

**ARTICLE 1 - PRINCIPES GENERAUX**

1.1 Documents contractuels Les présentes Conditions Générales de Prestation de Services (ci-après « CGPS ») ont pour objet de définir les modalités par lesquelles GRID TELECOM (ci-après, GRID TELECOM »), société par actions simplifiée à associé unique au capital de 100 000,00 euros, dont le siège social se situe à Aix en Provence – 210 rue Frédéric Joliot – 13290 Aix-en-Provence, immatriculée au RCS de Aix en Provence sous le n° 823293600 00065, fournit des prestations d'accès et d'utilisation d'internet, d'Opérateur Télécom et d'hébergeur (ci-après les « Services ») et accessoirement vend ou met à disposition des matériels et équipements (ci-après les « Produits ») à des clients professionnels (ci-après le « CLIENT »). Le numéro téléphonique de GRID TELECOM est le : **04 65 26 02 80**.

1.2 Champs d'application - Le CLIENT est présumé en avoir pris connaissance et les avoir acceptées au plus tard à la signature du bon de commande. Toute commande de Services implique l'acceptation des présentes Conditions

Toutes stipulations contraires ou complémentaires qui seraient opposées par le CLIENT, dans le cadre notamment de conditions d'achat, ne sauraient prévaloir sur les CGPS à défaut d'acceptation écrite et préalable de GRID TELECOM.

Les CGPS sont complétées par des Conditions Spécifiques à chaque type d'offre de services proposé par GRID TELECOM. Les CGPS et Conditions Spécifiques pourront être complétées par des Conditions Particulières accordées par GRID TELECOM dans le cadre de sa politique commerciale, qui pourront notamment être stipulées dans le Bon de commande.

1.3. Absence de renonciation - Le fait par GRID TELECOM ou le CLIENT de ne pas exercer une prérogative contractuelle ou de ne pas exiger l'exécution d'une stipulation quelconque des présentes, ne pourra en aucun cas être interprété comme une renonciation au droit d'exercer ladite prérogative.

1.4 Modifications - GRID TELECOM pourra modifier à tout moment les CGPS en raison notamment de toute évolution légale, jurisprudentielle et/ou technique. Les CGPS applicables sont celles en vigueur à la date de la passation de la commande.

**ARTICLE 2 - COMMANDE - CONCLUSION DU CONTRAT**

2.1 La commande - GRID TELECOM peut refuser de plein droit toute commande en l'absence de communication par le CLIENT, sur demande de GRID TELECOM des justificatifs relatifs à sa capacité juridique (par ex : majorité pour les personnes physiques, délégation de pouvoir...) et son identité et ses coordonnées. Les personnes morales communiqueront à ce titre : dénomination sociale, N° SIRET, Code APE / NAF, N° TVA intracommunautaire, nom et prénom du représentant légal, adresse, n° de téléphone, n° de fax, e-mail, coordonnées bancaires).

2.2 Conclusion du contrat- Le contrat est réputé conclu à compter de la date d'acceptation par le service administratif GRID TELECOM du bon de commande signé par le CLIENT accompagné du mandat de prélèvement SEPA dûment remplis et signés, sous réserve de la communication complète par le CLIENT des informations demandées par GRID TELECOM. A compter de sa conclusion, le contrat ne pourra être modifié ou résilié que par accord écrit des deux parties signées par un représentant de chaque partie dûment habilitée à cet effet.

Dans le cadre de l'exécution du Contrat, le CLIENT est susceptible de demander à GRID TELECOM de prendre en charge des prestations complémentaires, non comprises dans le Contrat mais qui s'inscrivent dans le cadre des services proposés par GRID TELECOM. Toutes nouvelles demandes de services émanant du Client devra alors faire l'objet d'un bon de commande validé et signé par les Parties.

2.3 les effets du contrat - Le contrat prendra effet à la date de première facturation du service. La durée d'engagement commence à courir à compter de la première facturation.

**ARTICLE 3 - FACTURATION, CONDITIONS DE PAIEMENT, REGLEMENT**

Sauf convention particulière, les présentes conditions de paiement et de règlement s'appliquent à l'ensemble des Services de GRID TELECOM.

3.1 Tarifs - Les tarifs en vigueur sont établis en euros (€) et s'entendent hors taxes. En conséquence, tous impôts, taxes, contributions, droits ou autres prestations à payer en application de la législation sont à la charge du CLIENT.

Toutes modifications de tarif seront notifiées au CLIENT par e-mail et/ou par courrier, au moins 1 mois avant leur date d'application.

A défaut de contestation par le CLIENT par lettre recommandée avec accusé de réception de ces nouveaux tarifs, ceux-ci seront réputés avoir été définitivement et irrévocablement acceptés par le CLIENT.

En cas de refus par le CLIENT des nouveaux tarifs de GRID TELECOM, le CLIENT demeure libre de résilier le contrat par lettre recommandée avec accusé de réception selon les modalités des présentes, des Conditions Spécifiques et des conditions particulières. En cas de résiliation, l'ancien tarif contractuel restera applicable jusqu'à expiration du Service. Sauf résiliation de la part du CLIENT, le nouveau tarif s'appliquera automatiquement à la date d'entrée en vigueur indiquée dans la notification susvisée.

**3.2 Mise à disposition et Facturation-** Il est expressément entendu que la date de mise à disposition du service sera :

- en cas de fourniture d'équipements d'accès au Service par GRID TELECOM, la date de leur réception par le CLIENT matérialisé par la signature d'un bon de livraison.

Etant précisé que GRID TELECOM enverra au CLIENT les équipements terminaux nécessaires au fonctionnement des Produits et Services internet à compter de la production du lien d'accès. La facturation du lien d'accès sera déclenchée à « j+1 » à compter de la date figurant sur le bon de livraison.

- au cas où le CLIENT dispose de ses propres équipements terminaux, la date de l'envoi par GRID TELECOM, sous forme électronique, de la notification de mise en service au CLIENT. La facturation du lien d'accès sera déclenchée à « j+1 » à compter de la date de notification de mise en service.

- en cas de souscription par le CLIENT à l'option d'installation sur site, la date de l'installation formalisée par la signature d'un bon de réception. La facturation du lien

D'accès sera déclenchée à « j+1 » à compter de la date figurant sur le bon de réception. La date de mise à disposition du service fait foi dans tous les échanges entre GRID TELECOM et le CLIENT.

Le CLIENT dispose d'un délai de trois (3) jours ouvrés à compter de la date de réception des équipements et/ou de la notification de mise en service, pour contester par écrit en courrier recommandé avec accusé de réception le bon fonctionnement des Produits et Services. Cette contestation doit être motivée.

A défaut de contestation ou en cas d'utilisation des Produits et Services par le CLIENT, le service sera réputé mis en service.

**3.3 Report du délai de mise à disposition -** En cas de saturation des équipements réseaux et/ou Télécom du fournisseur choisi ou validé par GRID TELECOM et/ou le CLIENT, la mise en production des produits et services en sera reportée d'autant.

**3.4 Défaut de respect du délai de livraison contractuel -** Le retard d'installation des produits et services fournis par GRID TELECOM lié à l'absence de mise aux normes par le CLIENT de son site, conformément aux exigences de GRID TELECOM, ou à la négligence de ce dernier, ne pourra donner lieu à indemnisation. En cas de non-respect de la date de livraison initialement convenue imputable au CLIENT (desserte interne non réalisée, client injoignable, annulation non justifiée de rendez-vous..), GRID TELECOM facturera le CLIENT d'une indemnité correspondant à l'intégralité des sommes facturées par le fournisseur à GRID TELECOM à compter de la date de livraison initialement convenue afférente à la commande du CLIENT.

**3.5 Facturation des frais d'accès au service-** Les frais d'installation seront déterminés sur la base du tarif de GRID TELECOM en vigueur au jour de la Commande. Le montant de ces frais sera indiqué sur les bons de commande établis par GRID TELECOM.

Les frais d'installation feront l'objet d'une facturation unique et seront payables à compter de la signature du bon de commande.

Le règlement des frais d'accès au service conditionne le déclenchement de la mise en production des Produits et Services.

**3.6 Conditions de paiement -** En contrepartie des Services et Produits, le CLIENT s'engage à payer à GRID TELECOM les factures selon les modalités et conditions définies dans les présentes, les Conditions Spécifiques et conditions particulières.

Sauf dispositions contraires, le paiement de toutes les sommes dues au titre du Contrat s'effectue par prélèvements automatiques sur le compte bancaire du CLIENT. A cet effet, le CLIENT autorise GRID TELECOM à prélever sur son compte bancaire toutes sommes dues au titre du Contrat, cette autorisation étant formalisée par la signature du mandat de prélèvement SEPA communiqué au CLIENT. Il est entendu que GRID TELECOM communiquera au CLIENT la date d'échéance du prélèvement, son montant, le numéro

d'identification de GRID TELECOM et la référence unique du mandat, avant la date d'échéance du prélèvement SEPA, par des mentions dédiées sur sa facture. En cas d'opposition à un ou plusieurs prélèvements ou de révocation du mandat de prélèvement SEPA, le CLIENT devra exécuter son obligation de paiement des sommes dues au titre du Contrat par tout autre moyen, sauf à engager sa responsabilité contractuelle. Toute période commencée est due.

Les abonnements sont facturés à terme à échoir à compter de l'activation des services par le CLIENT telle que définie dans les Conditions Spécifiques. Les Consommations sont facturées à terme échu.

En cas de vente d'un Produit par GRID TELECOM au CLIENT, GRID TELECOM facture le prix du Produit à compter l'activation des Services par le CLIENT.

En cas de [location](#) d'un Produit, GRID TELECOM facture les loyers mensuellement, à compter de l'activation des Services.

GRID TELECOM se réserve le droit, en cours de période mensuelle de facturation, d'émettre une facture intermédiaire, notamment lorsqu'un volume inhabituel de consommations le justifie, à la suite d'un incident de paiement, en cas d'omission de facturation des Produits et Services, à la suite de la résiliation de tout ou partie du contrat. Cette facture intermédiaire sera payable à réception par le CLIENT.

Le CLIENT accepte expressément que GRID TELECOM lui adresse ses factures par courrier électronique à l'adresse qu'il lui aura communiquée.

GRID TELECOM communiquera tous les mois au CLIENT la facture de l'ensemble des Services et/ou Produits.

Des frais de gestion, d'un montant HT de deux euros et cinquante centimes (2,50 € HT) d'euros, seront appliqués pour tout autre moyen de paiement que les prélèvements. Aucun escompte n'est accordé au cas de règlement anticipé.

3.7 Défaut de paiement - Tout défaut ou retard de paiement à l'échéance convenue, entraînera de plein droit et sans mise en demeure préalable :

- la déchéance du terme et l'exigibilité immédiate de toutes les factures non encore échues ;

- l'application de pénalités de retard calculées sur la base du taux d'intérêt appliqué par la Banque Centrale Européenne (BCE) à son opération de refinancement la plus récente, majorée de dix points de pourcentage, exigibles le jour suivant l'échéance convenue jusqu'au

paiement intégral du montant dû, sans qu'un rappel soit nécessaire ;

- l'exigibilité, au titre des frais supportés par GRID TELECOM et occasionnés par le recouvrement des sommes dues, d'une indemnité forfaitaire dont le montant est fixé par décret ; à titre indicatif, ce montant est de quarante (40) euros par facture payée en retard. Aux termes de l'article L.441-6 du code de commerce, GRID TELECOM pourra demander toute indemnisation complémentaire, lorsque les frais qu'il a exposés sont supérieurs au montant de l'indemnité forfaitaire (notamment frais d'un avocat ou d'une société de recouvrement de créances).

En cas de défaut ou retard de paiement à l'échéance convenue, GRID TELECOM pourra, par ailleurs, de plein droit et sans mise en demeure préalable :

- suspendre ses obligations concernant la commande visée par le défaut ou le retard de paiement ainsi que tous les contrats en cours d'exécution ou commandes en cours jusqu'à complet paiement des sommes que le CLIENT reste lui devoir ;

- subordonner l'exécution des commandes en cours à la prise de garanties, notamment un dépôt de garantie, ou à de nouvelles modalités (notamment nouvelles conditions de règlement) donnant toutes garanties de règlement à GRID TELECOM et jugées satisfaisantes par ce dernier ;

- résilier de plein droit la commande visée par le défaut ou le retard de paiement;

- revendiquer les Produits, le cas échéant, restés sa propriété.

Il est entendu que GRID TELECOM pourra à tout moment sans préavis ni formalité compenser toute somme due au titre d'un 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

GRID TELECOM aux termes des présentes ou de toute autre convention.

La responsabilité de GRID TELECOM ne pourra être engagée en cas de suspension de ses obligations contractuelles due à un retard ou défaut de paiement par le CLIENT.

3.8 Contestation de factures – Aucune réclamation ou contestation n'autorise le CLIENT à différer le paiement d'une facture dont la créance est exigible. En cas de désaccord sur une facture émise par GRID TELECOM, le CLIENT doit en régler le montant et notifier par courrier recommandé avec

accusé de réception GRID TELECOM dans un délai de trente (30) jours à compter de la date de facture sa réclamation accompagnée de tous les justificatifs correspondants. GRID TELECOM informe le CLIENT des suites qu'il souhaite donner à cette contestation. En application de l'article L. 34-2 du Code des Postes et Communications Électroniques, le délai de prescription de toutes demandes en restitution et en paiement présentées est d'un an.

3.9 Souscription d'options – Le CLIENT pourra souscrire à des options complémentaires et les modifier à tout moment, selon les présentes, les Conditions Spécifiques et les Conditions Particulières. Le CLIENT est présumé avoir pris connaissance des Conditions Spécifiques et les avoir acceptées avant de souscrire à toute option complémentaire. La suppression des options complémentaires n'a pas pour effet de résilier le contrat de services. Le tarif applicable au contrat modifié sera celui en vigueur à la date de réception de la demande de modification.

#### **ARTICLE 4 - OBLIGATIONS DE GRID TELECOM ET DU CLIENT**

4.1 Engagements de GRID TELECOM - GRID TELECOM s'engage à mettre en œuvre l'ensemble des moyens à sa disposition pour offrir au CLIENT la meilleure qualité de Service dans le respect des normes professionnelles applicables. A ce titre, GRID TELECOM est soumis à une obligation de moyens.

4.2 Obligations du Client - Outre le paiement du prix des Services, le CLIENT s'engage à :

- collaborer avec GRID TELECOM et à mettre en œuvre tous les moyens techniques, humains et matériels nécessaires à l'exécution du Contrat ;

- communiquer immédiatement à GRID TELECOM ou à toutes personnes mandatées par ce dernier toutes les informations demandées au titre du Contrat et tous les éléments techniques nécessaires à la mise à disposition des Services. En particulier, il appartient au Client d'obtenir les autorisations nécessaires au passage des câbles et autres éléments indispensables à la fourniture du Service dans les parties privatives du site CLIENT.

- Informer sans délai GRID TELECOM de tout changement d'adresse ou de coordonnées bancaires.

- le CLIENT s'engage, pendant toute la durée du Contrat, à informer, préalablement et par écrit, GRID TELECOM de toute Prestation qu'il

envisage de confier à un tiers ou d'exécuter lui-même, pouvant avoir un impact direct ou indirect sur l'exécution des services objet du Contrat. Dans une telle situation, GRID TELECOM s'engage à analyser les conséquences qui en découlent sur les Prestations réalisées et à aviser le CLIENT de toute incompatibilité.

Dans tous les cas où cela s'avère nécessaire, le CLIENT donne mandat à GRID TELECOM pour effectuer, en son nom et pour son compte, à tout opérateur choisi par GRID TELECOM, toutes les opérations nécessaires à la fourniture du Service, en ce y compris le [dégroupage](#) partiel de sa ligne.

Le CLIENT reconnaît expressément que l'exécution de ses obligations au titre du Contrat conditionne de manière déterminante la fourniture des Services.

GRID TELECOM ne pourra être tenu pour responsable de toute inexécution causée par le manquement du CLIENT à ses propres obligations ou à la négligence de ce dernier. Le client ne pourra en aucun cas demander une quelconque indemnité à GRID TELECOM du fait de l'inexécution liée aux causes précédemment citées.

De même, en cas d'inexécution du contrat liée aux manquements du CLIENT à ses obligations ou bien à sa négligence, GRID TELECOM pourra réclamer au client l'intégralité des sommes qui resteraient à sa charge.

Le CLIENT s'engage à informer GRID TELECOM par écrit de toute modification concernant sa situation au titre du contrat conclu (notamment changement d'adresse, modification des Produits, changement de coordonnées bancaires).

GRID TELECOM ne saurait être tenu pour responsable des conséquences que pourrait subir le CLIENT et/ou les tiers en cas d'inexécution par le CLIENT de la présente obligation.

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 I 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 ». Le CLIENT est informé de ce que

sa responsabilité pourrait être engagée en cas de manquement à cette obligation.

Le CLIENT est également informé que la violation des droits d'auteurs et des droits voisins par le CLIENT ou l'un des utilisateurs de l'accès Internet mis à disposition est un délit puni des peines pénales prévues aux articles L. 335-2,

L. 335-3, L. 335-4, L. 335-6 et L. 335-7 du code de propriété intellectuelle. Le client encourt aussi des sanctions civiles en réparation du préjudice subi par les ayants droit dans le cadre de ce délit.

**4.3 Confidentialité** – Chaque partie reconnaît le caractère confidentiel de tous les documents, systèmes, logiciels précédés de toute information qui pourraient lui être communiquées par l'autre partie au cours de la négociation ou l'exécution du Contrat ou des Commandes Acceptées qui ne sont pas connues des tiers (l'information confidentielle). Le CLIENT s'engage à n'utiliser l'information confidentielle que pour les seuls besoins du Contrat et à ne pas la divulguer à des tiers. Le CLIENT se porte fort du respect de cette obligation de confidentialité par ses employés, agents, préposés ainsi que par ses utilisateurs agréés. Le fournisseur s'engage à ne pas divulguer à des tiers tous les documents et informations concernant le CLIENT qui lui seront communiqués par le CLIENT comme étant confidentiels, sous réserve que ces documents ou informations ne soient pas connues des tiers. Les obligations de confidentialité prévues par cet article se poursuivront pendant une période d'un (1) an à compter de la date d'expiration de la dernière Commande acceptée de Produits et Services. En cas de demandes émanant des autorités et notamment la police ou de la gendarmerie, GRID TELECOM devra communiquer les éléments souhaités sans pouvoir voir sa responsabilité engagée.

**4.4 Utilisation du service** - Le CLIENT s'engage à ne pas consommer de manière abusive ou perturbatrice les ressources mises à sa disposition par GRID TELECOM, en prévenant et s'abstenant de toute utilisation destinée à perturber les usages normaux des autres CLIENTS des Produits et Services GRID TELECOM ou à porter atteinte au réseau GRID TELECOM. Le CLIENT doit adopter un comportement raisonnable, sans utilisation frauduleuse, abusive ou excessive des Produits et Service GRID TELECOM.

Un usage abusif est caractérisé par rapport aux usages moyens constatés sur les produits et services GRID TELECOM. Il s'engage service

notamment à garantir GRID TELECOM contre l'encombrement du réseau et/ ou des serveurs de messagerie via le publipostage sauvage automatisé, l'intrusion ou la tentative d'intrusion permettant un accès non autorisé ou la prise de contrôle à distance d'une machine tiers, l'introduction dans le système informatique d'un tiers afin de récupérer son contenu ou d'y introduire un virus.

Dès lors que GRID TELECOM relève un comportement abusif du CLIENT, GRID TELECOM pourra suspendre ou résilier les services souscrits conformément aux dispositions de l'article 8 des présentes.

**4.5 Amélioration du service** - GRID TELECOM cherche une constante amélioration du Service. A ce titre, le CLIENT accepte toute évolution technique et/ou technologique améliorant la qualité du Service et/ou résultant d'une obligation légale incombant à GRID TELECOM. Des évolutions techniques et/ou technologiques pouvant se traduire par des modifications d'équipements du CLIENT et/ou de GRID TELECOM. Ces modifications pourront être imposées par GRID TELECOM, l'[ARCEP](#) ou toute autorité compétente. Le CLIENT s'engage à accepter et respecter toutes prescriptions données par GRID TELECOM concernant ces évolutions.

**4.6 Droit de citation** - GRID TELECOM se réserve le droit de citation du CLIENT en référence, notamment faire figurer le nom du CLIENT, son logo, dans tout support commercial et/ou technique (proposition commerciale, rapport de performance...), dans tout support de communication et dans quelque lieu que ce soit (PLV, cas client, site web, salon professionnel...).

## **ARTICLE 5 - CONSOMMATIONS, PIRATAGE, CONDITIONS D'UTILISATION**

Le CLIENT s'engage à mettre en œuvre les mesures de sécurité adéquates afin notamment d'empêcher d'éventuels branchements ou connexions clandestines ou l'utilisation frauduleuse du Service et s'assure qu'elles demeurent effectives pendant toute la durée du Contrat.

Le CLIENT garantit GRID TELECOM contre toutes les conséquences financières qui pourraient découler de cette utilisation illégale ou frauduleuse.

Le CLIENT est seul responsable de l'utilisation du Service conformément aux présentes, dans le respect de la loi et des règlements applicables, et donc des conséquences de toute utilisation illégale, abusive, frauduleuse ou

illicite, d'une part, et d'autre part du contenu ou de toute autre utilisation des services de GRID TELECOM par le CLIENT ou par toute personne ou entité ayant accédé aux services via le CLIENT ou ses équipements.

Le CLIENT garantit GRID TELECOM contre tout dommage, réclamation, action, procédure contentieuse exercée à son encontre qui résulterait de l'utilisation du service ou des contenus.

#### **ARTICLE 6 - DROIT DE PROPRIETE, PROPRIETE INTELECTUELLE**

GRID TELECOM garantit qu'il dispose de tous les droits de propriété intellectuelle permettant de conclure le Contrat et qu'à ce titre, il garantit que les services fournis en exécution du Contrat ne portent pas atteinte à des droits de tiers et ne constituent pas une contrefaçon d'une œuvre préexistante.

GRID TELECOM garantit le CLIENT contre toute action en contrefaçon qui pourrait être intentée à son encontre par toute personne physique ou morale se prévalant d'un droit de propriété intellectuelle portant sur les Prestations

Aucun contrat conclu entre GRID TELECOM et le CLIENT n'opère de transfert de droits de propriété. GRID TELECOM ne concède au CLIENT qu'un droit d'usage non exclusif, non transférable ni cessible sur les logiciels. Chaque Produit demeure la propriété exclusive, incessible et insaisissable de GRID TELECOM ou de ses ayants droit. Ce(s) Produit(s) ne pourront être cédé(s) ou mis à disposition d'un tiers sous quelque forme que ce soit par le CLIENT. Le CLIENT aura la qualité de gardien du Produit mis à sa disposition au sens de l'article 1242 du Code civil. Il s'engage à le conserver pendant toute la durée du contrat.

Par exception, GRID TELECOM pourra vendre un Produit au CLIENT selon les modalités fixées dans le bon de commande signé par le CLIENT.

En cas de saisie ou de toute autre prétention d'un tiers à des droits sur les Produits de GRID TELECOM, y compris les éventuels logiciels, le CLIENT est tenu de s'y opposer et d'en aviser immédiatement GRID TELECOM afin de lui permettre de sauvegarder ses droits. De la même manière, en cas de procédure collective du CLIENT et/ou de l'Utilisateur Final, le CLIENT avisera immédiatement GRID TELECOM.

Lorsque des supports physiques, comprenant des logiciels, sont remis au CLIENT, lesdits supports restent la propriété pleine et entière de GRID TELECOM, sauf dérogation expresse et écrite accordée par GRID TELECOM.

Le CLIENT s'engage à ne pas porter atteinte directement, indirectement ou par l'intermédiaire de tiers auquel il serait associé, aux droits de propriété en cause.

#### **ARTICLE 7 - CLAUSE DE RESERVE DE PROPRIETE**

7.1 Le transfert de propriété - En cas de vente de Produits, il est expressément entendu que les Produits livrés ne deviendront la propriété du CLIENT qu'après paiement intégral des sommes dues (principal et accessoires), matérialisé par leur encaissement effectif et définitif par GRID TELECOM.

7.2 Le transfert des risques- Le transfert des risques aura lieu à la remise des Produits au transporteur ou au moment du retraitement des Produits par le CLIENT. A compter du transfert des risques, le CLIENT devra répondre de toute perte, vol ou détérioration ou de tous dommages qu'ils pourraient occasionner.

7.3 L'assurance - Le CLIENT devra souscrire, et en justifier sur demande de GRID TELECOM, une police d'assurance tout risque pour le compte du vendeur couvrant les Produits qu'il maintiendra de la prise en charge des Produits par le transporteur jusqu'au transfert de leur propriété. Il appartient dès lors au CLIENT de veiller aux parfaites conditions d'entreposage, de manutention, de manipulation et de stockage des Produits. Le CLIENT devra veiller à la protection des Produits contre les manipulations sans protection, les chocs et les rayures.

7.4 Intégrité du produits- Le CLIENT s'interdit, de modifier, transformer ou altérer les Produits ainsi que les donner en gage ou de transférer, à titre de garantie, leur propriété. Il sera tenu de s'opposer par tous moyens de droit aux prétentions de tiers sur les Produits notamment par voie de saisie, droit de rétention, confiscation ou procédure équivalente. Il devra en aviser immédiatement GRID TELECOM.

7.5 Réclamation du produit -A défaut de paiement intégral, quelle qu'en soit la cause, même en cas de procédure collective, GRID TELECOM pourra obtenir la restitution des Produits aux frais et charges du CLIENT, dans leurs emballages d'origine et en parfait état

**ARTICLE 8 - DUREE DU  
CONTRAT, INEXECUTION, RESILIATION**

8.1 Durée du contrat et indemnité de rupture :  
Le contrat souscrit en application des présentes conditions est conclu pour une durée ferme indiquée sur le bon de commande. La prise d'effet du contrat et de la période d'engagement démarre à la date de signature du contrat, la facturation des abonnements à la date de mise en service de celui-ci.

En cas de résiliation anticipée par le CLIENT en violation de l'engagement de durée prévu au contrat, le CLIENT sera tenu de payer à GRID TELECOM une indemnité forfaitaire égale au montant total des mensualités restant à courir à dater du jour de la résiliation, sans préjudice de tous dommages et intérêts complémentaires qui pourraient être demandés en justice par GRID TELECOM.

Toutes les sommes précédemment versées par le CLIENT resteront acquises à GRID TELECOM, sans préjudice des mensualités échues impayées, des intérêts et sommes restant dues, ni des poursuites judiciaires que GRID TELECOM pourrait entreprendre à l'encontre du CLIENT.

8.2 Suspension - GRID TELECOM se réserve le droit de suspendre les services et options souscrites pour toutes sommes non réglées, pour tout impayé (rejet de prélèvement) ou retard de paiement après en avoir informé le client.

La réouverture de l'accès sera effectuée à réception du paiement.

GRID TELECOM se réserve le droit de suspendre ou restreindre les services du CLIENT : - en cas d'utilisation ou risque d'utilisation illicite ou contraire aux dispositions du contrat.

- en cas d'exigence légale, réglementaire, administrative ou judiciaire.

Pendant la période de suspension le CLIENT reste tenu de ses obligations et les services ou prestations continueront à lui être facturés.

Le client ne pourra en aucun cas demander une quelconque indemnité à GRID TELECOM du fait de l'interruption de l'accès suite à un incident de paiement.

8.3 Résiliation - Le CLIENT et GRID TELECOM pourront résilier le contrat dans les conditions de droit commun.

A l'arrivée du terme extinctif, sauf indication contraire du client, le contrat sera reconduit conformément aux conditions spécifiques. Toute période commencée sera due.

Si le CLIENT ne souhaite pas être réengagé par tacite reconduction, il devra alors adresser un courrier en accusé de réception au service

administratif dans le respect d'un préavis de trois (3) mois avant la date anniversaire du contrat dans les conditions définies par les Conditions Spécifiques notées sur le contrat.

8.4 Résolution - La résolution du contrat sera acquise de plein droit pour, GRID TELECOM et sans aucune mise en demeure préalable, en cas de manquement grave à une obligation essentielle du contrat et notamment :

- En cas de non-paiement à l'échéance de l'une des sommes dues par le CLIENT à GRID TELECOM aux titres des présentes et en cas de retour par la banque des titres de paiement pour impayé. Dans ce cas, GRID TELECOM adressera au préalable un mail au client pour l'informer du retour impayé et lui demandant de régulariser la situation sous 8 jours.

- Mise à disposition du public par le CLIENT, au moyen des services fournis par GRID TELECOM, de contenu(s) manifestement illicites (notamment mais non limitativement : pédophilie, incitation à la haine raciale, négation des crimes contre l'humanité, l'appel au meurtre, proxénétisme, terrorisme) ;

- Non-respect par le CLIENT de la législation ou réglementation en vigueur

- Non-respect des Conditions Générales De Prestations de Services ;

- Utilisation anormale du Service, fausse(s) déclaration(s) du client relative(s) au Contrat de Service,

- Utilisation abusive du Service,  
- Retrait des autorisations administratives nécessaires à la fourniture du Service,  
- Multipostage abusif de courriers électroniques par le CLIENT ;

- Actes de piratage ou de tentative d'utilisation illicite des informations circulant sur le réseau ayant pour cause ou origine la connexion avec le CLIENT.

**ARTICLE 9 - RESTITUTION DU MATERIEL**

En cas de résiliation du contrat, le CLIENT restituera à ses frais et en bon état de fonctionnement, les équipements en [location](#) pour utiliser les produits et les services de GRID TELECOM dans un délai d'un (1) mois à compter de la date de résiliation du contrat. En cas de non-respect du délai précité, le CLIENT devra régler à GRID TELECOM une indemnité forfaitaire de 1 500 euros.

En cas de refus de restitution, de destruction ou de perte imputable au CLIENT et à défaut de preuve contraire, celui-ci sera redevable d'une somme équivalente à la valeur à neuf du ou des dits équipements au jour de la souscription du contrat.

## ARTICLE 10 - TRANSFERT DE CONTRAT – SOUS-TRAITANCE

10.1 Cession/ Transfert de contrat- Tout Contrat est conclu par GRID TELECOM en considération de la personne du CLIENT lequel ne pourra le transférer, le céder ou l'apporter, ni à titre onéreux, ni à titre gratuit, sans accord préalable et écrit de GRID TELECOM. GRID TELECOM accepte toutefois expressément que le CLIENT transfère, cède ou apporte, à titre onéreux ou gratuit, ses droits et obligations au titre du présent Contrat à toute entité détenue ou contrôlée directement ou indirectement par le CLIENT au sens de l'article L.233-3 du Code de Commerce.

10.2 Acceptation de cession du contrat - Le CLIENT accepte expressément que GRID TELECOM transmette, cède ou apporte, à titre onéreux ou gratuit, ses droits et obligations au titre du présent Contrat à toute entité en cas de réorganisation ainsi qu'à toute entité détenue ou contrôlée directement ou indirectement par GRID TELECOM au sens de l'article L.233-3 du Code de Commerce.

10.3 Sous traitance des prestations GRID TELECOM- Le CLIENT accepte expressément que GRID TELECOM sous-traite à des tiers l'exécution de ses obligations.

## ARTICLE 11 – MAINTENANCE

11 Conditions - Les conditions du service de maintenance sont précisées dans les conditions spécifiques et les conditions particulières. Le service de maintenance ne couvre que les prestations liées à un usage normal et conforme des Produits mis à disposition du CLIENT. Toute intervention supplémentaire de GRID TELECOM, notamment celles rendues nécessaires par la défaillance ou la négligence du Client, sera facturée à celui-ci.

## ARTICLE 12 – RESPONSABILITE

12.1 Qualité des produits et services- GRID TELECOM garantit que les Produits et Services fournis sont :

- en bon état de fonctionnement et prêts à être utilisés ;
- conformes aux spécifications contractuelles communiquées au CLIENT.

GRID TELECOM effectuera ou fera effectuer tous ajustements, réparations et remplacements des pièces nécessaires pour

maintenir les Produits et Services en bon état de fonctionnement. Les garanties accordées par GRID TELECOM sont expressément limitées à ce qui est prévu au présent Contrat.

12.2 Des causes d'exclusion - La responsabilité de GRID TELECOM ne saurait être engagée dans les cas suivants :

- du fait des actes ou omissions de tiers fournisseurs de Produits ou de Services demandés par le CLIENT pour l'utilisation des Produits et Services tant à l'égard du CLIENT que des autres utilisateurs du CLIENT ;
- d'un élément non fourni et/ou non installé par GRID TELECOM ;
- de difficultés exceptionnelles et, en particulier, de l'existence de contraintes particulières ou de la nécessité de mettre en oeuvre des moyens spéciaux (tel que : accès réglementé, interdiction de passage, obstacles naturels, configurations architecturales non accessibles par des moyens usuels) non imputables à GRID TELECOM ;
- du dysfonctionnement total ou partiel du ou des Service(s) résultant de perturbations ou d'interruptions des moyens de télécommunications gérés par des opérateurs auxquels est connecté GRID TELECOM ;
- d'aléas de propagation d'ondes électromagnétiques qui peuvent entraîner des perturbations ou des indisponibilités locales ;
- de la suspension dans l'exécution des Services dans le cadre de la maintenance du réseau ;
- non-respect par le CLIENT des spécifications et procédures d'installation ;
- non-respect par le CLIENT de la législation ou réglementation en vigueur ;
- en cas d'intrusions et/ou virus dans le système informatique des CLIENTS par des tiers via le service d'accès à Internet ;
- dysfonctionnement des Produits et/ou Services imputables au CLIENT ou à un tiers ;
- utilisation non-conforme du Service par le CLIENT ;
- quant au contenu des services consultés, des données interrogées, transférées ou mises en ligne par les CLIENTS et d'une manière générale de toute information consultée par le CLIENT;
- du fait d'un tiers, notamment en cas d'écrasement de ligne à tort par un Opérateur télécom et ou de téléphonie ;
- en cas de modification des Produits et Services par le CLIENT sans l'accord de GRID TELECOM ;
- piratage de l'installation téléphonique du CLIENT ([PABX](#), [IPBX](#), [CENTREX](#), TRUNK [SIP](#)) ;

- dommages liés à la modification, manipulation, intervention, réparation, déconnexion ou déplacement des Produits et Services par le CLIENT indépendamment de l'accord donné à ses interventions par le CLIENT ;
- les cas de force majeure (voir article 12.6)

12.3 Limite de responsabilité- La responsabilité de GRID TELECOM ne pourra être engagée qu'en cas de faute prouvée.

En cas de responsabilité de GRID TELECOM, le montant des dommages-intérêts qui pourraient être dus à l'autre Partie ne pourra excéder 10 % des sommes déjà versées par le CLIENT à GRID TELECOM en exécution du présent Contrat au cours des douze derniers mois.

12.4 Engagements et Responsabilité du client - Le CLIENT s'engage à utiliser les Services et Produits conformément à leur destination.

Le CLIENT est seul responsable de :

- tout préjudice causé par lui-même ou un de ses préposés à l'égard de tout fournisseur ou à des tiers du fait de son utilisation des Services et Produits ;
- toutes les conséquences des modifications qu'il apporte dans la configuration installée par GRID TELECOM ;
- l'usage de l'accès aux Services et à tout service interconnecté.

Le CLIENT devra signaler tout problème de qualité de service au Service Support dont les coordonnées électroniques et téléphonique sont les suivantes:

**Mail :** [support@gridtelecom.fr](mailto:support@gridtelecom.fr)

**Tel :** 04-65-26-02-82.

Le CLIENT devra prendre toutes les mesures appropriées permettant de protéger le ou les équipements permettant l'utilisation des Produits et Services, ses propres données et/ou logiciels de la contamination par des éventuels virus circulant sur le réseau Internet ou de piratage venant de l'Internet et de procéder à des sauvegardes régulières.

12.5 Dommages prévisibles- En application de l'article 1231-3 du code civil, il est expressément entendu que constitue un dommage prévisible toute résiliation anticipée du contrat par le CLIENT.

Par conséquent, toute résiliation anticipée du contrat par le Client entraînera le paiement à GRID TELECOM d'une indemnité forfaitaire déterminée dans les présentes.

La responsabilité de GRID TELECOM sera limitée à la réparation des seuls dommages directs subis par le CLIENT à l'exclusion de tous dommages indirects tels que par exemple,

manque à gagner, perte de chiffre d'affaires, perte de clientèle, pertes de profits, pertes de données, et est plafonnée au montant de la rémunération perçue par GRID TELECOM au titre du contrat au cours du mois précédent le dommage.

12.6 Force majeure - GRID TELECOM et le CLIENT ne seront pas tenus pour responsables de tout retard ou inexécution, lorsque la cause du retard ou de l'inexécution est liée à un cas de force majeure. Il y a force majeure lorsqu'un événement échappant au contrôle du débiteur, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, empêche l'exécution de son obligation par le débiteur.

Sont assimilées à des cas de force majeure : les grèves ou conflits de travail chez une des parties ou chez un fournisseur, les incendies, les inondations ou autres catastrophes naturelles, la coupure d'alimentation électrique des plus de soixante-douze heures sur un site GRID TELECOM ou chez le CLIENT ainsi que l'impossibilité pour GRID TELECOM, après avoir accompli les démarches nécessaires, d'obtenir une autorisation requise pour le raccordement du CLIENT à son réseau, et le retrait ou la modification de cette dernière.

Si l'empêchement est temporaire, l'exécution de l'obligation est suspendue à moins que le retard qui en résulterait ne justifie la résolution du contrat. Si l'empêchement est définitif, le contrat est résolu de plein droit et les parties sont libérées de leurs obligations dans les conditions prévues aux articles 1218 du code civil.

12.7 De la prescription des actions - Les actions en responsabilité à l'encontre de GRID TELECOM se prescrivent par deux ans à compter du fait générateur du préjudice.

## ARTICLE 13 - DONNEES PERSONNELLES

13.1 Respect des obligations - Le CLIENT et GRID TELECOM s'engagent à respecter leurs obligations respectives au titre du Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 (« RGPD ») pour les traitements de données à caractère personnel susceptibles d'être mis en oeuvre dans le cadre de l'exécution des CGPS.

Lorsqu'il est responsable de traitement, le CLIENT doit notamment (i) respecter le RGPD et toute réglementation applicable à la protection des données personnelles, (ii) effectuer toutes formalités nécessaires lui incombant à ce titre (registres, analyse d'impact, démarches CNIL, etc.), (iii) respecter les principes de licéité, loyauté et transparence

des traitements, la minimisation des données, l'information et les droits des personnes physiques concernées.

Dans le cas où le CLIENT solliciterait GRID TELECOM pour des prestations de services en relation avec les traitements de données personnelles dont le CLIENT est responsable de traitement, ces prestations seront fournies, sous réserve de faisabilité et d'acceptation par GRID TELECOM, aux tarifs en vigueur de cette dernière. En particulier, GRID TELECOM met à la disposition du CLIENT les informations nécessaires pour démontrer les mesures techniques et organisationnelles mises en oeuvre par elle en tant que sous-traitant. Le cas échéant, le CLIENT pourra faire procéder, à ses frais pendant la durée du Contrat, à un audit par an d'une durée maximale de deux jours calendaires, moyennant le respect d'un préavis minimum de dix jours ouvrables. Le CLIENT indiquera l'objet spécifique de l'audit et les types d'informations auxquelles l'auditeur devra accéder, lesquelles devront seulement concerner les mesures de sécurité et de confidentialité mises en place par GRID TELECOM en tant que sous-traitant du CLIENT au sens du RGPD. Cet audit sera réalisé par un auditeur indépendant qui devra être validé par GRID TELECOM au minimum 48 h avant la date de l'audit et qui signera un engagement de confidentialité. L'audit ne devra pas perturber le bon fonctionnement des infrastructures utilisées par GRID TELECOM ni son activité. Le CLIENT s'engage à informer sans délai GRID TELECOM ([contact@gridtelecom.fr](mailto:contact@gridtelecom.fr)) de tout incident de sécurité ainsi que de toute violation de données personnelles dont il aurait connaissance, directement, ou indirectement.

13.2 Les traitements de données mis en oeuvre par GRID TELECOM et leurs finalités - Dans le cadre de la fourniture des Produits et Services définis aux présentes CGPS, et de l'utilisation des Produits et Services par le CLIENT, GRID TELECOM et ses sous-traitants sont susceptibles de traiter des données à caractère personnel pour le compte du CLIENT et/ou sur instruction documentée de ce dernier. Le présent article a pour objet d'informer le CLIENT et les utilisateurs des Produits et Services de GRID TELECOM de la façon dont les données personnelles sont traitées ; il peut être complété par des mentions spécifiques d'information, notamment en ligne, bons de commande et/ ou leurs annexes ainsi que les éventuelles Conditions Particulières accordées par GRID TELECOM.

Les finalités des traitements mis en oeuvre sont les suivantes :

- La gestion de la relation CLIENT (gestion des commandes, facturation et recouvrement, gestion/suivi de la relation commerciale et des réclamations, gestion de l'espace client-extranet, etc.). Ce traitement est légitime, ou à tout le moins nécessaire à la conclusion et/ou à l'exécution des CGPS. Les données ainsi traitées, telles que les données d'identification du CLIENT et des utilisateurs, les données de connexion, les données relatives aux commandes, facturation et Produits et Services fournis, sont conservées durant le temps strictement nécessaire à la gestion de la relation commerciale ; et plus précisément, trois (3) ans à compter de la fin de la relation commerciale, sauf accord pour une durée plus longue. Cependant, toutes données permettant d'établir la preuve d'un droit ou d'un contrat, ou conservées au titre du respect d'une obligation légale ou réglementaire, peuvent faire l'objet d'une politique d'archivage, et être conservées à cette fin conformément aux dispositions légales en vigueur.

- La gestion légitime des prospects de GRID TELECOM, le cas échéant avec le consentement du CLIENT et de l'utilisateur des Produits et Services de GRID TELECOM si nécessaire. Cela concerne notamment les enquêtes de satisfaction, statistiques, opérations de prospection directe, l'amélioration des Produits et Services de GRID TELECOM et de la gestion de ses clients et prospects. Les données de prospects non clients sont conservées trois (3) ans à compter de leur [collecte](#) ou du dernier contact émanant du prospect, sauf accord pour une durée plus longue, ou sauf si la finalité requiert une durée de conservation autre.

- Les traitements nécessaires au respect d'obligations légales et/ou réglementaires incombant à GRID TELECOM, notamment en sa qualité d'opérateur de télécommunication déclaré à l'ARCEP. A ce titre, GRID TELECOM peut en particulier être amenée à conserver des données, telles que des données de trafic, ou à répondre et gérer des demandes venant d'autorités et/ou juridictions compétentes. L'objet, la nature, la finalité de ces traitements, ainsi que le type de données, les catégories de personnes concernées et les durées de conservation, dépendent desdites obligations légales et/ou réglementaires.

13.3 Les destinataires et modalités de traitements des données - Les données ainsi traitées sont destinées à GRID TELECOM, en particulier aux services informatique, commercial, comptable et juridique, ainsi qu'aux sous-traitants auxquels elle peut faire appel dans le cadre de la fourniture des

Produits et Services. Les autorités et/ou juridictions compétentes en application de dispositions légales et/ou réglementaires incombant à GRID TELECOM peuvent également être destinataires de données personnelles.

Les données ainsi traitées sont susceptibles d'être transférées hors de l'Union Européenne, sous réserve que le pays concerné bénéficie d'une décision d'adéquation, ou à tout le moins, que ce transfert soit encadré par des garanties appropriées au sens du RGPD, telles que les clauses contractuelles types, les règles d'entreprise contraignantes, ou le « privacy shield ».

Au regard de l'économie des CGSP, de l'état de l'art et du traitement de données concerné, GRID TELECOM mettra en œuvre les moyens appropriés pour préserver la sécurité et la confidentialité des données personnelles traitées, notamment par les mesures de sécurité logiques et physiques, et par le biais de clauses de confidentialité à respecter par les personnes qui traiteront lesdites données, afin d'éviter que ces données ne soient déformées, endommagées ou communiquées à des personnes non autorisées.

13.4 Les droits des personnes concernées dont les données sont traitées- Il est rappelé que conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 et au RGPD, les personnes physiques dont les données à caractère personnel sont traitées conformément à l'article 13 disposent des droits d'accès, de rectification, de modification, d'effacement, de portabilité ou d'effacement des données personnelles les concernant. Elles peuvent définir des directives sur le sort de leurs données après leur mort, demander la limitation du traitement, s'y opposer, ou le cas échéant retirer leur consentement. Pour cela, elles peuvent adresser un courriel à l'adresse suivante en fournissant un justificatif d'identité : [contact@gridtelecom.fr](mailto:contact@gridtelecom.fr), ou en écrivant à GRID TELECOM Aix en Provence – 210 rue Frédéric Joliot– 13290

Les personnes concernées peuvent également introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle : <https://www.gridtelecom.fr>.

#### **ARTICLE 14 - SUPPORT TECHNIQUE ET INTERRUPTION DE SERVICE**

14.1 Notification des interruptions - Toute interruption du Service (ci-après « Interruption ») sera notifiée au Support technique de GRID TELECOM lequel assure l'enregistrement, la gestion, l'aiguillage et le suivi de ces incidents. L'interruption est une panne totale du Service.

Avant toute notification, le CLIENT vérifiera que le dysfonctionnement n'est pas causé par ses équipements, ceux sous la responsabilité de l'utilisateur Final, ses sites ou ceux des utilisateurs Finaux et/ou de la Desserte Interne. Le Support technique est accessible sept (7) jours sur sept (7) et vingt-quatre (24) heures sur vingt-quatre (24) au numéro suivant : 04 65 26 02 82 et à l'adresse électronique suivante : [contact@gridtelecom.fr](mailto:contact@gridtelecom.fr).

GRID TELECOM s'engage à rétablir (ci-après « Temps de rétablissement ») le Service en moins de quatre (4) heures dans le cadre d'une **GTR** « 4 heures » à compter de la signalisation de l'interruption par le CLIENT au support technique.

Dans le cadre d'une GTR simple, le CLIENT dispose d'une GTR en heures ouvrées du lundi au vendredi de 09h00 à 17h00. En dehors de ces horaires, le rétablissement est différé au premier jour ouvré suivant, avant 12 heures.

Si le CLIENT a souscrit au service optionnel GTR Avancée, il dispose d'une GTR sept (7) jours sur sept (7) et vingt-quatre (24) heures sur vingt-quatre (24).

Tout appel du CLIENT donnera lieu aux vérifications suivantes :

- identification de l'appelant et vérification de son habilitation ;
- identification du contrat et le niveau de service souscrit ;
- identification des sites impactés (pré-localisation de l'incident).

Sur la base de ces renseignements, GRID TELECOM ouvrira un ticket d'incident « Ticket d'incident » référencé par un identifiant unique nécessaire au suivi de l'incident.

L'horaire mentionné sur le Ticket d'incident constituera le point de départ du décompte de la durée de l'Interruption, sous réserve d'une confirmation écrite du CLIENT.

La confirmation écrite sera adressée au support technique par courrier électronique à l'adresse susvisée.

Le CLIENT communiquera à GRID TELECOM toutes les informations requises afin de localiser et de remédier à l'Interruption. Ces informations comprendront, sans exhaustivité :

- le nom et les coordonnées téléphoniques de l'interlocuteur désigné par le CLIENT pour la gestion de la notification de l'interruption ;
- le type de service impacté ;
- la description, localisation et conséquences de l'Interruption ;
- si besoin, les coordonnées d'une personne à tenir informée (si différente de l'appelant).

Au cas où le CLIENT dispose de ses propres équipements terminaux, GRID TELECOM peut demander au CLIENT, si nécessaire, d'intervenir sur cet équipement

sans délai et selon ses directives, afin de localiser l'incident.

14.2 Gestion des Interruptions - Lors de l'appel du CLIENT aux fins de notification d'un incident, GRID TELECOM vérifiera que le dysfonctionnement signalé constitue une Interruption.

Toute ouverture d'un Ticket d'incident ayant pour origine un usage anormal et/ou frauduleux du service par le CLIENT et/ou l'un de ses Utilisateurs Finaux, et de manière générale, un fait ne relevant pas du périmètre de responsabilité de GRID TELECOM, pourra donner lieu à une facturation du CLIENT.

A compter de l'identification de l'origine de l'incident, GRID TELECOM procédera aux actions visant à y remédier. Les actions correctives seront réalisées pendant les jours et heures ouvrables, sauf souscription par le CLIENT de l'Option GTR Avancée.

14.3 Décompte des temps d'interruption - Les Interruptions du Service sont décomptées à partir de l'heure à laquelle l'Interruption est notifiée par le CLIENT à GRID TELECOM dans les Conditions des présentes. Le décompte prend fin à l'heure de l'envoi par GRID TELECOM du courrier électronique notifiant le rétablissement du Service.

Le décompte de la durée d'interruption est suspendu :

- à compter de l'heure de l'envoi par GRID TELECOM d'une demande écrite visant à accéder aux sites nécessaires à la résolution de l'interruption ;
- jusqu'à ce que GRID TELECOM obtienne du CLIENT l'accès physique auxdits sites et à ses équipements.

14.4 Clôture d'un Ticket d'incident - Toute clôture d'un Ticket d'incident donnera lieu à :

- Information du CLIENT par courrier électronique constatant la fin du Temps ;
- Détermination de la durée de l'Interruption ;
- Clôture et archivage du Ticket d'incident.

14.5 Travaux programmés - Pour assurer le maintien de la qualité de son réseau, GRID TELECOM peut être conduit à réaliser des travaux susceptibles d'affecter temporairement le fonctionnement des Services, tels que des opérations de maintenance du réseau notamment.

Les interruptions de service dues à des interventions préalablement qualifiées de « Travaux programmés » ne sont pas prises en compte dans les engagements de niveaux de service, à savoir dans le décompte des Temps d'Interruption, le [IMS](#) ou du Temps de Rétablissement.

GRID TELECOM informera préalablement le CLIENT de tout « Travaux programmés » susceptible d'entraîner une perturbation du Service dans un délai de sept (7) jours calendaires avant la date prévue pour leur réalisation, par courrier électronique indiquant :

- date et heure prévue de début de perturbation ;
- durée prévue ;
- impact sur le service ;
- motif de la perturbation ;
- nom et coordonnées de l'interlocuteur désigné par GRID TELECOM.

GRID TELECOM s'efforcera de limiter les conséquences de la réalisation des « travaux programmés » sur le Service.

## ARTICLE 15 - REGLEMENT DES DIFFERENDS

15.1 Droit applicable - Le droit français sera seul applicable aux relations commerciales issues du bon de commande, des présentes Conditions, des Conditions Particulières ou de leurs suites.

15.2 Dissociation - Si une stipulation des présentes Conditions générales de Prestations de Service ou des Conditions particulières était considérée par un Tribunal compétent comme contraire à une loi applicable, les autres stipulations resteraient en vigueur et seraient interprétées de façon à donner effet à l'intention des parties, telle qu'exprimée à l'origine. Il est convenu que si une clause des présentes Conditions était réputée nulle, les autres clauses conserveraient leur plein et entier effet.

15.3 Révision pour imprévision - Il est expressément entendu que la présente clause a pour effet d'écarter le dispositif supplétif de l'article 1195 du code civil. Si un changement de circonstances imprévisible lors de la conclusion ou du renouvellement du contrat rend l'exécution excessivement onéreuse et dommageable pour une partie qui n'avait pas accepté d'en assumer le risque, celle-ci peut solliciter une renégociation du contrat à son cocontractant, par lettre recommandée avec accusé de réception, avec un exposé des motifs et une copie des justificatifs afférents à sa demande. Elle continue à exécuter ses obligations durant la renégociation. Les parties s'engagent à renégocier le contrat de bonne foi. A défaut d'accord dans un délai d'un mois à compter de la date de la lettre recommandée susvisée, chaque partie pourra résilier le contrat par lettre recommandée avec accusé de réception. La résiliation prendra effet dans un délai de huit jours à compter de la réception de

la lettre recommandée susvisée, dans les Conditions des présentes.

15.4 Réclamations - Le CLIENT peut formuler une réclamation en cas de litige, par lettre recommandée avec accusé de réception, à l'adresse suivante : GRID TELECOM - Aix en Provence – 210 rue Frédéric Joliot – 13290.

15.5 Clause de conciliation - En cas de litige, les parties s'obligent à se rapprocher pour trouver une issue amiable. A défaut d'accord contraire des deux parties, la conciliation devra avoir lieu au siège social de GRID TELECOM. Après notification du litige par voie de lettre avec accusé de réception, les parties s'accorderont sur le conciliateur. A défaut, les parties pourront demander, par requête, adressée au Président du Tribunal de Commerce de Aix en Provence, de désigner toute personne de son choix pour faire office de conciliateur.

Pendant la période de conciliation, les deux parties s'engagent à n'exercer aucune procédure judiciaire autre que celles visant à conserver une preuve, ou à protéger un droit à titre conservatoire. La procédure de conciliation prendra fin soit à défaut d'accord manifeste et constaté entre les deux parties, soit à l'expiration d'un délai d'un mois sans que les parties n'aient pu trouver une solution définitive au litige.

La partie, dont la mauvaise foi serait manifestement démontrée, devra verser à l'autre partie une indemnité forfaitaire de 1500 € (mille cinq cents euros). Il est convenu que chaque partie conservera à sa charge les frais éventuellement engagés dans le cadre de la procédure de conciliation. Sont exclus de cette conciliation préalable, toutes les actions de recouvrement engagées par GRID TELECOM visant aux paiements des sommes dues au titre des engagements du client.

15.6 Juridiction compétente – En l'absence de résolution amiable, tous litiges des toutes natures, contestation, difficulté d'interprétation, d'exécution ou de cessation des relations commerciales résultant des présentes ou de leurs suites, et des commandes passées pour leur exécution seront soumis au Tribunal de Commerce de Aix en Provence, même en cas de cas de référé, d'appel en garantie et de demande incide.