



Conditions Générales de Service



FRT Télécom
Notre réseau, c'est vous !

■ 1. GENERALITES

Les relations contractuelles entre FRTELECOM, Siège Social : 9, chemin du Vallon notre Dame - 06140 Vence – France - Tél. : +33 (0)4.28.70.19.01 - Site : www.frtelecom.fr - Email : gestion@frtelecom.fr. S.A.R.L au CAPITAL DE 5.000 euros – RCS DE GRASSE 814 735 353 – APE 6190Z – N° Siret : 814 735 353 00033 (ci-après dénommée «FRTELECOM» ou «FRT») et ses Clients (Présumés ci-après avoir la qualité de commerçant et/ou professionnel) en matière de fourniture de prestations d'installation, d'architecture, de conception, d'études, d'expertise, de formation, de recherche et de développement, d'assistance technique, etc., sont régies exclusivement par les documents contractuels tels que décrits et organisés ci-dessous.

■ 2. DOCUMENTS CONTRACTUELS

Les présentes conditions générales (Conditions Générales) font partie intégrante du contrat d'offre de services FRT (le Contrat) et régissent toute proposition commerciale remise au client (le Client) par FRT. Par la signature d'un Bon de commande, le Client reconnaît avoir choisi les équipements ou les services commandés en fonction de ses besoins, et avoir pleine connaissance et accepter les équipements ou les services concernés et les conditions associées. Le Client reconnaît avoir reçu de FRT toutes les informations et conseils qui lui étaient nécessaires pour souscrire le bon de commande en connaissance de cause. Ainsi, les choix effectués par le Client lors de la commande ainsi qu'éventuellement par la suite, demeurent sous son entière responsabilité.

FRT s'engage à exécuter les obligations à sa charge avec tout le soin en usage dans sa profession et à se conformer aux règles de l'art en vigueur. Pour autant, sous réserve de tout disposition légale impérative contraire, il est expressément spécifié que FRT ne sera tenu que par une obligation de moyens et non de résultat.

FRT s'engage à fournir au Client les équipements et prestations décrits dans le contrat signé par les deux parties ou le bon de commande. La communication à FRT d'un cahier des charges ou d'une expression de besoins incombe au seul Client sous son entière responsabilité. Ce document n'est pris en compte qu'après validation technique de FRT et figurera en annexe du contrat ou du bon de commande. A défaut, le document sera réputé inexistant. Dans le cadre de son obligation de conseil, FRT peut faire des remarques et propositions qui lui apparaissent nécessaires sur le cahier des charges ou l'expression de besoin établi par le Client. Celui-ci conserve la faculté de tenir compte ou non de ces remarques et propositions. Dans tous les cas, le Client s'engage à respecter les pré-requis préconisés par FRT.

Le Contrat est constitué par l'ensemble des documents contractuels présentés par ordre hiérarchique de valeur juridique décroissante :

- les conditions particulières exprimées dans les documents commerciaux et techniques signés de FRT, notamment ses offres commerciales, formulaires de bons de commande, accusés de réception, confirmations de commande, factures, tarifs,
- les documents commerciaux et techniques émanant du Client dans la mesure où ceux-ci sont acceptés expressément et par écrit par FRT
- les présentes conditions générales de vente de FRTELECOM
- les Annexes
- les conditions générales d'achat du Client en cas de point non traité dans les conditions générales de vente de FRT.

En cas de contradiction entre une ou plusieurs dispositions figurant dans l'un quelconque des documents ci-dessus, les dispositions contenues dans le document de rang hiérarchique supérieur prévaudront.

En conséquence, l'acceptation d'une proposition d'intervention vaut adhésion entière et sans réserve du Client aux présentes conditions générales de Vente. La dernière en date des propositions émises par FRT, signée par le Client, comportant la description de l'intervention, le montant et l'échéancier des honoraires, avec les conditions générales d'intervention qui y sont annexées constitue le contrat.

Une lettre d'acceptation, un bon de commande du Client, ou un accord explicite (exprimé par fax, email ou réunion de lancement) de démarrage de la prestation matérialise l'entrée en vigueur du contrat et vaut acceptation de la proposition et des présentes conditions générales de vente. Le contrat est conclu pour la durée d'exécution des prestations définie dans la proposition.

Si FRT est amené à faire intervenir sur ses missions des tiers, tels que des sous-traitants, les conditions ci-après définies s'appliquent aussi à ces derniers, sauf si leur intervention fait l'objet d'une relation contractuelle directe avec le Client.

Tous autres documents, tels que plaquettes publicitaires ou documents commerciaux n'ont qu'une valeur indicative et ne peuvent prévaloir contre

les présentes conditions générales d'intervention.

Les offres ou les devis de FRT sont valables pendant un mois à compter de leur date d'envoi. Passé ce délai, le maintien des conditions commerciales particulières de FRT exprimées dans l'offre ou le devis de FRT devra faire l'objet par cette dernière d'une confirmation écrite, notamment en matière de délai ou de prix.

■ 3. DEFINITIONS

- Service : le service fourni par FRT via un Bon de Commande et plus amplement décrit aux Conditions Particulières correspondantes.
- Site Client : chacun des lieux géographiques où se situe le dernier équipement du client (PABX, routeur) accédant au Service FRT et disponible en France.
- Consommation : à l'instar des appels téléphoniques, toute utilisation du Service calculée en fonction du volume consommé ou acheté par le Client, et facturée en fonction de l'usage.
- Bon de Commande : document faisant partie intégrante du Contrat signé par les Parties pour la commande des Services ou constatant leur modification par avenant.
- Centre d'hébergement FRT : local d'hébergement à l'intérieur duquel sont hébergés les Equipements et dans lesquels sont fournis des Services au Client.
- Equipements : Equipements Client, ou Equipements FRT, ou les deux à la fois selon le cas, utilisés pour la fourniture des Services.
- Equipements Client : équipements et logiciels (système d'exploitation et logiciel de gestion de bases de données, mais à l'exclusion des données elles-mêmes) du Client. Les Equipements Client comprennent également les équipements éventuellement achetés par le Client auprès de FRT.
- Equipements FRT : serveurs, logiciels et autres équipements, mis à disposition du Client par FRT dans le cadre de la fourniture des Services, tels que décrits dans le Bon de Commande.

■ 4. MODE D'ACCES AU SERVICE

Le Service peut être accessible par le Client :

- soit en mode d'accès direct par raccordement du Site Client au réseau (boucle locale) de FRT sans utilisation du réseau d'un opérateur tiers, sous réserve que le Client soit raccordable (ci-après Accès Fibre);
- soit en mode d'accès direct par raccordement du Site Client au réseau (boucle locale) de FRT avec utilisation d'un accès dégroupé, sous réserve que le Client soit en zone dégroupée (ci-après Accès Dégroupé);
- soit en mode d'accès direct par raccordement du Site Client au réseau de FRT avec utilisation du réseau d'un opérateur tiers, sous réserve que le Client y soit raccordable (ci-après Accès Direct);
- soit en mode d'accès indirect, par le réseau téléphonique public. L'accès se fait alors conformément aux règles applicables en matière d'interconnexion (ci-après Accès Indirect);
- soit en mode hébergé (ci-après Accès Hébergé). Dans ce cas, le Service est livré dans un Centre d'hébergement FRT ;
- soit par tout autre mode d'accès expressément prévu par les parties dans un document écrit et annexé au Contrat.

Pour chaque Service, le mode d'accès est défini dans les Conditions Particulières.

■ 5. LIMITES DE FOURNITURE

a. Fourniture incluse dans un système

En cas de fourniture de produits ou de prestations s'incorporant en tant qu'éléments d'un système, FRT sera réputée comme n'étant pas responsable de la maîtrise d'œuvre du projet complet dans lequel ses fournitures s'insèrent mais comme agissant en qualité de sous-traitant du maître d'œuvre.

FRT n'est, en particulier, pas responsable de la compatibilité des produits qu'elle fournit avec des produits dont elle n'a pas agréé expressément la compatibilité. Le choix d'un produit de série incombe au Client.

FRT ne conseille le Client qu'à la demande expresse de ce dernier. Celui-ci est responsable de toutes les informations émanant de lui.

b. Fourniture de services

En cas de fourniture de services, FRT fournira les prestations indiquées dans la lettre de proposition. Les prestations seront fournies en temps utile, en mettant en œuvre les aptitudes et l'expertise nécessaires, le tout conformément aux règles de l'art. Par «règles de l'art», FRT entend les normes généralement admises dans son secteur par des entreprises fournissant



Conditions Générales de Service



FRT Télécom
Notre réseau, c'est vous !

des prestations semblables.

c. Assistance technique

Toute prestation d'assistance technique s'effectue par une mise à disposition d'expertise et compétences fournies par du personnel d'FRT travaillant sous la responsabilité hiérarchique de FRT, la maîtrise d'œuvre du Client s'exerçant par des demandes formulées directement à l'encadrement FRT. La maîtrise d'œuvre des travaux exécutés par FRT appartient toujours au Client, quelle que soit la nature des prestations (exemple: programmation ou paramétrage de logiciels, exploitation d'une salle informatique ou d'un parc de matériels informatiques, mise en traitement d'une application, établissement d'une analyse fonctionnelle), et quel que soit le niveau de la décision (exemple: choix d'un matériel en fonction des besoins, choix des priorités dans l'exécution d'un traitement).

Lorsque la lettre de proposition désigne expressément certains membres du personnel de FRT, leur compétence sera, dans la mesure du possible, prioritairement mobilisée pour la réalisation des prestations. Lorsque FRT le jugera utile, et après avoir préalablement consulté le Client, il se réservera le droit de mobiliser d'autres compétences fournies par des collaborateurs disposant des aptitudes nécessaires ou de faire appel à des sous-traitants.

d. Droits d'utilisation

Sauf stipulation expresse contraire, FRT n'est pas en charge d'obtenir pour le Client, préalablement à une livraison de produits ou de prestations, des licences et/ou des autorisations requises par une réglementation de leur pays d'origine, de provenance ou de destination, notamment en cas de contrôle de la destination finale lors d'une réexportation par le Client. Le Client s'engage à obtenir lui-même les autorisations requises, à en justifier le cas échéant et à fournir à FRT toutes les informations sur les intermédiaires et les utilisateurs successifs de ces produits ou prestations et à leur répercuter cette obligation d'information tout élément réglementaire de caractère impératif, notamment en matière de normalisation et d'hygiène et sécurité.

e. Conditions de la Qualité

Le Client reconnaît que la qualité des prestations fournies par FRT dépend de manière essentielle de la qualité d'exécution par le Client de ses obligations. Le Client s'engage ainsi à communiquer et à faciliter la consultation de toute information et de tout document nécessaire à FRT pour exécuter les prestations dans les meilleures conditions, à donner libre accès aux lieux d'intervention et, d'une manière générale, à donner toutes facilités aux personnels de FRT pour la réalisation de l'intervention, à fournir des données de qualité, documentées et exhaustives, à ne faire état, vis-à-vis de tiers, des recommandations ou rapports émis par FRT qu'après accord explicite écrit d'FRT, à indemniser FRT de toutes les conséquences résultant de l'action d'un tiers tendant à mettre en cause la responsabilité de FRT du fait de l'utilisation qu'il aurait faite de locaux ou systèmes ou de tous matériels que le Client lui aurait fournis pour réaliser les prestations, à prendre en charge, dans l'hypothèse où, avec l'accord du Client, le contrat prévoit que les prestations seront fournies directement à un tiers bénéficiaire avec qui FRT n'aurait aucune relation contractuelle, ou en faveur de celui-ci, les conséquences pécuniaires de toute action intentée contre FRT au titre des prestations ou du présent contrat par ledit tiers bénéficiaire, collaborer de façon active et permanente en étant notamment tenu d'une obligation générale d'information et ce, de manière passive (à la demande de FRT) mais aussi active (chaque fois qu'une information est susceptible d'être utile au bon accomplissement des prestations à la charge de FRT; il est entendu que cette obligation de collaboration est une condition essentielle à la qualité des prestations fournies par FRT.

f. Acceptation

Le Client reconnaît que l'acceptation par lui de la proposition de FRT vaut déclaration que les produits et prestations proposées par FRT sont conformes à ses besoins tels qu'il les a exprimés auprès de FRT, et qu'ils répondent de manière adéquate à ses exigences en termes tant quantitatifs que qualitatifs et le Client déclare à ce titre avoir bénéficié des conseils de FRT.

■ 6. DATE D'EFFET - DUREE DU CONTRAT OU DU SERVICE

Le Contrat entrera en vigueur à la date de mise en service du premier Bon de Commande pour une durée indéterminée et expire en même temps que le dernier Bon de Commande en vigueur souscrit par le Client.

Sauf mention contraire dans le Bon de Commande ou les Conditions Particulières du Service, le Service ou Bon de Commande souscrit par le Client aura une Période Initiale d'un an à compter de sa Mise à Disposition effective et

se renouvellera par tacite reconduction pour une durée indéterminée.

■ 7. DROITS, OBLIGATIONS ET RESPONSABILITES DES PARTIES

a. Limites du Service

Services en Accès Fibre, Accès Dégroupé et Accès Direct

En cas de fourniture du Service en Accès Fibre ou en Accès Direct, la responsabilité de FRT dans la mise à disposition et la fourniture du Service s'arrête au Point d'Accès au Service (PAS).

Le PAS s'entend de l'extrémité des Equipements FRT actifs installés chez le Client et connectés à ceux que le Client détient en quelque qualité que ce soit.

Services en Accès Indirect

En cas de fourniture du Service en Accès Indirect, la responsabilité de FRT dans la mise à disposition et la fourniture du Service s'arrête au point où le réseau de FRT s'interconnecte au réseau de l'opérateur local.

Services en Accès Hébergé

En cas de fourniture du Service en Accès Hébergé, la responsabilité de FRT dans la mise à disposition et la fourniture du Service s'arrête au Point d'Accès au Service (PAS).

Le PAS s'entend de l'extrémité du bandeau de prises électriques (PAS Electrique) et de prises réseau (PAS Réseau) mis à disposition du client, et situé dans l'Espace où le client met ses Equipements.

b. Equipements

Equipements FRT

FRT ne prend pas à sa charge la partie privative du câblage située entre le PAS et le ou les Equipements Client ou desservant les Equipements Client entre eux, sauf stipulations expresses convenues entre FRT et le client et définies dans le Bon de Commande.

La configuration et le dimensionnement des Equipements FRT relatif au PAS dépendent des informations fournies par le Client et FRT ne pourra être responsable d'une erreur ou une mauvaise évaluation de ces informations par le Client.

Pendant toute la durée du Contrat, FRT entretient les Equipements FRT situés de son côté du PAS et en reste le propriétaire exclusif. Ces Equipements ne peuvent être déplacés ou faire l'objet d'une intervention sans l'accord de FRT. Le Client s'engage à permettre l'accès du personnel de FRT 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

Pendant toute la durée du Contrat, le Client s'engage en outre, en qualité de gardien, à assumer les risques que pourraient subir les Equipements FRT installés dans les locaux du Client et à souscrire auprès d'une compagnie d'assurance notoirement solvable, une assurance couvrant à hauteur minimum de quinze mille (15 000) Euros l'ensemble de ces risques de telle sorte que FRT soit subrogée dans les droits du Client à l'indemnité versée par la compagnie d'assurance.

En cas d'éventuelles prétentions d'un tiers sur les Equipements FRT, le Client s'engage à s'y opposer et à en avertir immédiatement FRT ainsi qu'à faire le nécessaire pour que lesdits Equipements puissent être récupérés par FRT ou à les lui restituer à sa demande. De même en cas d'ouverture d'une procédure collective à l'encontre du Client, ce dernier est tenu d'en aviser immédiatement FRT et de rappeler par écrit à tout mandataire de justice ou officier ministériel la qualité de propriétaire de FRT quant à ses Equipements.

Equipements Client

Le Client garantira FRT contre toutes les conséquences des réclamations, actions et revendications qui pourraient être intentées à l'encontre de FRT par des tiers et se rapportant à des dommages causés à ces derniers soit par les Equipements Client soit par suite d'une manipulation ou intervention sur les Equipements, ou du fait de ses personnels, sous-traitants, partenaires ou plus généralement de son activité.

A ce titre, le Client devra, en toutes circonstances, maintenir les Equipements Client en conformité avec la réglementation en vigueur et notamment avec les normes environnementales et de sécurité ainsi qu'avec les exigences techniques et les instructions d'utilisation des Services ainsi que celles du Centre d'hébergement FRT.

Le Client est seul responsable du maintien d'une copie de sauvegarde et de l'entreposage de tous ses logiciels et données, quel que soit l'endroit où ils se trouvent.

Le Client s'engage à souscrire auprès d'une compagnie d'assurance notoirement solvable une police d'assurance couvrant les dommages que



Conditions Générales de Service



FRT Télécom
Notre réseau, c'est vous !

ses Equipements pourraient subir, ainsi que ceux que ses Equipements ou ceux que le personnel ou les sous-traitants du Client pourraient causer à toute personne, aux locaux de FRT ou aux Equipements voisins.

En cas de revendication par un tiers sous quelque forme que ce soit sur les Equipements Client, FRT répondra favorablement à toutes les demandes qui lui seront adressées, le Client renonçant à tout recours à l'encontre de FRT de ce chef.

Réserve de Propriété

Le transfert de propriété de tout Equipement vendu le cas échéant par FRT est subordonné au paiement complet du prix par le Client. Toutefois les risques sont transférés dès livraison. Dans le cas où le paiement du prix n'interviendrait pas dans le délai prévu au Bon de Commande, FRT se réserve le droit de reprendre l'Equipement livré et si bon lui semble, de résoudre de plein droit la vente et tout ou partie des Services.

■ 8. MISE A DISPOSITION DU SERVICE

a. Mise à disposition du Service Accès Fibre, Accès Direct, et Accès Hébergé

Installation

FRT met en œuvre les moyens nécessaires et prend en charge, sauf difficultés exceptionnelles ou obstacles imprévus, les frais de mise à disposition du Service. En cas de difficulté exceptionnelle ou d'obstacle, les frais supplémentaires à engager sont à la charge du Client. La mise à disposition s'entend de la mise en place jusqu'au PAS des installations nécessaires au raccordement du Client au réseau de FRT. Pendant cette phase, FRT coopérera avec les personnes intervenant pour le compte du Client dans les opérations de mise à disposition. FRT fait son affaire de l'obtention des autorisations nécessaires aux opérations de mise à disposition jusqu'au Point d'Entrée, c'est-à-dire le point où son réseau quitte le domaine public pour pénétrer sur la propriété du Client, la propriété d'un tiers ou la partie du domaine public concédée au Client ou à un tiers et située sur le parcours que doivent emprunter les installations de FRT nécessaires au raccordement du Client. Il appartient au Client, avec l'assistance de FRT, d'obtenir, pour tout ce qui relève des installations situées de son côté du Point d'Entrée, les autorisations nécessaires au raccordement de ses Equipements avec le réseau de FRT. A ce titre, FRT reste néanmoins étrangère à tout litige pouvant intervenir entre le Client et ces tierces personnes.

Le Client s'engage à aménager en temps utile ses locaux conformément aux conditions techniques de raccordement spécifiées par FRT, en vue de recevoir les installations d'FRT. Il fournit gratuitement le raccordement et l'alimentation électrique, la climatisation, le contrôle d'accès des locaux et l'espace nécessaire à l'installation des Equipements FRT. Le Client s'engage en outre à n'utiliser que des équipements terminaux agréés et des équipements informatiques compatibles avec les normes et standards télécoms. Il s'assure que ses Equipements sont parfaitement configurés et dimensionnés.

Mise en service

Pour chaque Service commandé, les Parties conviendront d'une date de mise à disposition prévisionnelle qui sera spécifiée dans le Bon de Commande.

Une fois les opérations d'installation effectuées, FRT procède à une série de tests destinée à contrôler le bon fonctionnement du Service. A l'issue des tests, FRT remet ou envoie par fax, courrier, ou e-mail au Client un Avis de Mise à Disposition du Service.

Si le Client ne refuse pas par écrit le Service dans un délai de 5 jours ouvrés à compter de la date stipulée sur l'Avis, le Service est considéré comme accepté par le Client à la date figurant sur l'Avis

L'acceptation du Service emporte de manière irréfragable la délivrance conforme du Service. La date de cette acceptation vaut Date de Mise à Disposition Effective du Service et marque le début de la facturation. S'il s'avérait que les tests ne sont pas conformes en raison du non-respect par le Client d'une des conditions techniques visées au présent article, FRT facturera le Service à partir du début des tests.

c. Mise à disposition du Service en Accès Indirect

Il appartient au Client, préalablement à la mise à disposition du Service, de s'assurer que le type d'abonnement souscrit auprès de l'opérateur local pour les lignes définies dans le Bon de Commande autorise l'acheminement des communications pour lesquelles le Client a souscrit le Service.

En Accès Indirect, la Mise à Disposition Effective intervient au premier de ces deux événements, en l'occurrence dès la première communication du

Client vers le réseau de FRT à partir des lignes définies dans le Bon de Commande ou à compter de la date stipulée sur l'Avis de Mise à Disposition.

■ 9. UTILISATION DU SERVICE

Le Client utilise le Service pour son usage personnel et exclusif et s'interdit d'en faire la revente sous une forme intégrée ou sous quelque forme que ce soit, sauf accord préalable et écrit d'FRT.

Le Client s'engage à mettre en œuvre les mesures de sécurité adéquates afin notamment d'empêcher d'éventuels branchements clandestins ou l'utilisation frauduleuse du Service et garantit FRT contre toutes les conséquences financières.

Le Client est seul responsable de l'utilisation du Service et donc des conséquences de toute utilisation illégale abusive frauduleuse ou illicite, d'une part et d'autre part du contenu des informations, messages, données ou communications échangées par l'intermédiaire des Services (le "Contenu"), ou de toute autre utilisation des Services de FRT par le Client ou par toute personne ou entité ayant accédé aux Services via le Client ou les Equipements de ce dernier (un "Utilisateur").

Il garantit FRT contre tout dommage (en ce compris les frais de procédure et d'avocat), contre toute réclamation, action, revendication, procédure exercée à son encontre et qui résulterait de l'utilisation du Service ou des Contenus.

■ 10. RESPONSABILITE

FRT s'engage à mettre en œuvre les moyens nécessaires en vue de fournir un Service continu et disponible dans la limite de capacité du réseau et des infrastructures ainsi que des contraintes techniques inhérentes à leur fonctionnement. La responsabilité d'FRT est limitée aux dommages directs. Sont également exclus les pertes de chiffre d'affaires, de clientèle, d'exploitation, de profit, ou des pertes d'une chance, d'activité, d'économies, de données, et les dommages causés aux clients du Client. La responsabilité de FRT dans le cadre du Contrat ne pourra excéder un montant total égal à dix mille (10 000) Euros pour l'ensemble des commandes se rapportant à un Service et pour toute la durée du Contrat. Le Client renonce, ainsi que ses assureurs pour lesquels il se porte fort, à tous recours contre FRT au-delà de ce montant.

■ 11. MODIFICATION OU SUSPENSION DE LA FOURNITURE DU SERVICE

FRT se réserve le droit de modifier les caractéristiques du Service en fonction des évolutions réglementaires ou des évolutions des normes et standards ainsi que les règles et procédures complémentaires de délivrance des Services spécifiées par FRT. FRT pourra suspendre la fourniture du Service en cas de risques pour le bon fonctionnement ou la sécurité de ses infrastructures ou des Equipements FRT ou appartenant à un tiers, en cas d'interventions techniques ou de maintenance de FRT sur ses infrastructures ou Equipements, en cas de fraude détectée ou rapportée, et en cas d'usage abusif, frauduleux, illicite suspecté ou rapporté du Service. Sauf cas d'urgence, FRT en informera préalablement le Client dans les plus brefs délais. Dans ce cas, FRT ne pourra être tenue pour responsable de la suspension ou l'altération du Service. Elle ne donnera pas davantage lieu à l'application des Pénalités prévues par les Conditions Particulières de Fourniture de Service ni pour le Client au droit de résilier tout ou partie des Services ou le Contrat.

■ 12. GARANTIES DE QUALITE DE SERVICE

Selon les Services souscrits, les Garanties de Qualité de Service peuvent concerner :

- La Garantie de Délai d'Intervention, la Garantie de Délai de Rétablissement, la Garantie de Taux de Disponibilité, toute autre Garantie spécifique prévue dans les Conditions Particulières de Service. Les niveaux d'engagement des garanties et les Pénalités associées sont définis dans les Conditions Particulières de chaque Service.

d. Centre de Service Clients

Le Centre de Service Clients est disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 pour la réception des appels des Clients et la signalisation des incidents.

e. Définitions et modalités

Incident

L'Incident s'entend de toute interruption totale du Service signalée au Centre de Service Clients par le Client et dûment constatée par FRT.

Ticket d'Incident

Le Ticket d'Incident est créé par FRT à compter de la signalisation de



Conditions Générales de Service



FRT Télécom
Notre réseau, c'est vous !

L'Incident par le Client, par téléphone, télécopie ou courrier électronique. Pour chaque Incident, un numéro de Ticket d'Incident est attribué au Client par FRT.

Le Ticket d'Incident est fermé par FRT quand le Service est rétabli. Le Ticket d'Incident mentionne le moment où il a été ouvert, celui où le Service a été rétabli ainsi que la durée totale de l'Incident.

Un fax décrivant l'Incident et son traitement est envoyé au Client.

Si l'Incident résulte d'un élément ou d'un Equipement exploité par le Client ou relevant de la responsabilité du Client, l'intervention de FRT sera facturée au tarif en vigueur.

Période de Couverture des Garanties

La Période de Couverture des Garanties correspond par défaut aux jours et heures ouvrées, à savoir du Lundi au vendredi, de 9h à 12h et de 14h à 18h (hors jours fériés).

En option, le Client peut étendre la Période de Couverture des Garanties à la plage 24h/24 et 7j/7.

Délai d'Intervention

Le Délai d'Intervention s'entend du délai entre l'ouverture du Ticket d'Incident et la communication au Client d'un premier diagnostic comprenant notamment l'origine supposée de l'Incident et un délai estimatif de résolution de l'Incident. Le Délai d'Intervention ne court que pendant la Période de Couverture des Garanties.

Toute période pendant laquelle le Client ne pourra assister FRT dans les opérations de diagnostic, notamment pour fournir des informations nécessaires à ces opérations, réaliser des tests ou accéder aux équipements et/ou Site Client, ne sera pas prise en compte dans le calcul du Délai d'Intervention.

Délai de Rétablissement

Le Délai de Rétablissement s'entend du délai entre l'ouverture du Ticket d'Incident et la résolution de l'Incident telle qu'indiquée sur le Ticket d'Incident. Le Délai de Rétablissement ne court que pendant la Période de couverture des Garanties.

Toute période pendant laquelle le Client ne pourra assister FRT dans la résolution de l'Incident, notamment pour fournir des informations nécessaires à la résolution de l'Incident, réaliser des tests ou accéder aux Equipements et/ou au Site Client, ne sera pas prise en compte dans le calcul du Délai de Rétablissement.

Taux de Disponibilité

Chaque Période de Calcul du Taux de Disponibilité débute à la Date de Mise à Disposition Effective du Service. Ce Taux, exprimé en pourcentage, est calculé à l'aide de la formule suivante :

- Taux de Disponibilité : (Temps de référence - Temps de panne) / Temps de référence, Temps de référence : une année pleine, en minutes (365x24x60)
- Temps de panne : somme, en minutes, pendant la Période de Calcul du Taux de Disponibilité, des Délais de Rétablissement.

Pénalités

En cas de non-respect des Garanties de Qualité de Service, FRT paiera au Client une Pénalité dont le montant est mentionné dans les Conditions Particulières de Service et plafonné à un mois d'abonnement mensuel au Service par semestre.

Pour bénéficier des Pénalités telles que décrites précédemment, le Client doit remplir un formulaire-type disponible auprès de FRT.

Ce formulaire doit être soumis à FRT dans les trente (30) jours calendaires suivant la fin du mois au cours duquel l'événement donnant droit à Pénalité s'est produit.

L'acceptation tacite ou exprès ou le versement de Pénalités par FRT au titre des présentes Garanties emportent renonciation exprès à agir à l'encontre de FRT, ces pénalités constituant la seule conséquence du non-respect par FRT des Garanties de Qualité de Service.

Le Client n'a droit à aucune Pénalité et la responsabilité de FRT ne peut être engagée dans les cas de suspension, dégradation du Service, ou de dommages, liés à un cas de force majeure, au fait d'un tiers ou d'un opérateur, au fait du Client (incluant notamment les cas visés à l'article 9 ou les cas d'interruption de Service demandée par le Client, de dysfonctionnement dû aux équipements, circuits, applications, logiciels, codes, matériels informatiques du Client, d'actions ou d'omissions de la part du Client ou de l'un de ses clients ou fournisseurs).

■ 13. LIVRAISON TRANSPORT RECLAMATIONS

TRANSFERT DE RISQUE

La livraison et le transfert des risques sont réputés effectués par la mise à disposition des prestations auprès du Client à l'endroit indiqué par le Client à FRT. A compter de la livraison des prestations, le Client devra les assurer contre tout risque, notamment de dommage et de perte.

Le Client devra également souscrire une assurance appropriée couvrant tous dommages pouvant découler de sa responsabilité civile de professionnel, de maître d'œuvre et/ou d'entrepreneur général. Toutes les opérations de transport, assurance, douane, octroi, manutention, etc. sont à la charge et aux frais, risques et périls du Client, à qui il appartient de vérifier les expéditions à l'arrivée, notamment quand les matériels sont livrés directement sur son site, et d'exercer s'il y a lieu ses recours contre le transporteur, même si l'expédition a été faite franco. L'exploitation par le Client de produits ou systèmes nécessitant une mise en service sur leur site d'utilisation, implique automatiquement leur réception et le transfert des risques, quelles que soient les réserves faites par ailleurs par le Client.

Les délais de livraison, sauf stipulation contraire, ont un caractère indicatif et sont tenus dans la limite du possible : les retards de livraison par rapport au délai stipulé ne peuvent en aucun cas justifier l'annulation de la commande, ni donner lieu à pénalités, sauf dans le cas où celles-ci auraient été spécialement prévues au contrat. FRT se réserve la faculté de faire des livraisons partielles. Si le Client ne prend pas livraison après avis de mise à disposition, il sera redevable de 1 % de la valeur des produits ou prestations par mois de retard à titre de compensation de frais.

En l'absence d'un procès-verbal de réception, signé contradictoirement, les réclamations relatives à des vices apparents, à la composition et la quantité des produits et prestations fournis, ou leur non-conformité avec les délivrables sur lesquels FRT s'est engagée, doivent être formulées, pour être valables, dans les 8 jours calendaires de la fin des prestations, faute de quoi elles seront déclinées.

■ 14. IMPLEMENTATION ET FORMATION

Dans le cas où FRT assure le montage et la mise en service de ses fournitures, ces prestations doivent être exécutées par des techniciens de FRT ou agréés par FRT et ne comprennent que les travaux de raccordement entre les produits fournis par FRT ou les prestataires et opérateurs présentés par FRT, les essais et la mise en service, la mise au courant de la manipulation. Toutes les autres prestations, notamment de contrôle technique, travaux de configuration matérielle ou immobiliers, sont à effectuer par le Client ou un entrepreneur choisi par lui, qui en assume seul la responsabilité. Ni les indications dans les plans fournis par FRT, ni sa participation à des réunions de chantier ou la signature d'un procès-verbal de réception d'un ouvrage, ne peuvent lui conférer une responsabilité de maître d'œuvre.

■ 15. ACCES AUX LOCAUX ET AUX SYSTEMES

Lorsqu'il est envisagé qu'une partie des prestations d'assistance technique ou de formation soit réalisée dans les locaux ou en utilisant les systèmes du Client, celui-ci s'engage à ses frais à fournir au personnel de FRT toutes les installations de bureau nécessaires à sa mission (y compris l'utilisation des téléphones et réseaux informatiques), à autoriser le personnel de FRT à accéder à ses systèmes informatiques concernés et à ses locaux au sein desquels les prestations doivent être réalisées, et à s'assurer que les systèmes informatiques et d'exploitation, et tout autre logiciel que le personnel de FRT doit dans le cadre des prestations utiliser ou modifier, lui appartiennent ou lui sont concédés selon des conditions permettant cette utilisation et cette modification.

FRT se conformera aux règlements du Client relatif au personnel et à la sécurité pendant sa présence dans les locaux du Client. En contrepartie, le Client prendra toutes mesures nécessaires pour assurer la santé et la sécurité du personnel de FRT présent dans ses établissements.

Lorsque la proposition FRT précise que le personnel de FRT doit, à la demande du Client, être spécialement formé à ses méthodes ou produits, le Client assurera ou fera assurer cette formation à ses frais.

■ 16. INFORMATION SUR LA SECURISATION DES SYSTEMES

Le client est informé que l'accès au système, à sa programmation, et à ses fonctionnalités, est possible soit en agissant directement sur l'interface de la machine, soit à distance.

FRT attire l'attention du client sur les risques d'utilisations frauduleuses des équipements installés, notamment par l'utilisation des fonctionnalités permettant un accès à distance ou accessibles à distance.

Le client est notamment informé des risques afférents à la possibilité de



Conditions Générales de Service



FRT Télécom
Notre réseau, c'est vous !

consulter les boîtes vocales à distance depuis un numéro SDA et du manque de confidentialité potentiel des messages déposés sur les boîtes vocales. L'attention du client est attirée sur le fait que la fonction permettant la consultation de la messagerie à distance ou la fonction de rappel depuis la messagerie doivent par principe être désactivées et ne seront activées que pour les utilisateurs nécessitant impérativement ces fonctionnalités.

Le client est informé de la nécessité de désactiver la fonction d'appels vers l'international, sauf pour les utilisateurs nécessitant impérativement cette fonctionnalité.

Le client doit veiller à définir et mettre en œuvre une politique de sécurité interne à son établissement afin d'interdire toute intrusion ou utilisation frauduleuse dudit système.

A ce titre, le client doit obligatoirement et notamment mettre en place une solution de sécurisation de son réseau et de ses équipements, mise régulièrement à jour, composée au minimum d'un pare feu.

Le client devra prendre toutes les précautions nécessaires à la protection de ses propres données et/ou logiciels contre les tentatives d'intrusion dans ses systèmes et la contamination par d'éventuels virus circulant sur le réseau Internet. Le client doit également définir et appliquer une stratégie de sécurité rigoureuse dans ses établissements, se traduisant pour les utilisateurs par les obligations suivantes :

- Interdire aux personnes non autorisées l'accès physique aux équipements,
- Conserver en lieu sûr et non accessible aux tiers les informations confidentielles relatives aux équipements installés (paramétrages, configuration, identifiants, mots de passe, etc.) et ne les communiquer qu'aux seules personnes autorisées,
- Saisir des identifiants / mots de passe personnels à compter de la recette des équipements et/ou à la première utilisation,
- Changer régulièrement le(s) mot(s) de passe des terminaux téléphoniques, de la messagerie vocale et de l'administration du système (au minimum une fois par mois)
- Pour les terminaux téléphoniques, la messagerie vocale et l'administration du système, proscrire l'usage de mots de passe «simplistes», tels que 1234, 0000, 1111, 4 derniers chiffres du numéro du poste ou de l'entreprise, etc.
- Veiller à ne jamais communiquer les mots de passe (autres personnes/colègues, etc.)
- Veiller à verrouiller au besoin le poste en dehors des périodes d'utilisation (vacances, week-ends, etc.)

Le client reconnaît avoir été informé et avoir accepté les obligations contractuelles mentionnées ci-dessus et s'engage à les mettre en œuvre. Dès lors, le vendeur décline toute responsabilité concernant le préjudice direct ou indirect, matériel ou immatériel, susceptible de résulter de l'intrusion dans le système installé, ainsi que de l'utilisation dudit système, par des tiers non autorisés, causées par l'inexistence, l'insuffisance ou défaut de respect des procédures de sécurité et de contrôle de l'accès au système installé dont il précise la mise en œuvre par le Client.

■ 17. RESERVE DE PROPRIETE

Jusqu'au paiement complet et encaissement effectif de leur prix, FRT reste propriétaire des matériels, fournitures, produits et prestations fournis par elle et aura la faculté d'en reprendre possession. Le Client informera ses sous-acquéreurs de la clause de réserve de propriété. En cas de redressement judiciaire, FRT pourra revendiquer le prix non encore payé auprès des sous-acquéreurs dont le Client lui communiquera les coordonnées. Les fournitures d'FRT restent sa propriété tant qu'elles sont démontables. Dans les autres cas, FRT devient copropriétaire du produit fini au prorata de ses droits.

■ 18. GARANTIE

Sous réserve des conditions particulières négociées entre FRT et le Client, les produits fournis par FRT ne bénéficient pas d'autre garantie que la garantie légale des vices cachés dans les conditions des articles 1641 et suivants du Code Civil. Dans un tel cas, la garantie des produits-logiciels est limitée à la correction des erreurs reproductibles pour permettre une exécution des instructions contenues dans le programme objet par remise d'une nouvelle version. La correction des vices cachés est limitée au choix d'FRT, à la réparation ou au remplacement par des éléments équivalents de tous éléments des produits affectés d'un vice caché préexistant à la livraison.

■ 19. PROPRIETE INDUSTRIELLE

Sauf stipulation contraire expressément admise par FRT, FRT reste propriétaire de toutes informations, de tous concepts (idées ou stratégies, méthodologies, etc.) de toutes spécifications, de tous documents (dessins, plans, notes de calcul, comptes rendus d'essais, etc.), de tous objets (modèles, échantillons, spécimens, etc.), y compris des brevets et du savoir-faire, mis en œuvre dans le cadre de la fourniture de prestations d'installation, d'architecture, de conception, d'études, d'expertise, de formation, de recherche et de développement, d'assistance technique, etc. Le Client devra restituer automatiquement à FRT les documents, objets, etc. définis à l'alinéa ci-dessus, après exécution du contrat.

En règle générale, le Client ne peut utiliser des droits de propriété industrielle et intellectuelle appartenant à FRT, (y compris ceux découlant de résultats de contrats d'étude; de recherche, etc.), qu'après signature d'un contrat de licence, même si le droit d'utilisation est accordé gratuitement. Dans le cas où la fourniture FRT incorpore des logiciels sous quelle que forme que ce soit issus de propriété industrielle et intellectuelle appartenant à FRT ou à un tiers, le Client ne bénéficie, au titre des présentes conditions générales, sur lesdits logiciels que d'une licence d'utilisation non exclusive accordée pour une durée indéfinie, à titre personnel, sans bénéfice de sous-licence et sans faculté de cession. En cas d'action d'un tiers dont la cause se situe dans la transmission par le Client à FRT, d'informations, de documents, du savoir-faire ou dans la modification par le Client des produits après leur livraison ou dans leur utilisation avec des produits ou prestations fournis par d'autres tiers, FRT décline toute responsabilité et le Client garantira et assurera à ses frais la défense de FRT. Le Client informera FRT sans délai de toute action faisant valoir que les produits ou services d'FRT violent des droits de propriété industrielle et intellectuelle d'un tiers. Au cas où cette violation serait prouvée, FRT s'engage à son choix et à l'exclusion de toute autre réparation, à obtenir un droit d'utilisation de l'élément contesté ou à modifier le produit ou le service pour le rendre incontestable ou à reprendre le produit contre remboursement de son prix. Le Client s'engage à traiter comme confidentiels toutes les informations et tous les documents commerciaux et techniques, ainsi que tous les objets qui lui sont confiés par FRT et s'interdit de les communiquer et/ou transmettre de quelque façon que ce soit à des tiers, sauf autorisation écrite préalable de FRT.

■ 20. CONDITIONS FINANCIERES

Prix du Service

Les prix hors taxes sont définis dans le Contrat ou le Bon de Commande.

Sauf indication contraire, les prix des prestations s'entendent hors taxes. Les prix sont établis en tenant compte des conditions économiques en vigueur au jour de l'offre. Sauf stipulation contraire, les prestations d'installation, d'architecture, de conception, d'études, d'expertise, de formation, de recherche et de développement, d'assistance technique, etc effectuées par FRT pour le compte d'un Client, sont facturables même si elles n'ont pas fait l'objet d'une commande, mais que la preuve de l'acceptation du Client puisse résulter suffisamment d'une coopération de FRT et du Client prouvée notamment par des réunions de travail ou échanges d'informations. Sauf stipulation contraire, le paiement doit s'effectuer net et sans escompte à la date d'échéance figurant sur la facture ou à défaut dans les 15 jours suivant la date d'émission de la facture.

Si FRT accepte des paiements échelonnés, le non-paiement par un Client d'une seule échéance permettra à FRT d'exiger le paiement immédiat du solde du prix de la fourniture de produits ou de prestations concernés et de toutes sommes dues au titre de toutes les autres fournitures, même si elles ne sont pas encore échues. Il en sera de même en cas de vente, de cession, de remise ennantissement ou d'apport en société du fonds de commerce. Conformément à la loi n° 2001-420 du 15 mai 2001, dans le cas où les sommes dues sont versées après la date de paiement figurant sur la facture, elles donneront lieu de plein droit à une pénalité pour retard de paiement calculée par application aux sommes restant dues d'un taux égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à la date de la facturation majoré de sept points de pourcentage sans que cette pénalité nuise à l'exigibilité de la dette. Les pénalités de retard sont exigibles sans qu'un rappel soit nécessaire. Le règlement est réputé réalisé à la date à laquelle les fonds sont mis, par le Client à la disposition du bénéficiaire ou de son subrogé. En outre, en cas de recouvrement contentieux, FRT aura le droit de réclamer le remboursement de ses frais de poursuite et une indemnité d'au moins 10 % de la somme due. Le Client ne peut jamais, sous prétexte de réclamation formulée contre FRT, retenir tout ou partie des sommes dues, ni opérer une compensation.



Conditions Générales de Service



FRT Télécom
Notre réseau, c'est vous !

Révision du prix

FRT peut modifier ses tarifs et appliquer les nouveaux tarifs aux Contrats en cours d'exécution. Dans ce cas, FRT informe au préalable et par écrit les Clients concernés. En cas d'augmentation d'un ou de plusieurs tarifs, le Client pourra résilier librement le Service souscrit qui a fait l'objet de l'augmentation après l'avoir notifié par lettre recommandée avec accusé de réception à FRT dans un délai de 15 jours à compter de la réception du courrier de FRT.

Mode de paiement – Garantie

Les factures sont payables sous 20 jours à compter de la date d'établissement de la facture, dite date de facture.

Toutefois à compter de l'ouverture d'une procédure collective, le Client devra régler les factures de chaque Service au comptant dès réception de la facture, en ce compris les Consommations facturées terme à échoir conformément à l'article. Aucun escompte n'est consenti par FRT en cas de paiement anticipé. La désignation d'un tiers payeur, en cas de défaillance de celui-ci, n'exonère pas le Client de son obligation de paiement du prix à l'égard de FRT.

FRT se réserve le droit d'exiger du Client au moment de la signature du Bon de Commande et/ou à tout moment pendant la durée du Contrat, une garantie bancaire à première demande autonome ou un dépôt de garantie qui encaissé par FRT n'est pas productif d'intérêts.

Défaut de paiement

En cas de non-paiement à l'échéance d'une facture :

- FRT peut de plein droit, sans formalités judiciaires, suspendre le Service. Dans une telle hypothèse, FRT adresse au Client une mise en demeure de payer et indique la date à laquelle le Service sera suspendu ;
- Le retard de paiement entraîne également la déchéance de tous les termes des créances de FRT sur le Client et leur exigibilité immédiate ;
- Ce retard donne lieu à l'application d'un intérêt de retard égal à 1,5 fois le taux de l'intérêt légal, et à la facturation de frais de relance d'un montant minimum de 150 euros par relance et prélevés à l'occasion de la prochaine facture ;
- FRT pourra subordonner la continuation du Service ou sa remise en service à la fourniture d'une garantie bancaire à première demande autonome ou d'un dépôt de garantie qui sera encaissé par FRT ne sera pas productif d'intérêts, et exiger le rétablissement du paiement par prélèvement automatique.
- En cas de rejet de prélèvement par le Client pour quelques raisons que ce soit, des frais de rejet de prélèvement de 20€ HT (Hors Taxe) seront facturés par rejet.

Si le non-paiement persiste ou si le Client fait des difficultés à la demande de garantie de FRT, FRT peut également résilier de plein droit le présent Contrat après en avoir notifié par écrit le Client, sans préjudice de tout autre dommage et intérêt que FRT serait en droit de réclamer.

FRT se réserve le droit d'exiger le règlement de toute somme due ou dettes contractées vis à vis de FRT avant la passation de toute nouvelle commande.

En cas de non paiement, FRT ne garantit pas ses engagements de Qualité de Service visés aux Conditions Particulières.

Facturation

Les factures sont établies conformément au Contrat et mensuellement pour les prestations de service plurimensuelles. TVA en sus.

Les redevances mensuelles forfaitaires sont facturées terme à échoir à compter de la Date de Mise à Disposition Effective du Service. Les Consommations sont facturées à terme échu.

FRT facture les frais d'installation ou de mise en service de chaque Service à la Date de Mise à Disposition Effective du Service.

En cas de vente d'un Equipement par FRT au Client, FRT facture le prix de l'Equipement à compter de la Date de Mise à Disposition Effective de l'Equipement.

En cas de location d'un Equipement, FRT facture les loyers mensuellement, terme à échoir à compter de la Date de Mise à Disposition Effective de l'Equipement.

Pendant les douze mois qui suivent la date d'établissement de la facture, FRT tient à la disposition du Client les éléments d'information suffisants pour justifier des factures. Au-delà de ce délai, aucune facture ne pourra faire l'objet d'une contestation.

FRT peut modifier les modalités de facturation et notamment substituer à la facturation à terme échu des Consommations une facturation terme à échoir

sur la base d'une prévision de trafic ou d'une moyenne des Consommations précédentes.

Facturation à l'usage des services téléphoniques

En raison de l'utilisation par FRT d'un système de facturation à la seconde pour une précision optimale de ses factures, le prix des communications des appels téléphoniques est valorisé par le système de facturation de FRT en unité seconde auquel est appliqué un prix à six chiffres après la virgule.

Le tarif d'un appel étant affiché à la minute, l'application de la valorisation à la seconde peut se traduire par un écart à la baisse qui sur une facture mensuelle pourra être de l'ordre du centime d'euro. Toutefois dans la mesure où la facture globale facturée au client se caractérise par un chiffre en euro avec deux chiffres après la virgule, un écart à la hausse de l'ordre du centime d'euro peut aussi survenir par suite d'un rééquilibrage automatique effectués par le système de facturation entre les différents postes (ou catégories de communications) afin d'établir une parfaite correspondance entre les différents postes de la facture détaillée et le montant total de la facture.

Il est encore précisé que cet écart d'arrondi ne pourra jamais excéder un montant de cinq centimes d'euros sur une facture mensuelle dans les hypothèses de consommation maximum les plus élevées. FRT peut à la demande du Client à la fin du Marché fournir un avoir égal à la somme totale des écarts d'arrondis précités.

FRT par ailleurs renonce à réclamer des écarts d'arrondis inférieurs à l'euro. En aucun cas un écart d'arrondi égal ou inférieur à 5 centimes d'Euro en plus ou en moins sur le montant facturé par rapport à un calcul global (montant de minutes global multiplié par le tarif d'un appel à la minute) ne pourra justifier le non-paiement d'une facture.

Pour des raisons équivalentes des écarts d'arrondi peuvent également apparaître sur les rapports annexes aux factures. Ces rapports sont à titre indicatifs et en cas d'écart infinitésimal avec la facture, il va de soi que seule la facture fait foi entre les Parties.

Compensation

FRT se réserve le droit de traiter les sommes dues par le Client, au titre du présent Contrat ou de tout autre Contrat ou Service souscrit auprès de FRT, soit comme des créances distinctes, soit comme une seule et même créance. En outre, FRT pourra à tout moment sans préavis ni formalité compenser toute Consommation, tout Service souscrit y compris non encore facturé, tout Service facturé au titre des présentes y compris non encore échu, ou toute somme dont le Client est débiteur au titre des présentes avec toute somme due au Client par FRT aux termes des présentes ou de toute autre convention entre les Parties.

■ 21. RESILIATION

Résiliation du Contrat

Sauf disposition contraire prévue aux présentes Conditions Générales, toute résiliation par le Client ou par FRT devra faire l'objet d'une notification par lettre recommandée avec accusé de réception sous réserve du respect d'un préavis de six (6) mois.

Résiliation avant la date d'expiration de la Période Initiale

Le Client devra verser à FRT la totalité du montant minimum annuel de facturation/Consommation du Service mentionné au Bon de Commande, ainsi que le montant des redevances ou abonnements restant dus jusqu'à l'expiration de la Période Initiale, sans omettre les frais de mise en service, d'installation et d'achat d'équipements et logiciels restant le cas échéant dus à FRT.

Période de Reconduction et résiliation après l'expiration de la Période Initiale

Le Contrat se renouvellera par tacite reconduction et par période de 1 (un) an si il n'est pas dénoncé par l'une ou l'autre des parties par lettre recommandée au moins six mois avant l'échéance. Le Client devra verser à FRT la totalité du montant minimum annuel de facturation/Consommation du Service mentionné au Bon de Commande, ainsi que le montant des redevances ou abonnements restant dus jusqu'à l'expiration de la période de Reconduction, sans omettre les frais de mise en service, d'installation et d'achat d'équipements et logiciels restant le cas échéant dus à FRT.

Outre les cas particuliers prévus, le cas échéant aux Conditions Particulières aux présentes, le Contrat est résilié lorsque tous les Services sont résiliés.

Résiliation pour faute

En cas de manquement de l'une des Parties dans l'exécution d'une obligation essentielle aux termes du Contrat, l'autre Partie pourra résilier de



Conditions Générales de Service



FRT Télécom
Notre réseau, c'est vous !

plein droit le Contrat s'il n'est pas remédié à ce manquement dans un délai de 30 jours, après une mise en demeure adressée par l'autre partie par lettre recommandée avec accusé de réception.

Retrait des locaux ou Equipements – Déconnexion

Dans tous les cas de résiliation ou à l'arrivée du terme du Contrat, le Client s'engage à donner accès à ses locaux pour la récupération des Equipements FRT. A ce titre, le Client autorise FRT à pénétrer dans ses locaux aux jours et heures ouvrables pour y récupérer lesdits Equipements.

FRT laisse les locaux ayant servi à l'hébergement de ses Equipements en bon état d'entretien (hors vétusté) mais n'est pas tenue de les remettre dans le même état qu'ils étaient avant la Mise à Disposition du Service. Si le Client ne permet pas l'accès à ses locaux, le Client doit payer à FRT, par jour de retard et par Equipement non restitué, une pénalité égale à 150 (cent cinquante) Euros, sans préjudice de toute action que FRT pourrait engager à l'encontre du Client.

En cas de non-paiement des factures à l'échéance ou de résiliation visée aux paragraphes 11.4, 12.1.1.2 et 12.2 :

- FRT dispose d'un droit de rétention sur les Equipements du Client, qu'ils soient installés dans un Centre d'hébergement FRT ou dans un local technique dont FRT a la propriété ou la jouissance ;
- Des frais de déconnexion de 1.000 (mille) Euros par site en Accès Fibre, Accès Direct ou Accès Hébergé et de 100 (cent) Euros par site en Accès Indirect, seront également facturés par FRT au Client.

FRT peut encore exiger du Client qu'il procède à l'enlèvement de ses Equipements dans un délai de dix jours.

Si le Client ne répond pas favorablement à la demande de FRT, ou s'il n'enlève pas ses Equipements à la date indiquée par FRT à l'expiration du terme du Contrat ou du Bon de Commande concerné, FRT est en droit de faire livrer les Equipements au siège du Client et à ses frais ou d'en disposer si bon lui semble, sans qu'aucune responsabilité de FRT ne puisse être recherchée de ce chef.

22. CONFIDENTIALITE

Pendant la durée du Contrat et pendant une durée d'un an à compter de son expiration ou de sa résiliation, les parties s'engagent à garder confidentielles les informations qu'elles auront été amenées à recueillir à l'occasion de leurs relations contractuelles.

FRT pourra toutefois communiquer aux autorités, notamment de police et de gendarmerie, les informations relatives à l'utilisation du Service par le Client chaque fois que ces autorités feront une demande raisonnable en ce sens. FRT ne pourra être responsable quant à la communication d'une information concernant le Client qu'en cas de faute lourde.

Les Parties s'interdisent de copier, décompiler, d'effectuer la reconstruction de la plate-forme, de modifier, traduire, commercialiser, représenter ou obtenir un accès non-autorisé aux logiciels, outils, contenus, design, conception, architecture, et données utilisés dans le cadre des Services, toute documentation, ainsi que tout savoir-faire, secret d'affaires et plus généralement l'ensemble des droits de propriété intellectuelle y afférent de l'autre Partie. Le Contrat ne constitue en aucun cas une licence ou un transfert de propriété sur les droits détenus par l'une des Parties au profit de l'autre Partie.

23. RESPONSABILITE. ASSURANCE

De convention expresse, la responsabilité d'FRT est exclue en cas de survenance d'un événement échappant à son contrôle et notamment par suite d'une force majeure ou d'un cas fortuit.

Sauf convention particulière, FRT ne contracte aucune obligation de résultat, notamment de performance ou d'aptitude du produit ou de la prestation à un usage non prévu ou spécifié par FRT. FRT s'engage à mettre tous ses moyens, son savoir-faire et la diligence nécessaires à l'exécution des prestations faisant l'objet du présent contrat. Sa responsabilité est celle d'un prestataire de services soumis à une obligation de moyens. Si la responsabilité contractuelle d'FRT ou celle des personnes affectées par elle sur la mission objet du contrat, venait à être engagée pour quelque cause que ce soit et à quelque titre que ce soit, elle serait limitée de convention expresse dans les conditions suivantes :

A l'exclusion de la faute lourde de FRT et de la réparation des dommages corporels, la responsabilité de FRT, pour le dommage direct aux biens, est soumise à une limite globale d'un montant égal à 50 % du montants honoraires déjà réglés, ou du prix des produits déjà réglés. Pour les autres réclamations, la responsabilité de FRT sera limitée à une fois le montant des honoraires déjà réglés ou le prix des Produits déjà réglé.

Il est également convenu que :

- FRT ne sera en aucun cas responsable du dommage ayant pour origine la faute ou la négligence du Client, en particulier de l'utilisation des documents transmis par les Clients,
- La responsabilité de FRT ainsi définie et limitée ne pourra être engagée après l'expiration d'un délai de 3 mois à compter de l'achèvement de chacune des missions prévues au présent contrat; et en tout état de cause, quelle que soit la mission ou la fourniture concernée, la responsabilité de FRT ne pourra être engagée à l'expiration d'un délai de un an à compter de l'entrée en vigueur du contrat.
- La responsabilité d'FRT ne saurait en aucun cas être engagée à la suite d'un quelconque manque à gagner, une perte d'exploitation, une perte d'activité, une perte de données ou plus généralement un préjudice indirect quelconque.

Ces limitations sont expressément acceptées par le client qui reconnaît leur caractère raisonnable au regard des obligations de FRT, des sommes qui lui sont dues et des conditions de son assurance. Le Client se porte garant de la renonciation à recours de ses assureurs ou de tiers en situation contractuelle avec lui, contre FRT ou ses assureurs au-delà des limites et pour les exclusions fixées ci-dessus.

24. FORCE MAJEURE

Lorsque l'inexécution d'une obligation d'une partie est imputable à un cas de force majeure, cette partie est exonérée de responsabilité. La force majeure s'entend de tout événement extérieur, irrésistible et imprévisible au sens de l'article 1148 du Code Civil et de son interprétation par la jurisprudence et empêchant l'une des parties d'exécuter les obligations mises à sa charge au titre du Contrat ou rendant l'exécution de celles-ci déraisonnablement onéreuses. Sont assimilés à des cas de force majeure : les grèves ou conflits de travail chez l'une des parties, chez un fournisseur ou chez un opérateur national en France ou à l'étranger, les incendies, inondations ou autres catastrophes naturelles, la défaillance d'un fournisseur ou d'un opérateur tiers ainsi que la modification de toute réglementation applicable au Contrat et en rendant l'exécution impossible ou déraisonnablement onéreuse. Est en outre assimilé à un cas de force majeure, une coupure d'alimentation électrique sur le site du Client ou une coupure d'alimentation électrique de plus de soixante-douze heures sur un site FRT, ainsi que l'impossibilité pour FRT, après accomplissement des démarches nécessaires, d'obtenir une autorisation requise pour le raccordement du Client à son réseau, et le retrait ou la modification d'une autorisation. Chaque partie notifiera à l'autre partie par lettre recommandée avec accusé de réception la survenance de tout cas de force majeure. Les délais d'exécution des obligations de chacune des parties au titre du Contrat seront prorogés en fonction de la durée des événements constitutifs de la force majeure et leur exécution devra être à nouveau entreprise dès la cessation des événements faisant obstacle à l'exécution. Si l'exécution des obligations devenait cependant impossible pendant un délai supérieur à 15 jours, les parties se concerteront en vue d'aboutir à une solution satisfaisante. A défaut d'accord dans un délai de 15 jours à compter de la date d'expiration de la première période de 15 jours, les parties seront libres de résilier le Contrat sans indemnités de part et d'autre.

25. CESSION, SOUS-TRAITANCE

FRT pourra librement céder et/ou sous-traiter la totalité ou une partie de ses droits et obligations découlant d'un contrat de fourniture de produits et/ou prestations avec le Client à un tiers de son choix.

Le Client informera FRT par LRAR avant toute éventuelle cession et/ou sous-traitance de ses droits et obligations découlant d'un contrat de fourniture de produits et/ ou prestations avec FRT et garantira FRT contre toute défaillance et/ou réclamation dudit cessionnaire et/ou sous-traitant.

26. RESILIATION DU CONTRAT. ANNULATION DE COMMANDE

Le non-respect de l'une quelconque des obligations du Client, et notamment tout manquement du Client dans ses obligations de paiement à échéance des factures émises par FRT, autorise FRT à résilier automatiquement et sans formalités judiciaires, en totalité ou en partie le contrat de fourniture concerné si le Client, malgré une notification écrite par lettre recommandée avec accusé de réception de FRT, n'y remédie pas dans les huit jours de sa réception, à reprendre les produits déjà livrés, à demander des dommages et intérêts en réparation du préjudice subi, et à conserver, à ce titre, au minimum, les sommes déjà versées, ou en l'absence d'acompte versé, à facturer à titre d'indemnité au minimum 10 % de la valeur de la commande.



Conditions Générales de Service



FRT Télécom
Notre réseau, c'est vous !

Les dispositions ci-dessus sont également applicables en cas d'annulation totale ou partielle de la commande décidée unilatéralement par le Client.

27. LITIGES

Tout litige relatif à la formation, l'exécution et la cessation des obligations contractuelles, qui ne pourront donner lieu à un règlement amiable ou à la mise au point d'un compromis d'arbitrage, sera soumis à la juridiction matériellement compétente dans le ressort du siège social de FRT, quelles que soient les conditions de fourniture et le mode de paiement acceptés, même en cas d'appel en garantie ou de pluralité des défendeurs. Cette compétence s'applique également en matière de référé.

28. DISPOSITIONS DIVERSES

Cession / Transfert du Contrat

FRT peut transférer ou céder le Contrat. La cession ou transfert du Contrat par l'autre partie sera soumis à l'accord préalable et écrit de FRT.

Intégralité du Contrat. Modification. Renonciation

Le Contrat constitue l'intégralité de l'accord entre les Parties et prévaut sur toutes les discussions, négociations, propositions et conventions antérieures entre les Parties en ce qui concerne l'objet des présentes. Le Contrat ne peut être modifié autrement que par un instrument écrit signé par les parties aux présentes. Toutefois, les Conditions Particulières de chaque Service et les Annexes pourront prévoir des procédures de modifications dérogatoires limitées à leur objet respectif.

Le défaut de l'une des Parties de faire valoir ses droits au titre du Contrat ne sera pas réputé valoir renonciation à ce droit, et aucune renonciation expresse à un droit ne sera réputée constituer une renonciation à un autre droit.

Avis et notifications

Les avis et notifications prévus dans le Contrat seront adressés à leur destinataire par lettre recommandée avec accusé de réception ou par télécopie ou courrier électronique confirmé par lettre recommandée avec accusé de réception sauf lorsqu'il est expressément prévu un autre moyen.

Chaque notification se fera aux adresses indiquées en bas des présentes à l'attention de la Direction du Service Clients pour ce qui concerne l'adresse de FRT et dans le Bon de Commande pour ce qui concerne l'adresse du Client, le tout sous réserve d'un changement d'adresse pendant la durée du Contrat qui sera notifié à l'autre Partie conformément aux présentes.

Absence de relation entre les Parties

Aucune disposition stipulée dans le présent Contrat ne sera réputée créer une relation de mandat, un partenariat, un contrat de société ou une co-entreprise (joint venture) entre les Parties ou leurs sociétés affiliées, employés, dirigeants ou administrateurs respectifs.

Autonomie des dispositions

Si une disposition du Contrat est jugée illégale ou nulle par tout tribunal, autorité administrative, tribunal arbitral ou entité du gouvernement, toutes les

autres dispositions stipulées dans le Contrat resteront en vigueur et de plein effet.

Les Parties s'engagent à collaborer de bonne foi pour remplacer la disposition nulle ou illégale dès que possible par une nouvelle disposition ayant un résultat licite aussi proche que possible du résultat que visait la disposition frappée de nullité.

Titres

Les titres utilisés dans le Contrat ne sont donnés qu'à titre indicatif et ne sauraient en aucun cas affecter le sens de dispositions des clauses contractuelles auxquelles ils se rapportent.

Mode de preuve

Le Client accepte que la Consommation, la facturation, les performances et plus généralement l'ensemble des mesures relatives à l'utilisation du Service, soient calculés avec les outils de FRT et sur la base des données enregistrées par FRT.

Référence commerciale – promotion

Le Client autorise FRT à utiliser son nom à titre de référence commerciale. Si le Client a concédé un droit identique au profit d'un concurrent de FRT, les revendications de toute nature de ce concurrent qui pourraient naître de cette utilisation seront à la charge exclusive du Client.

Le Client autorise FRT à lui adresser par tout procédé de télécommunication ou par courrier des informations périodiques, des publicités, ou offres commerciales, des invitations à caractère événementiel.

Litiges / Droit applicable

Le Contrat sera régi par le droit français relativement à sa validité, son interprétation et son exécution et notamment la réglementation applicable en matière de télécommunications.

Tout litige découlant du Contrat ou qui en serait la suite ou la conséquence sera porté devant le tribunal de commerce de Grasse.

Informatique et libertés/ Protection des données

Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978, FRT informe le Client qu'il fait l'objet d'un traitement automatique de données nominatives à des fins de constitution de fichiers destinés à gérer la clientèle de FRT.

A ce titre, le Client ou tout membre de son personnel bénéficie d'un droit d'accès et de rectification de ces données auprès de FRT dans les conditions prévues par la loi.

En outre, FRT, à l'occasion de la fourniture du Service, prend les mesures adéquates en vue de proposer des solutions propres à assurer la protection des données permettant d'identifier le Client ou chacun des membres de son personnel, en conformité avec la réglementation applicable.

Publication

FRT est autorisé à faire état dans la presse et dans ses présentations de la signature de tout contrat ou accord conclu en application des présentes Conditions Générales de Vente.



Fait en deux exemplaires

A :

Le :

POUR :
FRTÉLÉCOM (FRT)
Monsieur Richard Demaran
Qualité : Gérant

FRT / Cachet et signature (obligatoires)

POUR :
Nom :
Qualité :

Client / Cachet et signature (obligatoires)