

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE APPLICABLES À L'ENSEMBLE DES PRODUITS D'ETM

La société ETM, ci-après dénommée "ETM", a une activité d'opérateur Internet et Télécoms, Intégrateur et mainteneur Télécom.

### ARTICLE 1 – OBJET

Le présent contrat a pour objet de définir les modalités et conditions générales et particulières dans lesquelles, d'une part ETM met à la disposition du Client son service d'accès à Internet et Télécoms, et d'autre part le Client accède et utilise ces services.

Toute connexion au service est subordonnée au respect des présentes conditions générales et particulières.

L'enregistrement en ligne du Client à un service d'accès à Internet nécessite la lecture des conditions générales et particulières décrites ci-après.

La signature d'une "Demande d'Ouverture de Compte" entraîne l'acceptation de l'ensemble des conditions générales et particulières décrites ci-après.

Les conditions spécifiques stipulées sur la "Demande d'Ouverture de Compte", fourni à l'ABONNE lors de son adhésion par une autre méthode que l'enregistrement en ligne, font partie intégrante du présent contrat.

Dans tous les cas le paiement de la première facture vaut acceptation des termes du contrat pour les clients ABONNES.

### ARTICLE 2 – SERVICES FOURNIS PAR ETM

L'ABONNE a la possibilité de souscrire aux différents services ETM via la transmission d'une Demande d'Ouverture de Compte.

**2.1** Service ETM Voice : Service de Téléphonie sur IP permettant principalement à ETM d'acheminer le trafic téléphonique entrant et sortant de l'ABONNE en Voix sur IP vers les passerelles d'accès aux réseaux TDM ou Voix sur IP du/des opérateurs de télécommunications fixes ou mobiles, nationaux ou internationaux avec lesquels il a contracté des accords d'interconnexion, tout en conservant les équipements téléphoniques d'origine de l'ABONNE (Installation téléphonique IPBX ou PABX, terminaux téléphoniques...).

**2.2** Service ETM Centrex : Service de téléphonie sur IP (ci-après le « Service ») permettant principalement à ETM d'acheminer le trafic téléphonique sortant et/ou entrant de l'ABONNE en Voix sur IP vers les passerelles d'accès aux réseaux TDM ou Voix sur IP du/des opérateurs de télécommunications fixes ou mobiles, nationaux ou internationaux avec lesquels il a contracté des accords d'interconnexion, tout en amenant à l'ABONNE des fonctionnalités de standard téléphonique hébergé (groupe, transfert, renvoi...).

**2.3** Service ETM Connect: Service d'accès à Internet (ADSL, VDSL, SDSL et Fibre Optique) exclusivement via un réseau de type IP (Internet

Protocole) et à destination de Clients résidant en France métropolitaine et service d'accès à Internet Fibre Optique très haut débit en flux

Ethernet et à destination de Clients résidant en France métropolitaine.

### ARTICLE 3 - ENTREE EN VIGUEUR DU CONTRAT

**3.1** L'ABONNE et l'UTILISATEUR (personne physique ou morale bénéficiant d'un accès à ETM pour une période déterminée) déclarent être âgés d'au moins 18 ans.

**3.2** L'UTILISATEUR s'engage à communiquer ses coordonnées (Société, N° SIRET, Code APE / NAF, N° TVA intracommunautaire, Nom et

Prénom de l'interlocuteur, adresse, n° de téléphone, n° de fax, email, coordonnées bancaires) exactes sous peine de voir son inscription annulée. Dès la première connexion, l'UTILISATEUR doit prendre connaissance des présentes Conditions Générales de Vente.

En cas de désaccord avec ces dernières, l'UTILISATEUR est libre d'annuler son inscription immédiatement, faute de quoi elles seront considérées comme acceptées, sans restriction.

**3.3** Tout UTILISATEUR bénéficiaire d'une période de gratuité et ayant communiqué ses coordonnées bancaires, deviendra ABONNE à ETM à la souscription de l'abonnement, déclenchant automatiquement le prélèvement des sommes dues.

**3.4** Pour l'ABONNE n'ayant jamais eu le statut d'UTILISATEUR, les présentes conditions générales sont réputées acceptées, à compter de la date de prélèvement du règlement par ETM.

**3.5** L'abonnement est réputé souscrit, à compter de la réception du Demande d'Ouverture de Compte et/ou de la lettre de prêt du matériel et de l'autorisation de prélèvements dûment remplis et signés.

#### **ARTICLE 4 - TARIF DES SERVICES**

Sauf disposition contraire prévue aux conditions spécifiques de ventes, les présentes conditions tarifaires s'appliquent à l'ensemble des produits et services d'ETM.

**4.1** Les abonnements sont payables d'avance, le premier jour de chaque période contractuelle. Toute période commencée est due.

Des Frais de Gestion (FG) seront appliqués pour toute facture inférieure à 50€ht, afin que ce montant soit atteint.

**4.2** Sans préjudice des dispositions de l'article 9.1 des présentes conditions générales, toute somme non réglée, tout impayé (rejet de prélèvement) ou tout retard de paiement entraînera la suspension immédiate de l'accès et des options souscrites, en attendant la régularisation de la situation. La réouverture de l'accès sera effectuée dès réception du règlement.

A compter de la suspension, ETM enjoindra l'ABONNE par lettre recommandée avec accusé de réception de régulariser la situation sous huitaine à compter de la réception dudit courrier.

En l'absence de régularisation par l'ABONNE et après relance par lettre recommandée avec accusé de réception, ETM se réserve le droit de mettre le dossier litigieux au contentieux. L'ensemble des frais engagés par ETM sera à la charge de l'ABONNE.

L'ABONNE ne pourra, en aucun cas, demander une quelconque indemnité à ETM, du fait de l'interruption de l'accès au service suite à l'incident de paiement.

#### **4.3 Dépôt de garantie**

Afin de garantir le paiement du service, ETM peut demander un dépôt de garantie à l'ABONNE à la date de signature de la commande ou à tout moment trois (3) mois après la date de début du service ou, si elle préexistait, après la date de début du service du premier lien d'accès commandé par l'ABONNE en application des présentes conditions générales de vente, si des incidents ou retards de paiement sont constatés, ou en cas de hausse significative des sommes facturées ou d'évolution de la situation financière de l'ABONNE. ETM adressera sa demande sur la commande ou, en cours de commande, par lettre recommandée avec avis de réception.

L'ABONNE remettra alors à ETM, au titre de dépôt de garantie, un montant initial correspondant à (i) six (6) mois de facturation calculés sur la base des prévisions de commandes fournies par l'ABONNE ou (ii), si le dépôt est effectué plus de six (6) mois après la commande du premier lien d'accès, aux six (6) derniers mois de facturation effective au titre de l'ensemble des commandes en cours en application des présentes conditions générales de vente. Le montant du dépôt sera ensuite ajusté trimestriellement en fonction des montants réellement facturés de manière à correspondre à tout moment à six (6) mois de facturation du service au titre de l'ensemble des commandes en cours en application des présentes conditions générales de vente. En cas de non-paiement total ou partiel d'une quelconque facture à son échéance et après mise en demeure restée sans effet pendant huit (8) jours à compter de son envoi, ETM pourra déduire le montant correspondant du dépôt de garantie. ETM informera l'ABONNE de cette déduction par lettre recommandée avec avis de réception, et l'ABONNE devra reconstituer le dépôt de garantie.

L'ABONNE procédera à tout versement, ajustement ou reconstitution du dépôt de garantie comme décrit ci-dessus au plus tard huit (8) jours après le fait générateur.

Au cas où l'ABONNE ne procéderait pas à un tel versement, ajustement ou reconstitution dans le délai précité, les dispositions des présentes conditions générales de vente relatives au retard ou au non-paiement d'une quelconque facture s'appliqueront. A défaut pour l'ABONNE de verser le dépôt de garantie avant la date de début du service, si un tel dépôt est prévu, la fourniture du service sera suspendue. Néanmoins, l'ABONNE paiera les redevances liées au service à partir de la date prévisionnelle de début du service indiquée sur la commande. A défaut de versement, d'ajustement ou de reconstitution du dépôt de garantie en temps utiles, aucun lien d'accès ne pourra être commandé par l'ABONNE jusqu'à la date de paiement, d'ajustement ou de reconstitution du dépôt.

En l'absence de retards de paiement de l'ABONNE et/ou de différend entre les parties, le dépôt de garantie sera restitué à l'ABONNE par ETM deux (2) mois après la fin de la dernière commande en vigueur.

**4.4** Les tarifs en vigueur sont ceux mentionnés dans la Demande d'Ouverture de Compte, en fonction des choix de l'ABONNE. Ils sont exprimés hors taxes, ETM se réservant le droit de reporter toute nouvelle taxe et augmentation de taux. L'ensemble de ces tarifs est révisable mensuellement, tout comme les périodicités d'abonnement et de prélèvement qui y sont attachées. A défaut de contestation par l'ABONNE de ces nouveaux tarifs dans le respect des conditions indiquées à l'article « RESILIATION » des conditions spécifiques de ventes applicables à chaque produit et/ou service, ceux-ci seront réputés avoir été définitivement et irrévocablement acceptés par l'ABONNE. Dans l'hypothèse où l'ABONNE n'accepterait pas les nouveaux tarifs d'ETM, il est libre de résilier son abonnement dans le respect de l'article 9 des présentes et de l'article « RESILIATION » des conditions spécifiques de vente. En ce cas l'ancien tarif restera applicable jusqu'à expiration de la période d'abonnement en cours.

Sauf résiliation de la part de l'ABONNE conformément au présent paragraphe, le nouveau tarif s'appliquera automatiquement à la date d'entrée en vigueur indiquée dans l'avertissement.

#### **4.5 Souscription d'options**

En sus de son abonnement à ETM, l'ABONNE peut s'abonner à des options, dans les mêmes conditions que celles décrites dans les présentes. L'ABONNE est en droit de résilier à tout moment son abonnement aux options, conformément à l'article « RESILIATION » des conditions spécifiques de vente et conserver son abonnement à ETM. Toutes les clauses mentionnées dans les présentes relatives à la résiliation sont applicables aux options. En cas d'abonnement à une option, l'ABONNE s'engage à prendre connaissance des conditions spécifiques, accessibles en ligne, applicables à cette option.

#### **ARTICLE 5 - OBLIGATIONS D'ETM**

ETM s'oblige à assurer le fonctionnement du Centre Serveur 24h/24h et 7J/7J, sous réserve des périodes de maintenance et des pannes éventuelles, mais ne garantit pas en particulier les taux de transfert et les temps de réponse des informations circulant à partir de son Centre Serveur vers INTERNET. En effet, le ralentissement de ces dernières ne relève pas de la prestation offerte par ETM mais des caractéristiques inhérentes aux réseaux en ligne relatives aux moyens techniques d'absorption du trafic généré.

#### **ARTICLE 6 – DÉCLARATIONS**

**6.1** L'ABONNE déclare avoir pris connaissance des caractéristiques et des limites d'INTERNET décrites ci-dessous et reconnaît:

- que le Service d'Accès n'est pas un service télématique ou d'information mais seulement un service de connexion entre l'Équipement et le Centre Serveur aux fins de transmissions de données entre réseaux au sein d'INTERNET, ETM n'assumant aucune responsabilité autre que celles expressément décrites dans les présentes ;
  - qu'il s'est assuré que le Service d'Accès et la Ligne sont aptes à répondre à ses besoins ;
  - que les transmissions de données sur INTERNET ne bénéficient que d'une fiabilité technique relative, celles-ci circulant sur des réseaux hétérogènes aux caractéristiques et capacités techniques diverses, qui sont parfois saturés à certaines périodes de la journée ;
  - que certains réseaux et services spécifiques peuvent dépendre d'accords particuliers et être soumis à des restrictions d'accès;
  - que les données circulant sur INTERNET ne sont pas protégées contre des détournements éventuels, et qu'ainsi la communication de mots de passe, codes confidentiels, et plus généralement, de toute information à caractère sensible est effectuée par l'ABONNE à ses risques et périls ;
- Toutefois, s'agissant de tout mode de paiement en ligne, ETM s'engage à faire appel aux services d'éditeurs de logiciels de transactions sécurisées permettant aux UTILISATEURS de transmettre leur numéro de carte bancaire en ligne de façon la plus sécurisée possible, compte tenu de l'évolution de la technologie et des lois en vigueur à ce jour en France sur la cryptologie ;
- que certaines des données circulant sur INTERNET peuvent faire l'objet d'une appropriation privative au titre d'une législation sur la propriété intellectuelle et que c'est dans le respect de cette législation, qu'il interroge, consulte, demande, stocke sur son Équipement les données accessibles sur INTERNET ;
  - qu'il lui appartient de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et/ou logiciels stockés sur l'Équipement de la contamination par des virus comme de tentatives d'intrusion dans son système informatique par des tiers via le Service d'Accès ;
  - qu'il respecte les codes de conduite, usages et règles de comportement qui sont diffusés sur les sites web et les galeries marchandes, comme les notices d'utilisations, avertissements, reproduits ou mentionnés par ETM, dont la violation peut avoir pour effet de bloquer provisoirement l'accès à un, plusieurs ou la totalité des services et d'entraîner la résiliation à terme et unilatéralement du contrat d'abonnement si l'UTILISATEUR, soit diffuse des contenus illicites ou en permet la consultation, soit contrevient aux règles d'usage énoncées par ETM;
  - que l'Équipement connecté au Centre Serveur est sous son entière responsabilité et qu'en conséquence ETM n'est en rien responsable de tout dommage pouvant survenir à son Équipement du fait de sa connexion ;

**6.2** L'ABONNE s'engage à respecter la charte de bonne conduite d'ETM. Cette charte a pour but de définir les règles de bonne conduite que devra respecter l'ABONNE d'ETM lors de l'usage des services ETM.

##### **6.2.1. Portée**

La présente charte s'applique à l'usage de tous les services ETM qu'utilise l'ABONNE. Cela comprend, notamment, la prestation d'accès à Internet, l'usage de la boîte aux lettres électronique, l'utilisation de forum et la publication de pages personnelles. Cet engagement est général et porte sur tous les supports, notamment image, son, texte, vidéo, logiciel, base de données.

##### **6.2.2. Protection des mineurs**

L'ABONNE a le devoir de protéger les personnes dont il a la charge contre tout préjudice que pourrait induire la visite de sites qui seraient susceptibles de comporter des atteintes à l'ordre public ou aux bonnes mœurs.

L'ABONNE s'engage à faire en sorte que tout usage des services ETM attachés à son abonnement par un mineur soit placé sous son contrôle.

### **6.2.3. Règles d'usage des services ETM**

- Respect de la Netiquette et des lois et règlements.

La Netiquette est un code de bonne conduite élaboré par la communauté des internautes et son non-respect par l'ABONNE peut provoquer à son encontre des réactions de la part des autres internautes pour lesquels ETM ne pourra être tenu responsable.

Par ailleurs, l'ABONNE s'interdit de publier, par quelque moyen que ce soit, un contenu contraire à l'ordre public, notamment et non limitativement, des contenus à caractère pédophile, pornographique, incitant au suicide, à la haine raciale ou à la commission de crimes et délits xénophobes, antisémites ou portant atteinte au droit à l'image et au respect de la vie privée. De même, l'ABONNE s'interdit de porter atteinte aux droits patrimoniaux d'autrui, notamment et non limitativement, de diffuser des contenus portant atteinte aux droits de propriété intellectuelle et industrielle. Pour en savoir plus sur la Netiquette, consulter : <http://www.afa-france.com/netiquette> ou <http://www.afa-france.com/usages>

- "Spamming", "junk mail" et chaînes de lettres L'utilisation par l'ABONNE des services mails ETM à des fins frauduleuses ou nuisibles, telle que notamment l'envoi en nombre de messages non sollicités et autre fait de type "spamming" sont formellement interdits.

- Piratage et hacking

L'ABONNE s'engage à ne pas utiliser les services à des fins de piratage, d'intrusion dans des systèmes informatisés ou de "hacking", ainsi que tout autre agissement répréhensible civilement ou pénalement et/ou susceptible de causer des dommages à autrui.

**6.3** En conséquence de ce qui précède, et en parfaite connaissance des caractéristiques du Service d'Accès et d'INTERNET, l'ABONNE renonce à engager la responsabilité d'ETM concernant un ou plusieurs des faits ou événements mentionnés ci-dessus.

**6.4** L'ABONNE est seul responsable des dommages et préjudices directs ou indirects, matériels ou immatériels, causés par lui-même (ou ses préposés), à ETM du fait de l'utilisation illégale ou non du Service d'accès. Dans les cas indiqués ci-dessus, l'ABONNE ou l'UTILISATEUR s'engage à indemniser ETM en cas de condamnation à l'encontre de cette dernière au paiement de dommages et intérêts (y compris les frais d'avocat). Par ailleurs, l'ABONNE s'engage à rembourser ETM des frais occasionnés par la réparation des dommages qu'il a causés.

**6.5** ETM ne consent aucune garantie, expresse, implicite, légale ou autre, et exclut en particulier toute garantie implicite ou expresse concernant notamment l'aptitude du Service d'Accès à répondre aux attentes ou aux besoins particuliers de l'ABONNE.

**6.6** Sans préjudice de ce qui précède, la responsabilité d'ETM en vertu des présentes Conditions Générales ne saurait excéder le montant de l'abonnement perçu par ETM jusqu'à la date du fait générateur de sa responsabilité. En aucun cas, ETM n'encourra de responsabilité pour perte de bénéfices, perte de données, frais d'acquisition de produits ou services de remplacement.

De plus, ETM ne saurait être responsable de tout dommage, direct ou indirect, consécutif à l'utilisation des données accessibles par le Net, qu'ETM ait été ou non informé de l'éventualité de tels dommages. L'ABONNE reconnaît qu'aucune stipulation des présentes ne le dégagera de l'obligation de payer tout montant dû à ETM au titre des présentes.

### **ARTICLE 7 - COURRIER ÉLECTRONIQUE**

Il est expressément indiqué que la boîte aux lettres emails, communiquées par l'ABONNE lors de la souscription des services ETM constitue l'adresse email principale de l'ABONNE. ETM se réserve le droit de communiquer avec l'ABONNE sur cette adresse pour l'informer de l'évolution des présentes conditions ou de son compte. L'ABONNE s'engage donc à consulter régulièrement les messages adressés par ETM à son adresse e-mail principale. Toute communication réalisée par ETM auprès de l'ABONNE à son adresse email principale est réputée avoir été reçue et lue par l'ABONNE. ETM se réserve par ailleurs le droit de communiquer à tout moment avec ses ABONNES par tous les moyens dont il dispose.

### **ARTICLE 8 – MISE A DISPOSITION DES EQUIPEMENTS, PROPRIETE INTELLECTUELLE ET CLAUSE DE RESERVE DE PROPRIETE**

**8.1** A la demande du Client, ETM accepte de fournir et de laisser à disposition du Client, qui l'accepte, pendant toute la durée du Contrat, les routeurs, IAD, terminaux téléphoniques et autres équipements informatiques ou de télécommunications nécessaires au bon fonctionnement des Services.

Le Client s'engage à n'utiliser les équipements que conformément à la documentation technique relative à ces derniers et le cas échéant selon les instructions et recommandations fournies par ETM. Le Client s'engage à leur garde et à leur conservation et à ce qu'aucune détérioration ne survienne, même du fait de leur usage.

A l'issue de la période de mise à disposition ou en cas de résiliation du Contrat, le Client doit restituer les équipements en bon état de fonctionnement, d'entretien, accompagnés de leurs accessoires éventuels (câbles et autres). Les équipements ainsi retournés seront dans un suremballage sur lequel apparaîtront clairement la mention « Retour Equipements ETM » ainsi que le nom du Client.

Le défaut de restitution des équipements aux conditions spécifiées ci-dessus au premier jour ouvré suivant la période de mise à disposition entraînera au choix d'ETM :

- a. La vente par ETM au Client des équipements selon la grille tarifaire en vigueur au dernier jour de la période de mise à disposition. A titre indicatif, et sans que cette liste ne soit exhaustive, les tarifs minimums applicables à certains équipements sont les suivants :
  - IAD - Patton : 900€ HT
  - Routeur FTTH : 200€ HT
  - Routeur 4G : 250€ HT
  - Routeur FTTO : 450€ HT
  - Routeur ADSL : 150€ HT
- b. La reprise de possession des équipements par ETM ou tout mandataire de son choix, et ce, sans autorisation préalable du Client, celui-ci devant donner l'accès à ETM ou à son mandataire aux équipements afin de pouvoir procéder librement à leur reprise. Les frais occasionnés par ces opérations sont à la charge du Client.

La mise à disposition des équipements n'opère pas un transfert de propriété desdits matériels, mais les risques afférents aux équipements prêtés sont transférés au moment de la livraison dans les locaux du Client jusqu'à la restitution des équipements ou à leur acquisition par le Client. Le Client s'engage en conséquence pendant la période de mise à disposition à souscrire toutes assurances nécessaires relatives aux équipements et à leur usage.

ETM concède au Client un droit d'usage non exclusif, non transférable ni cessible sur les logiciels et équipements pour les seuls besoins propres liés à l'utilisation des produits et services ETM. L'équipement demeure la propriété exclusive, incessible et insaisissable d'ETM ou de ses ayants droit. L'équipement ne pourra être cédé ou mis à disposition d'un tiers sous quelque forme que ce soit. L'ABONNE aura la qualité de gardien de l'équipement au sens de l'article 1384 alinéa 1 du Code civil et il s'engage à le conserver pendant toute la durée du Contrat de Service. L'ABONNE informera ETM sans délai de toute disparition, détérioration ou destruction de tout ou partie de l'équipement, qu'elle qu'en soit la cause et indemniserà ETM à concurrence des frais de remise en état ou de la valeur de remplacement de l'équipement, sauf preuve par l'ABONNE de son absence de faute ou de l'existence d'une cause étrangère exonératoire.

En cas de saisie ou de toute autre prétention d'un tiers à des droits sur les Equipements d'ETM, y compris les éventuels logiciels, l'ABONNE est tenu de s'y opposer et d'en aviser immédiatement ETM afin de lui permettre de sauvegarder ses droits. Si une saisie a lieu, le Client doit faire diligence à ses frais pour en obtenir la mainlevée.

De la même manière, en cas de procédure collective du Client et/ou de l'Utilisateur Final, l'ABONNE avisera immédiatement ETM.

Les Articles précédents ne s'appliqueront pas dans l'hypothèse où le Client acquière les équipements. Dans cette hypothèse, les équipements vendus le sont sous réserve de propriété jusqu'au paiement complet des frais énoncés par ETM.

**8.2** Lorsque des supports physiques, comprenant des logiciels, sont remis au Client, lesdits supports restent la propriété pleine et entière d'ETM, sauf dérogation expresse et écrite accordée par le Fournisseur.

**8.3.** 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.

#### **8.4 Réserve de propriété - Transfert de risques**

En cas de souscription à une offre ETM, la propriété du produit vendu ne sera transférée au Client qu'une fois effectué le paiement intégral du prix. Cependant, la charge des risques de détérioration, de perte ou de vol du produit sera transférée à l'ABONNE dès l'expédition. Il devra donc prendre toutes les assurances nécessaires pour la couverture de ces risques.

### **ARTICLE 9 – RÉSILIATION**

**9.1** ETM se réserve le droit de résilier, sans formalité et de plein droit, l'abonnement en cas de violation d'une des clauses des présentes conditions et en particulier dans les cas où :

- l'ABONNE violerait une quelconque des conditions visées à l'Article 1 des présentes ;
- l'ABONNE mettrait à disposition du public, sur ou à travers les services d'ETM, un ou des contenu(s) manifestement contraire(s) aux lois et réglementations en vigueur à ce jour en France et relevant notamment mais non limitativement de la pédophilie, de l'incitation à la haine raciale, de la négation des crimes contre l'humanité, de l'appel au meurtre, du proxénétisme ;
- ETM constaterait que l'ABONNE pratique le multipostage abusif de courriers électroniques sans sollicitation des destinataires ;
- ETM constaterait des actes de piratage ou de tentative d'utilisation illicite des informations circulant sur le réseau ayant pour cause ou origine la connexion avec l'ABONNE ;
- en cas de non-paiement à l'échéance de l'une des sommes dues par l'ABONNE à ETM aux titres des présentes et en cas de retour par la banque des titres de paiement pour impayé ;

**9.2** Dans le cas où l'une des hypothèses visées à l'alinéa précédent se réaliserait, ETM se réserve le droit de suspendre et/ou de résilier l'abonnement immédiatement ou à l'échéance de celui-ci, et ceci, sans indemnité. Les sommes précédemment versées par l'ABONNE resteront acquises à ETM, sans préjudice des sommes restant dues, ni des poursuites judiciaires que ETM pourrait entreprendre à l'encontre de l'ABONNE. Les sommes dues par l'ABONNE restent exigibles même après la prise d'effet de la résiliation.

**9.3** ETM se réserve le droit de résilier l'abonnement si après réception de la lettre recommandée avec accusé de réception (cf. article 4.2) et après un délai de quinze (15) jours, l'ABONNE n'a toujours pas régularisé sa situation

**9.4** Dans le cas d'une résiliation (anticipée ou non) par l'ABONNE, et quelle qu'en soit la raison, celui-ci sera tenu de payer intégralement les indemnités dues (cf. CSV concernées).

**9.5** Après résiliation d'une commande, pour quelque cause que ce soit, le Client s'oblige à restituer à ETM l'ensemble des matériels et logiciels qui lui ont été concédés dont le Fournisseur récupère le plein usage, restituer et/ou laisser au personnel d'ETM le libre accès de ses locaux pour retirer les matériels et installations appartenant à ce dernier. En cas d'obstacle, de refus, de destruction ou de perte du matériel imputable au Client, le matériel lui sera facturé à sa valeur neuve indiquée sur la commande validée.

#### **ARTICLE 10 – CESSIION DE CONTRAT ET SOUS-TRAITANCE**

L'ABONNE reconnaît que le présent Contrat et les Commandes Acceptées y afférent sont conclus par ETM en considération de la personne de l'ABONNE. Par conséquent, il ne peut céder tout ou partie de ses droits et obligations au titre du présent Contrat ou des Commandes Acceptées, sauf accord écrit préalable de la part d'ETM et sauf à toute entité contrôlée par l'ABONNE ou contrôlant l'ABONNE au sens de l'article L 233-3 du Nouveau Code de Commerce, ainsi que dans le cadre d'une fusion ou d'un apport partiel d'actif, ou à l'utilisateur final.

ETM est autorisée à céder ses droits et obligations au titre du présent Contrat à toute entité détenue ou contrôlée directement ou indirectement par ETM. ETM est également autorisé à céder ses droits et obligations au titre du présent Contrat dans le cas d'une fusion ou d'une réorganisation d'ETM, à toute entité à laquelle ETM cède une partie substantielle des actifs intéressant le présent Contrat, ou à une de ses filiales.

L'ABONNE reconnaît qu'ETM a la possibilité de sous-traiter à des tiers l'exécution de ses obligations au titre du présent Contrat et des Commandes Acceptées.

#### **ARTICLE 11 –MAINTENANCE**

**11.1** Le Client doit permettre aux techniciens d'ETM l'accès aux locaux où sont installés les équipements. ETM est seul habilité à intervenir dans les opérations d'exploitation et de maintenance relatives au Service Internet. Le Client s'interdit donc toute intervention sur une quelconque partie des équipements, sauf à la demande expresse d'ETM.

**11.2** Le service de maintenance ne couvre que les prestations liées à un usage normal et conforme des équipements et matériels mis à disposition du Client. Toute intervention supplémentaire d'ETM et notamment celles rendus nécessaires par la défaillance ou la négligence du Client sera facturée à celui-ci.

#### **ARTICLE 12 – DIVERS**

**12.1 Information** - L'ABONNE s'engage à informer ETM par écrit de toute modification concernant sa situation (notamment changement d'adresse, modification de l'Équipement, changement de coordonnées bancaires). ETM ne saurait être tenue pour responsable des conséquences que pourrait subir l'ABONNE et/ou; les tiers dans l'hypothèse où l'ABONNE aurait omis de notifier à ETM une quelconque modification.

**12.2 Réactualisation des Conditions Générales de Vente** - ETM se fait un devoir de réactualiser régulièrement les termes des présentes afin de prendre en compte toute évolution jurisprudentielle et/ou technique.

**12.3 Interruptions de service** - ETM se réserve le droit d'interrompre de façon exceptionnelle son Service d'Accès pour des travaux de maintenance et/ou d'amélioration. Ces interruptions seront notifiées par e-mail à l'ABONNE au minimum vingt-quatre (24) heures avant qu'elles n'interviennent.

Dans l'hypothèse où le Service d'Accès serait interrompu pendant plus de huit (8) heures du fait d'une défaillance d'ETM non justifiée par un cas de force majeure, l'ABONNE, qui devra en faire la demande dans les vingt-quatre (24) heures à compter de la fin de l'interruption, bénéficiera d'une période de prolongation gratuite de son abonnement pour une période équivalente à celle de l'interruption survenue.

Outre cette indemnisation, l'ABONNE n'a droit à aucune autre indemnisation pour cette interruption de service.

**12.4 Force majeure** - Les parties ne seront pas tenues pour responsables, ou considérées comme ayant failli aux présentes Conditions, pour tout retard ou inexécution, lorsque la cause du retard ou de l'inexécution est liée à un cas de Force majeure telle que définie par la jurisprudence y compris l'indisponibilité de matériels, fournitures, pièces détachées, équipements personnels ou autres ; et l'interruption, la suspension, la réduction ou les dérangements de l'électricité ou autres ou toutes interruptions de réseaux de télécommunications, à condition que l'autre partie soit informée promptement du retard ou du manquement, de même que de la cause et du retard envisagé.

**12.5 Dissociation** - Si une stipulation des présentes Conditions ou l'application d'une telle stipulation à l'ABONNE ou à ETM était considérée par un Tribunal compétent comme contraire à une loi applicable, les autres stipulations des présentes conditions 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.

**12.6 Notifications** - Toute notification faite aux termes des présentes devra l'être par écrit et envoyée à l'adresse d'ETM. L'ABONNE prendra soin de garder tout accusé de réception. Ces notifications prendront effet lors du premier jour ouvrable suivant la réception par ETM de la notification, sauf impossibilité technique.

**12.7 Délai de rétractation** - En application de l'article L 121-20 du Code de la Consommation, l'ABONNE (personne physique) a la faculté d'exercer son droit de rétractation en contactant les services d'ETM par lettre recommandée avec accusé réception, dans un délai de sept (7) jours francs à compter de l'acceptation de l'offre, sous réserve, en cas de livraison d'un équipement d'ETM, que ce dernier soit retourné à l'expéditeur.

Lorsque ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

L'exercice de ce droit de rétractation par l'ABONNE implique le remboursement, par ETM, des sommes payées par l'ABONNE et l'annulation de l'abonnement. Dans l'hypothèse de livraison d'un équipement d'ETM, ce dernier devra être retourné complet (y compris les accessoires et le guide pratique) et présenter l'aspect du neuf. Le Client reste responsable des détériorations subies par le produit à compter de l'expédition. Le remboursement s'effectuera après acceptation par ETM de la marchandise retournée. Les frais de retour sont à la charge de l'ABONNE. Conformément à l'article L 121-20 du Code de la Consommation, l'ABONNE qui utilise les Services d'ETM via son abonnement avant la fin du délai de sept (7) jours francs perd la faculté d'exercer son droit de rétractation. L'ABONNE déjà ABONNE à une offre d'accès ETM, avant de souscrire l'offre pour laquelle le droit de rétractation a été exercé, restera automatiquement ABONNE à son ancienne offre. Toute résiliation par l'ABONNE devra alors être effectuée conformément aux Conditions Générales et Spécifiques de Vente afférentes à son ancienne offre.

**12.8** Aucune action, quelle que soit sa forme, ne pourra être engagée au titre du Contrat ou d'une Commande Acceptée, par l'une des parties à l'encontre de l'autre des parties plus de deux mois après la survenance de l'événement qui en est la cause, sous réserve de l'action en défaut de paiement qui pourra être intentée dans les trois (3) ans suivant la date du dernier paiement.

#### **ARTICLE 13 – DROIT D'ACCÈS ET DROIT D'OPPOSITION AU FICHIER INFORMATISÉ**

La communication d'informations relatives à l'ABONNE est effectuée dans le respect des obligations et droits précisés dans la loi n°78-17 du 6 janvier 1978.

Dans ce cadre tout Client dispose d'un droit d'accès et de rectification aux informations nominatives le concernant. Pour ce faire le client peut s'adresser au Service Client d'ETM. Par ailleurs, conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978, le Client dispose d'un droit d'opposition à la cession à des tiers des informations nominatives détenues sur sa personne. L'utilisation des adresses de courrier électronique à des fins commerciales autres que celles relatives aux informations délivrées sur les services proposés par ETM, n'est effectuée que sur consentement exprès des Clients. S'agissant de l'utilisation des informations délivrées sur les services proposés par ETM, le Client peut faire valoir son droit d'opposition à l'exception des informations nécessaires au bon fonctionnement de la formule d'abonnement.

S'agissant de l'utilisation des autres données nominatives relatives à l'ABONNE y compris les adresses postales, l'ABONNE peut faire valoir son droit d'opposition à toute utilisation commerciale de celles-ci en s'adressant au Service Client d'ETM. Néanmoins ETM peut communiquer les informations relatives aux Clients dans le cadre de réquisitions judiciaires.

#### **ARTICLE 14 – DROIT APPLICABLE / REGLEMENTS DES LITIGES**

Les présentes conditions générales sont soumises au droit français. Sous réserves de la qualité de commerçant du client, tout litige relatif à l'interprétation ou à l'exécution des présentes conditions générales seront de la compétence exclusive du Tribunal de Commerce du siège social d'ETM.

#### **ARTICLE 15 – PIRATAGE TELEPHONIQUE**

Votre Opérateur de téléphonie fixe (*si ce n'est pas ETM*) doit mettre en place une surveillance en cas de surconsommation vers des destinations internationales, surtaxées et sensibles.

Si ETM est votre opérateur de téléphonie fixe, un plan de prévention et surveillance des surconsommations d'appels vers les destinations dites à risques a été mis en place.

ETM est tenu de vous informer de la dernière version logicielle de votre système téléphonique Alcatel OmniPCX afin de bénéficier des dernières protections optimisées contre LE PIRATAGE TELEPHONIQUE.

Bien que le risque Zéro n'existe pas, ETM est tenu de vous mettre en garde et de vous proposer un plan d'action pour vous prémunir contre ce risque majeur.