

Completel est un opérateur de communications électroniques dédié aux entreprises, aux administrations et aux collectivités locales ainsi qu'aux opérateurs et fournisseurs de services de communications électroniques en France.

Completel est déclarée auprès de l'ARCEP, conformément aux dispositions de l'article L. 33-1 du Code des Postes et des Communications Electroniques et du décret n°2005-862 du 26 juillet 2005 relatif aux conditions d'établissement et d'exploitation des réseaux et à la fourniture de services de communications électroniques.

Les présentes Conditions Générales sont applicables à toute Commande de Service passée par le Client, directement ou indirectement, auprès de Completel.

## 1. DEFINITIONS

Les termes utilisés au Contrat avec une majuscule ont la signification qui leur est attribuée au présent article.

- **Accès Tiers** : désigne les Boucles Locales fournies par un tiers opérateur de boucle locale.
- **Bon de Commande** : désigne le document papier signé et daté par le Client ou sous format électronique, faisant partie intégrante du Contrat, par lequel le Client souscrit à un Service ou à une modification par avenant. .
- **Boucle Locale** : désigne tout circuit de télécommunications ou toute autre capacité qui permet de raccorder un Site Client au réseau de Completel.
- **Catalogue Tarifaire** : désigne le catalogue de prix de Completel remis au Client avec le Bon de Commande.
- **Centre d'Hébergement Completel** : désigne le site technique exploité par Completel à l'intérieur duquel peuvent être hébergés les Equipements du Client, dans le cadre de la fourniture d'un Service Completel.
- **Centre d'Hébergement Tiers** : désigne le local d'hébergement exploité par un tiers à l'intérieur duquel peuvent être hébergés les Equipements du Client, dans le cadre de la fourniture d'un Service Completel.
- **Client** : désigne la personne morale privée ou publique, signataire du Bon de Commande, et bénéficiaire du Contrat pour ses besoins professionnels. Le Client doit justifier de son immatriculation au registre du commerce et des sociétés ou au répertoire des métiers, ou pour les professions libérales de son affiliation à un ordre professionnel, ou une déclaration en préfecture pour les associations loi 1901 ainsi que les personnes morales de droit public.
- **Conditions Générales** : désignent les présentes conditions générales applicables à l'ensemble des Services.
- **Conditions Particulières** : désignent les conditions particulières associées au(x) Service(s) souscrit(s) par le Client.
- **Consommations** : désignent à l'instar des appels téléphoniques, toute utilisation du Service calculée en fonction du volume consommé ou acheté par le Client, et facturée en fonction de l'usage.
- **Contenu** : désigne les informations, messages, données ou communications échangées par l'intermédiaire des Services.
- **Contrat** : désigne l'ensemble contractuel constitué des Conditions Générales, des Conditions Particulières et du(es) Bon(s) de Commande signé(s) par le Client et éventuellement des STAS associées.
- **Date de Mise à Disposition Effective** : désigne la date de mise à disposition du Service conformément à l'article 8 des présentes Conditions Générales. Elle marque le point de départ de la fourniture du Service et le début de la facturation.
- **Date de Mise à Disposition Prévisionnelle** : désigne la date prévisionnelle de mise à disposition du Service, telle qu'éventuellement précisée sur le Bon de Commande afférent à chaque Service.

- **Dégroupage** : désigne les modalités opérationnelles et contractuelles entre France Telecom et Completel permettant à Completel d'utiliser l'infrastructure cuivre de France Telecom entre un Site Client et un répartiteur France Telecom. L'accès peut être dégroupé partiellement (France Telecom continue à facturer l'abonnement téléphonique au Client) ou dégroupé totalement.
- **Desserte Interne** : désigne l'ensemble des infrastructures et équipements nécessaires au raccordement (notamment génie civil, chemins de câbles, câbles, etc...) entre la Tête de Réseau de Completel ou d'un opérateur tiers située sur le Site Client et le PAS de Completel. Cette Desserte Interne est composée d'une partie publique et d'une partie privée.
- **Desserte Interne Simple** : désigne la Desserte Interne répondant aux caractéristiques suivantes :
  - pas de travaux en hauteur (toutes les opérations se font à hauteur d'homme),
  - pas de percement de cloisons,
  - passage dans des chemins de câble existants.
- **Desserte Interne Complexe** : désigne la Desserte Interne dont au moins une caractéristique ne répond pas à la définition de la Desserte Interne Simple.
- **Durée Minimale** : désigne la durée ferme pour laquelle le Client souscrit la Commande. Cette durée est indiquée au Bon de Commande ou à défaut dans les Conditions Particulières applicables au Service. La Durée Minimale est d'un (1) an au minimum.
- **Equipements** : désignent les Equipements Client, ou Equipements Completel, ou les deux à la fois selon le cas, utilisés pour la fourniture des Services.
- **Equipements Client** : désignent les équipements et logiciels (système d'exploitation et logiciel de gestion de bases de données, mais à l'exclusion des données elles-mêmes) appartenant au Client.
- **Equipements Completel** : désignent les équipements et logiciels installés par Completel sur les Sites Clients ou dans les Centres d'Hébergement Completel pour la fourniture des Services, tels que décrits dans le Bon de Commande.
- **Equipement Terminal** : désigne l'équipement de terminaison, fourni et installé par Completel, permettant de connecter un Site Client au Service.
- **Heures Ouvrées** : désignent la période comprise entre 9h et 18h du lundi au vendredi, hors jours fériés ou chômés en France métropolitaine.
- **Incident** : désigne toute panne ou problème exclusivement imputable à Completel affectant le Service, reproductible et indépendant d'une mauvaise utilisation du Service par le Client. Un Incident est qualifié de « Majeur » lorsqu'il empêche totalement l'utilisation du Service par le Client ; dans les autres cas, l'Incident sera qualifié de « Mineur ».
- **Jour Ouvré** : désigne tous les jours à l'exception du samedi, du dimanche et de tous les jours fériés et chômés en France métropolitaine.
- **Liaison Louée** : désigne un Accès Tiers dont la caractéristique est de fournir une bande passante permanente et fixe.
- **LRAR** : désigne une lettre recommandée avec accusé de réception.
- **Maintenance** : désigne l'ensemble des actions réalisées par Completel afin d'assurer au Client une qualité optimale des Services et de résoudre les Incidents éventuels.
- **Parties** : désignent Completel et le Client.
- **Point d'Accès au Service ou PAS** : désigne l'interphase de l'ensemble des Equipements Completel actifs installés chez le Client sur laquelle vient se connecter l'Equipement Client nécessaire au Service. Le Point d'Accès au Service matérialise la limite de responsabilité de Completel.

- **Qualité de Service** : désigne le niveau de Service fourni par Completel au Client et contractuellement défini aux Conditions Particulières.
- **Service** : désigne le service fourni par Completel ayant fait l'objet d'un Bon de Commande entre Completel et le Client et plus amplement décrit aux Conditions Particulières associées.
- **Site Client** : désigne les établissements et sièges sociaux mentionnés dans le Bon de commande, et tout autre lieu dont les Parties ont convenu par écrit qu'il constituerait un Site Client au terme du présent Contrat.
- **STAS** : désignent les spécifications techniques d'accès au Service
- **Tête de Réseau** : désigne le point de terminaison de la Boucle Locale principale de l'opérateur situé dans le local technique du Client situé sur le Site Client.

Les termes ainsi définis seront employés avec une majuscule et pourront être utilisés indifféremment au singulier ou au pluriel.

## **2. OBJET**

Les Conditions Générales ont pour objet de définir les termes et conditions dans lesquels Completel fournit au Client l'ensemble des Services auxquels il a souscrit.

Les conditions générales et/ou particulières d'achat du Client ne sont pas applicables.

## **3. DOCUMENTS CONTRACTUELS**

Chaque Service commandé par le Client sera soumis aux documents suivants énumérés par ordre de priorité décroissante :

- Le(s) Bon(s) de Commande afférent(s) au(x) Service(s) et ses (leurs) annexes,
- Le cas échéant, les STAS,
- Les Conditions Particulières de fourniture du(es) Service(s),
- Les Conditions Générales.

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

Par la signature d'un Bon de Commande, le Client reconnaît avoir reçu, pris connaissance et accepté sans réserve les conditions de chaque document contractuel constitutif du Contrat.

Les présentes Conditions Générales se substituent aux précédentes. Elles peuvent, elles mêmes, faire l'objet de nouvelles versions, Completel se réservant le droit de procéder à tout moment et sans préavis à toute modification rendue nécessaire.

## **4. DUREE**

### **4.1. Durée du Contrat**

Le Contrat prend effet à compter de la date de signature par le Client du premier Bon de Commande et expire en même temps que le dernier Bon de Commande souscrit par le Client.

### **4.2. Durée des Bons de Commande**

Sauf mention contraire précisée dans le Bon de Commande ou les Conditions Particulières, le Bon de Commande est souscrit pour une durée indéterminée, avec une Durée Minimale d'un (1) an. La Durée Minimale débute à la Date de Mise à Disposition Effective du Service ou à la date de la modification du Service.

A l'issue de la Durée Minimale et, sauf résiliation du Bon de Commande par l'une des Parties, conformément à l'article 15, le Bon de Commande sera automatiquement reconduit par période d'un (1) an (ci-après la « Période de Reconduction »).

## **5. OBLIGATIONS A LA CHARGE DU CLIENT**

Outre le paiement du prix du (des) Service(s), le Client s'engage à mettre en œuvre tous les moyens techniques, humains et matériels nécessaires au bon fonctionnement du Service et à l'exécution du Contrat. Il fournira notamment à Completel toutes les informations qui

lui seront demandées dans le cadre de l'exécution du Contrat. À la demande de Completel, le Client prendra part aux procédures de tests ou de Maintenance du Service décrites dans le Contrat.

Il est de la responsabilité exclusive du Client d'avoir recours à ses compétences internes ou à des tiers de son choix pour définir ses besoins.

Le Client s'engage à apporter sa collaboration à Completel et à mettre à disposition tous les moyens nécessaires, notamment en fournissant à Completel tous les éléments techniques nécessaires à la mise à disposition du Service, dans la mesure où les prestations et fournitures lui incombant conditionnent de manière déterminante la fourniture 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.

## **6. RACCORDEMENT DU CLIENT**

### **6.1. Modes de raccordement**

Le Service peut être raccordé :

- soit en mode d'accès par raccordement du Site Client au réseau (Boucle Locale) de Completel par l'utilisation du réseau fibre optique de Completel, sous réserve que le Client y soit raccordable (ci après « Accès Fibre Optique »);
- soit en mode d'accès direct par raccordement du Site Client au réseau de Completel avec utilisation du réseau d'un opérateur tiers, sous réserve que le Client y soit raccordable (ci-après « Accès Direct »);
- soit en mode d'accès indirect par raccordement au travers du réseau téléphonique public (ci-après « Accès Indirect »);
- soit en mode d'accès hébergé, le Service est livré dans un Centre d'Hébergement Completel ou bien dans un Centre d'Hébergement Tiers (ci-après « Accès Hébergé ») ;
- soit par tout autre mode d'accès expressément prévu par les Parties dans un document écrit et annexé au Contrat.

Pour chaque Service, les Conditions Particulières définissent les modes d'accès possibles.

### **6.2. Réalisation de la Desserte Interne**

La réalisation de la Desserte Interne incombe soit à Completel dans le cas de Desserte Interne Simple inférieure à trois (3) mètres, soit au Client.

Lorsque la réalisation de la Desserte Interne incombe au Client, celui-ci pourra tout de même demander à Completel de réaliser cette Desserte Interne. Dans ce cas, et après accord de Completel, celle-ci sera facturée dans les conditions précisées au Catalogue Tarifaire du Service concerné ou après validation d'un devis par le Client.

### **6.3. Réalisation de la désaturation en DSL**

Cas de la réalisation de la désaturation de paires de cuivre en raccordement SDSL. Celle-ci sera réalisée par Completel jusqu'à un montant de six cent (600) euros. En cas d'investissement plus important, les dispositions de l'article 6.4 s'appliquent.

### **6.4. Aléas liés à la mise à disposition du Service**

En cas de difficulté exceptionnelle ou d'obstacle imprévu rendant la mise à disposition du Service impossible ou déraisonnablement onéreuse, le Client peut soit :

- prendre en charge les frais supplémentaires à engager pour la mise à disposition du Service sur le Site Client concerné,
- résilier la Commande du Site Client concerné sans autre frais que la moitié de ceux déjà engagés par Completel pour la mise à disposition du Service et dûment justifiés,
- accepter de modifier le Bon de Commande concerné afin de mettre en œuvre une solution alternative proposée par Completel, dans la mesure où une telle solution existe, par la signature d'un nouveau Bon de Commande.

## **7. EQUIPEMENTS**

### **7.1. Pré-requis nécessaires à l'installation des Equipements**

La configuration et le dimensionnement des Equipements Completel dépendent des informations fournies par le Client. Completel n'est pas responsable d'une erreur ou d'une mauvaise évaluation de ces informations par le Client. En cas d'information erronée entraînant une modification du Service ou un surcoût important de l'installation, Completel pourra facturer une prestation de modification de Service dont les conditions sont précisées à l'article 14 « Modification de Service ».

Le Client s'engage à mettre à disposition de Completel un espace suffisant, sécurisé et sain permettant d'accueillir les Equipements Completel en conformité avec les STAS. Le Client s'engage notamment à fournir à Completel l'alimentation électrique, l'éclairage, la climatisation et les moyens de dépose nécessaires.

## **7.2. Equipements Completel**

Le Client s'interdit de procéder à toute manipulation ou intervention sur les Equipements Completel sans l'accord préalable exprès de Completel.

Le Client est responsable de toute dégradation des Equipements Completel résultant d'une conservation dans un environnement ne respectant pas les pré-requis de Completel. Le Client prendra à sa charge les coûts de remise en état ou de remplacement des Equipements Completel.

Les Equipements Completel restent la propriété de Completel pendant toute la durée du Contrat.

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

En cas d'éventuelles prétentions d'un tiers sur les Equipements Completel, le Client s'engage à s'y opposer et à en aviser immédiatement Completel ainsi qu'à faire le nécessaire pour que lesdits Equipements puissent être récupérés par Completel.

En cas d'ouverture d'une procédure collective à l'encontre du Client, ce dernier est tenu d'en aviser immédiatement Completel et de rappeler par écrit à tout mandataire de justice ou officier ministériel la qualité de propriétaire de Completel quant à ces Equipements.

## **7.3. Equipements Client**

Le Client est responsable de la compatibilité de ses propres Equipements avec les interfaces et les Equipements Completel.

Completel ne prend pas à sa charge la partie privative du câblage située entre le PAS et le (ou les) Equipement(s) Client ou desservant les Equipements Client entre eux.

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

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

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

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

Il appartient au Client, à son(ses) partenaire(s) et/ou au(x) fournisseur(s) du Client de mettre en œuvre les mesures de sécurité physiques et logiques destinées à protéger ses matériels et équipements d'extrémité au-delà du PAS de toute intrusion, virus ou utilisation frauduleuse et d'assurer un accès sécurisé à son système informatique et à ses locaux.

A ce titre, la responsabilité de Completel, ne saurait être engagée pour quelque raison que ce soit.

## **7.4. Réserve de propriété**

Le transfert de propriété de tout Equipement vendu le cas échéant par Completel est subordonné au paiement intégral de son prix par le Client.

Toutefois les risques sont transférés dès la livraison.

Dans le cas où le paiement du prix n'interviendrait pas dans le délai prévu au Contrat, Completel se réserve le droit de reprendre l'Equipement livré et si bon lui semble, de résoudre de plein droit la vente et tout ou partie des Services.

## **7.5. Restitution des Equipements**

### **7.5.1. Modalités de retour des Equipements de Completel**

En cas de résiliation ou d'expiration du Contrat, le Client s'engage à restituer l'ensemble des Equipements Completel constituant le Service jusqu'au PAS.

Le Client recevra dans son courrier de prise en compte de résiliation ou à l'expiration du Contrat, l'adresse à laquelle restituer les Equipements Completel.

Lors de ce retour, il devra préciser :

- son numéro de Client,
- la date de résiliation effective,
- le ou les Sites Client concernés par la résiliation,
- le type et numéro de série des Equipements Completel présent sur ces Sites Client,
- le nom, adresse email et numéro de téléphone du contact en charge de la résiliation chez le Client.

Si le Client ne retourne pas les Equipements Completel, Completel pourra aller librement chercher ses Equipements chez le Client.

Dans tous les cas, Completel laisse les locaux ayant servi à l'hébergement de ses Equipements en bon état d'entretien (hors vétusté) mais ne prend pas à sa charge les frais de remise en état desdits locaux.

### **7.5.2. Modalités de retour des Equipements du Client**

En cas de résiliation ou d'expiration du Contrat, le Client devra enlever ses Equipements des locaux Completel, notamment des Centres d'Hébergement. Si le Client n'enlève pas ses Equipements à la date indiquée par Completel ou à défaut à la date de résiliation ou d'expiration du Contrat, Completel est en droit de faire livrer les Equipements au siège du Client et à ses frais ou d'en disposer comme bon lui semble, sans qu'aucune responsabilité de Completel ne puisse être recherchée de ce chef.

### **7.5.3. Pénalités de non-retour**

Si le Client ne respecte pas scrupuleusement les modalités de retour des Equipements Completel, Completel pourra facturer au Client des frais de désinstallation d'un montant de cent cinquante (150) euros et/ou le prix à neuf de l'Equipement non retourné.

Si le Client ne permet pas l'accès à ses locaux, le Client doit payer à Completel, par jour de retard et par Equipement non restitué, une pénalité égale à cent cinquante (150) euros, sans préjudice de toute action que Completel pourrait engager à l'encontre du Client.

D'autre part, le Client sera alors entièrement responsable du recyclage desdits Equipements.

## **8. RECEPTION ET MISE A DISPOSITION DU SERVICE**

### **8.1. Mise à disposition du Service en Direct ou Hébergé**

La Mise à Disposition du Service ne pourra intervenir que si (i) l'ensemble des documents constitutifs du Contrat et nécessaires à la mise à disposition du Service ont été retournés à Completel et (ii) les informations y figurant sont complètes et cohérentes.

Sauf stipulation contraire expressément prévue par les Parties, la Mise à Disposition du Service s'effectuera pendant les Heures Ouvrées.

Completel décide de l'ordre des opérations à réaliser pour la Mise à Disposition du Service.



Une fois les opérations d'installation effectuées, Completel remet ou envoie au Client un Avis écrit de Mise à Disposition du Service.

Si le Client ne refuse pas par écrit le Service dans un délai de cinq (5) Jours Ouvrés à compter de la date indiquée sur l'Avis, le Service est considéré comme accepté par le Client à la date figurant sur l'Avis et emporte de manière irréfragable la délivrance conforme du Service. La date de cette acceptation vaut Date de Mise à Disposition Effective du Service et marque le début de la facturation.

Toute contestation du Client concernant la Mise à Disposition du Service devra être notifiée à Completel et motivée par l'existence d'Incidents Majeurs. A compter de la réception par Completel de cette contestation, Completel pourra suspendre le Service sur le Site Client concerné jusqu'à la résolution de l'Incident en cause et de ce fait, reporter la Date de Mise à Disposition du Service.

Toute utilisation du Service en dehors d'une procédure contradictoire de la mise en service entraîne acceptation conforme du Service dès le début de l'utilisation et marque le début de la facturation.

S'il s'avérait que les tests ne sont pas conformes en raison du non respect par le Client d'une obligation lui incombant, Completel facturera le Service au Client à partir du début des tests.

## **8.2. Mise à disposition du Service en Accès Indirect**

Il appartient au Client, préalablement à la Mise à Disposition du Service, de s'assurer que le type d'abonnement souscrit pour l'accès au réseau téléphonique public correspondant aux lignes définies dans le Bon de Commande autorise l'acheminement des communications pour lesquelles le Client a souscrit le Service par Completel.

La Date de Mise à Disposition Effective du Service et le début de la facturation interviennent à la première utilisation du Service par le Client.

## **9. UTILISATION DU SERVICE**

Le Client utilise le Service pour son usage personnel et exclusif et s'interdit d'en faire la revente sous une forme intégrée ou sous quelque forme que ce soit, sauf en cas de revente des Services dûment autorisée par Completel. Cette revente fera l'objet d'un contrat spécifique conclu entre les Parties.

Il est toutefois entendu que le Client pourra souscrire à un ou plusieurs Services au nom et pour le compte de sa(ses) filiale(s). En tout état de cause, il est expressément entendu entre les Parties que le Client reste seul responsable de la bonne exécution du Contrat et garantit Completel du respect par ses filiales des obligations définies dans le Contrat et de tout recours de celles-ci à l'encontre de Completel.

Le Client s'engage à mettre en œuvre les mesures de sécurité adéquates afin notamment d'empêcher d'éventuels branchements clandestins ou l'utilisation frauduleuse du Service et s'assure qu'elles demeurent effectives pendant toute la durée du Contrat. Le Client garantit Completel 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 Conditions Générales et Conditions Particulières de Service, 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 Completel par le Client ou par toute personne ou entité ayant accédé aux Services via le Client ou les Equipements de ce dernier.

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

## **10. MAINTENANCE**

Pour assurer la Maintenance de son Réseau, Completel peut être amenée à réaliser des travaux sur son Réseau susceptibles d'affecter temporairement le fonctionnement des Services délivrés au Client. Dans ce cas, Completel s'efforcera, sauf urgence, d'en informer le Client dans les cinq (5) jours précédents la date prévue pour la Maintenance.

### **10.1 Maintenance Préventive**

Completel assure une Maintenance Préventive de son Réseau et de ses Equipements en cas de problème suspecté ou connu afin de maintenir une continuité du Réseau.

La Maintenance Préventive se distingue suivant que les travaux programmés sont urgents et nécessitent une Maintenance Préventive urgente ou s'il s'agit de travaux de mise à niveau nécessitant une Maintenance Préventive simple.

Completel fera ses meilleurs efforts pour effectuer l'interruption en dehors des Heures Ouvrées.

Pendant ces périodes de Maintenance Préventive, Completel s'efforcera de limiter les conséquences des travaux sur le Service.

### **10.2 Maintenance Corrective**

La Maintenance Corrective comprend les opérations de réparation relatives aux divers constituants du Réseau ou des Equipements Completel livrés et installés par Completel ou son sous-traitant chez le Client qui s'avèrent nécessaires, soit à la demande du Client, soit à la suite d'opérations de Maintenance Préventive effectuées par Completel ou son sous-traitant.

Dans tous les autres cas, les interventions de maintenance de Completel font l'objet d'une facturation complémentaire sur devis et notamment dans les cas d'interventions sur appel du Client dont la cause n'est pas imputable à Completel. Toutefois, s'il s'avère que l'origine de l'intervention est due à une faute imputable exclusivement à Completel, l'intervention ne sera pas facturée.

A défaut d'option supplémentaire souscrite par le Client, l'intervention de Completel aura lieu pendant les Jours et Heures Ouvrés.

## **11. MODIFICATIONS OU SUSPENSION DU SERVICE A L'INITIATIVE DE COMPLETEL**

Completel peut modifier les caractéristiques du Service en fonction des évolutions légales, réglementaires ou normatives ainsi que des règles et procédures complémentaires de délivrance des Services spécifiées par Completel notamment dans les STAS.

Completel se réserve le droit de modifier à tout moment, les conditions des Conditions Générales ou des Conditions Particulières afin de s'adapter notamment au contexte économique ou réglementaire. Les nouvelles conditions seront adressées au Client.

Completel peut suspendre la fourniture du(des) Service(s) concerné(s) en cas (i) d'augmentation soudaine et importante du volume de trafic n'ayant pas fait l'objet d'information préalable de la part du Client, (ii) de risque de non paiement des factures par le Client, (iii) de risque pour le bon fonctionnement ou la sécurité des infrastructures ou Equipements Completel ou appartenant à un tiers, (iv) d'interventions techniques ou de maintenance de Completel sur ses infrastructures ou Equipements, (v) de fraude détectée ou rapportée ou (vi) d'usage abusif, frauduleux, illicite suspecté ou rapporté du Service. En tout état de cause, Completel ne peut être tenue responsable en cas de non détection de fraude sur les Services du Client.

Sauf cas d'urgence, Completel en informera préalablement le Client dans les plus brefs délais.

En tout état de cause, Completel ne pourra être tenue pour responsable de la suspension ou de l'altération du Service. Elle ne donnera pas davantage lieu à l'application des pénalités prévues par les Conditions Particulières concernées ni pour le Client au droit de résilier tout ou partie des Services ou le Contrat.

La suspension du Service n'entraînera pas la suspension du paiement des abonnements dus par le Client au titre du Service concerné.

Completel remettra le Service en fonction dès que la cause ayant motivée la suspension sera connue et aura disparue.

## **12. QUALITE DE SERVICE**

Selon les Services souscrits, la Qualité de Service peut concerner les garanties suivantes :

- La Garantie de Temps de Rétablissement ou « GTR »,
- La Garantie de Taux de Disponibilité ou « GTD »,
- Toute autre garantie spécifique prévue dans les Conditions Particulières de Service.

Les niveaux d'engagement de Qualité de Service et les pénalités le cas échéant associées sont définis dans les Conditions Particulières de chaque Service.

**12.1. Centre de Service Clients**

Le Centre de Service Clients est joignable 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 pour la réception des appels du Client et la signalisation des Incidents.

**12.2. Incident**

Tout Incident doit être signalé au Centre de Service Clients par le Client et dûment constaté par Completel.

Il est toutefois entendu que seuls les Incidents Majeurs seront pris en compte dans le calcul de la Qualité de Service et, le cas échéant, des pénalités associées.

Le ticket d'Incident est créé par Completel à compter de la signalisation de l'Incident par le Client par téléphone ou via l'Extranet Client (pour les Services éligibles et lorsque le Client en bénéficie). Dans le cas où le Client a souscrit à l'option de Proactivité, le ticket d'Incident sera créé automatiquement. Pour chaque Incident, un numéro de ticket d'Incident est attribué au Client par Completel.

Le ticket d'Incident est fermé par Completel quand le Service est rétabli. Completel informe le Client de la clôture du ticket d'Incident. En l'absence de contestation du Client dans les quarante huit (48) heures suivant la fermeture du ticket d'Incident, Completel considère que la clôture de l'Incident est définitivement acceptée par le Client.

Le ticket d'Incident mentionne ses dates de création et de clôture ainsi que la durée totale de l'Incident.

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

**12.3. Période de couverture des garanties**

La période de couverture des garanties s'étend pendant les Heures Ouvrées.

Le Client peut étendre la période de couverture des garanties à la plage 24h/24 et 7j/7 par la souscription, dans le Bon de Commande, de l'option Extensio.

**12.4. Garantie de Temps de Rétablissement**

Le temps de rétablissement s'entend du délai entre la création du ticket d'Incident pour un Incident Majeur et la résolution de celui-ci telle qu'indiquée sur le ticket d'Incident. Le temps de rétablissement ne court que pendant la période de couverture des garanties.

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

**12.5. Garantie de Taux de Disponibilité**

Chaque période de calcul du taux de disponibilité est de douze (12) mois et débute à la Date de Mise à Disposition Effective du Service.

Ce taux de disponibilité, exprimé en pourcentage, est calculé à l'aide de la formule suivante :

$$\text{Taux de Disponibilité} = \frac{\text{Temps de référence} - \text{Temps de panne}}{\text{Temps de référence}}$$

- Temps de référence : une année pleine, en minutes (365x24x60), déduction faite du Temps de Maintenance.
- Temps de panne : somme, en minutes, pendant la période de calcul du taux de disponibilité, des délais de rétablissement de chaque Incident Majeur ayant fait l'objet de l'ouverture d'un ticket d'Incident.

**12.6. Pénalités**

En cas de non-respect par Completel de ses engagements de Qualité de Service décrites dans les Conditions Particulières de Service et sous réserve des limites ci-après énumérées, le Client pourra réclamer une pénalité forfaitaire, définitive et libératoire plafonnée à un (1) mois d'abonnement au Service (hors option) par Site Client impacté.

Si le Client a souscrit à plusieurs Services auprès de Completel, le montant total des pénalités qui pourront être réclamées à Completel au titre de l'ensemble des Services sera plafonné à quinze pour cent (15%) du montant total des abonnements (hors option) par an.

Les pénalités dont le montant est mentionné dans les Conditions Particulières ne sont exigibles que si le Client les réclame par LRAR adressée à Completel, ou par une demande effectuée auprès du Responsable Opérationnel de Compte (ROC) si cette option a été souscrite par le Client, dans les trente (30) jours calendaires suivant la fin du mois au cours duquel l'événement donnant droit à pénalité s'est produit.

Les pénalités prévues dans le Contrat sont libératoires et excluent tout autre droit ou recours du Client à l'encontre de Completel.

Le Client n'a droit à aucune pénalité et la responsabilité de Completel ne peut être engagée dans les cas de suspension mentionnés à l'article « Suspension du Service par Completel », de dégradation du Service ou de dommages liés à un cas de Force Majeure, au fait d'un tiers ou d'un opérateur, ou au fait du Client.

En tout état de cause, tout Incident Majeur dont la cause n'est pas directement et exclusivement imputable à Completel et/ou ses sous-traitants est exclu du champ d'application de la Qualité de Service.

**13. CONDITIONS FINANCIERES****13.1. Prix du service**

Les prix sont définis en euros hors taxes dans le Bon de Commande ou à défaut dans le Catalogue Tarifaire. Les droits et taxes sont ceux applicables au jour de la facturation.

En cas de modification de la réglementation applicable ou de son interprétation ayant pour effet de faire supporter à Completel des impôts, droits ou taxes autres ou d'un montant supérieur à ceux existant à la date de signature du Contrat ou du Bon de Commande, un ajustement corrélatif des prix définis dans le Bon de Commande sera opéré de telle sorte que Completel perçoive dans tous les cas l'intégralité des montants indiqués dans lesdits Bons de Commande ou à défaut dans le Catalogue Tarifaire.

**13.2. Révision du prix**

Completel peut modifier ses tarifs et appliquer les nouveaux tarifs au Contrat et/ou Bon de Commande en cours d'exécution. Dans ce cas, Completel informe au préalable et par écrit les Clients concernés. En cas d'augmentation d'un ou de plusieurs tarifs - et sauf lorsque l'augmentation résulte d'évolutions du contexte réglementaire, de modification des offres de références ou du catalogue tarifaire de tout opérateur interconnecté à Completel ou de décision de l'ARCEP -, le Client pourra résilier librement le Service souscrit qui a fait l'objet de l'augmentation après l'avoir notifié à Completel dans un délai de vingt et un (21) jours à compter de la réception du courrier de Completel l'informant de cette augmentation. En l'absence d'une telle notification dans le délai imparti, le Client est réputé avoir accepté le nouveau tarif.

**13.3. Garantie financière**

Completel se réserve le droit d'exiger du Client au moment de la signature du Bon de Commande et/ou à tout moment pendant la durée du Contrat, une garantie bancaire à première demande autonome ou un dépôt de garantie qui, encaissé par Completel, n'est pas productif d'intérêts. Faute de s'y conformer, le Client s'expose à voir Completel, et à la discrétion de cette dernière, suspendre toute nouvelle Commande, et/ou l'exécution du Service au titre duquel la garantie a été demandée par Completel.

Le remboursement du dépôt de garantie intervient après résiliation effective du Contrat, sous réserve du paiement intégral des sommes restant dues à Completel et de restitution des Equipements Completel en bon état dans les conditions prévues à l'article « Restitution des Equipements ».

**13.4. Facturation**

Les factures sont établies mensuellement, TVA en sus.

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

Completel facture les frais d'accès au Service de chaque Service à la Date de Mise à Disposition Effective du Service.

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

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

Completel 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, à la suite de la résiliation de tout ou partie du Contrat ou en cas de procédure collective du Client. Cette facture intermédiaire sera payable à réception par le Client.

### **13.5. Mode de paiement**

Les factures sont payables par prélèvement automatique dans un délai de trente (30) jours à compter de la date de la facture.

Toutefois à compter de l'ouverture d'une procédure collective, le Client devra régler les factures de chaque Service au comptant dès réception de la facture, en ce compris les Consommations facturées terme à échoir.

La désignation d'un tiers payeur, en cas de défaillance du Client, n'exonère pas le Client de son obligation de paiement du prix à l'égard de Completel.

Aucun escompte n'est consenti par Completel en cas de paiement anticipé.

### **13.6. Contestation des factures**

En cas de désaccord sur le montant facturé, le Client dispose d'un délai de trente (30) jours à compter de la date de facture pour notifier à Completel son désaccord accompagné de tous les justificatifs correspondants. A défaut, la facture est réputée irrévocablement acceptée par le Client.

En cas de contestation, le Client s'oblige à verser à Completel les montants non contestés. Completel informe le Client des suites qu'elle souhaite donner à cette contestation.

Le rejet de la contestation par Completel rend immédiatement exigibles les sommes qui lui sont dues.

### **13.7. Défaut de paiement**

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

- Completel peut de plein droit, sans formalités judiciaires, suspendre la fourniture du Service de la Commande concernée. Dans une telle hypothèse, Completel adresse au Client une mise en demeure de payer et indique la date à laquelle le Service sera suspendu si le non paiement persiste. La suspension du Service n'entraîne pas celle du paiement des abonnements dus par le Client ;
- Le retard de paiement entraîne également la déchéance de tous les termes des créances de Completel sur le Client et leur exigibilité immédiate ;
- Ce retard donne automatiquement lieu à l'application d'un intérêt de retard égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de 10 points de pourcentage (calculé à compter du jour suivant la date d'échéance du montant non réglé jusqu'à son paiement intégral) et à la facturation de frais de relance d'un montant minimum de cent cinquante (150) euros par relance et prélevés à l'occasion de la prochaine facture, sans qu'aucune mise en demeure préalable soit nécessaire ;
- Si une garantie bancaire à première demande autonome ou un dépôt de garantie a été constitué, Completel se réserve le droit de prélever les sommes non réglées sur ceux-ci ;
- Completel pourra subordonner la continuation du Service ou sa remise en service à la fourniture d'une garantie bancaire à première demande autonome ou d'un dépôt de garantie qui encaissé par Completel ne sera pas productif d'intérêts ;
- Completel peut modifier les modalités de facturation et notamment substituer à la facturation à terme échu des Consommations une facturation terme à échoir sur la base d'une prévision de trafic ou d'une moyenne des Consommations précédentes ;
- Completel dispose d'un droit de rétention sur les Equipements Client, qu'ils soient installés dans un Centre d'Hébergement

Completel ou dans un local technique dont Completel a la propriété ou la jouissance.

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

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

En cas de non paiement, Completel ne garantit pas ses engagements de Qualité de Service.

### **13.8. Compensation**

Completel se réserve le droit de traiter les sommes dues par le Client, au titre du présent Contrat ou de tout autre contrat ou Service souscrit auprès de Completel, soit comme des créances distinctes, soit comme une seule et même créance.

En outre, Completel pourra à tout moment sans préavis ni formalité compenser toute Consommation, tout Service souscrit y compris non encore facturé, tout Service facturé au titre des présentes y compris non encore échu ou toute somme dont le Client est débiteur au titre des présentes avec toute somme due au Client par Completel aux termes des présentes ou de toute autre convention entre les Parties.

## **14. MODIFICATION DU SERVICE DEMANDEE PAR LE CLIENT**

Toute modification du Service demandée par le Client est soumise à une étude de faisabilité par Completel. Toute modification s'effectue dans les conditions prévues dans le Catalogue Tarifaire et dans les Conditions Particulières par la signature d'un avenant au Bon de Commande concerné.

## **15. RESILIATION**

Sauf stipulation contraire prévue dans le Contrat, toute résiliation par le Client ou par Completel devra faire l'objet d'une notification par LRAR avec un préavis de trois (3) mois.

### **15.1. Résiliation avant la date d'expiration de la Durée Minimale du Bon de Commande**

Dans tous les autres cas, et notamment en cas de résiliation par le Client avant la Date de Mise en Service, le Client devra verser à Completel la totalité du montant minimum de facturation dû au titre du(des) Bon(s) de Commande résilié(s). Ce montant minimum de facturation correspond (i) au montant des redevances ou abonnements restant dus jusqu'à l'expiration de la Durée Minimale mentionnée au Bon de Commande, (ii) aux frais d'accès au Service, d'installation et d'achat d'équipements et logiciels restant le cas échéant dus à Completel et (iii) au montant des Consommations qui auraient dû être facturées par Completel jusqu'à l'expiration de la Durée Minimale du Bon de Commande.

A défaut de précision dans le Bon de Commande, le montant des Consommations qui auraient dues être facturées par Completel jusqu'à l'expiration de la Durée Minimale du Bon de Commande s'établit comme suit : le produit de la moyenne des Consommations mensuelles sur les trois (3) derniers mois multiplié par le nombre de mois restants jusqu'à l'expiration de la Durée Minimale du Bon de Commande ou, s'il n'y a pas eu de Consommation, sur la base de toute estimation de trafic fournie par le Client.

### **15.2. Résiliation après l'expiration de la Durée Minimale Bon de Commande**

Les Parties sont libres de résilier sans indemnité le Contrat à l'expiration de la Durée Minimale telle qu'indiquée au Bon de Commande et de chaque Période de Reconduction.

Outre les cas particuliers expressément prévus, le Contrat est automatiquement résilié lorsque tous les Bons de Commande sont résiliés.

### **15.3. Résiliation pour faute**

En cas de manquement de l'une des Parties dans l'exécution d'une obligation essentielle aux termes du Contrat, l'autre Partie pourra résilier de plein droit le Contrat si la Partie défaillante ne remédie pas



à ce manquement dans un délai de trente (30) jours, après envoi d'une mise en demeure par LRAR adressée par l'autre Partie .

## **16. CONFIDENTIALITE**

Pendant la durée du Contrat et pendant une durée d'un (1) an à compter de son expiration ou de sa résiliation, les Parties conserveront confidentiels les termes des présentes ainsi que toutes informations écrites ou orales qui ne sont pas du domaine public, relatives aux Services et/ou aux Parties elles-mêmes (ci-après les « **Informations Confidentielles** »).

Sauf autorisation écrite préalable de l'autre Partie, chacune des Parties s'engage à ne divulguer aucune information de ce type à quel que tiers que ce soit et à ne pas les utiliser à d'autres fins que l'exécution du Contrat. Les Parties sont toutefois autorisées à divulguer les Informations Confidentielles (i) sur ordonnance d'un tribunal ou d'une autorité administrative, (ii) sur requête ou demande d'une agence ou autorité régulatrice dûment habilitée, ou en vertu de toute réglementation de cette dernière, (iii) dans la mesure raisonnablement requise dans le cadre de l'exercice d'un recours en vertu des présentes, (iv) aux commissaires aux comptes indépendants d'une Partie, (v) aux sous-traitants de l'une des Parties en vue de l'exécution du Contrat, et (vi) à tout cessionnaire autorisé en vertu des présentes, sous réserve que ledit cessionnaire s'engage par écrit à être lié par les stipulations du présent article.

## **17. PROPRIETE INTELLECTUELLE**

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

## **18. RESPONSABILITE**

Completel s'engage à mettre en œuvre les moyens nécessaires en vue de fournir un Service continu et disponible dans la limite de capacité du réseau et des infrastructures ainsi que des contraintes techniques inhérentes à leur fonctionnement.

La responsabilité de Completel envers le Client ne pourra être mise en cause qu'à raison des dommages directs matériels et certains résultant d'une faute de Completel, prouvée par le Client. Sont ainsi exclus tous les dommages ne résultant pas exclusivement et directement de l'inexécution par Completel d'une obligation contractuelle ainsi que, notamment, les pertes de chiffre d'affaires, de clientèle, d'exploitation, de profit, d'une chance, d'activité, d'économies, de données, l'atteinte à l'image et les dommages causés aux co-contractants du Client.

La responsabilité de Completel ne pourra pas non plus être engagée dans les cas suivants :

- lorsqu'une pénalité est contractuellement prévue, celle-ci étant forfaitaire, libératoire et définitive de tous dommages et intérêts qui pourraient être dus au Client,
- en cas de non-respect par le Client des STAS, des conditions d'utilisation des Services, des recommandations de Completel,
- En cas de Force Majeure,
- En cas de fait d'un tiers autre qu'un sous-traitant de Completel.

La responsabilité totale de Completel ne pourra excéder un montant égal à cinquante mille (50.000) euros pour l'ensemble des Services et pour toute la durée du Contrat.

Le Client renonce, ainsi que ses assureurs pour lesquels il se porte fort, à tous recours contre Completel au-delà de ce montant.

Quelle que soit l'infrastructure mise en place par Completel pour fournir le Service, la responsabilité de Completel s'arrête au PAS. En conséquence, Completel ne pourra être tenue pour responsable de

tout incident ou rupture de Service dû à un élément actif ou passif situé au-delà du PAS.

En outre, Completel ne pourra être tenue pour responsable de toute dégradation ou rupture de Service résultant de modifications par le Client sur les Equipements mis en place par Completel. Ces modifications peuvent inclure, mais ne se limitent pas, à la Desserte Interne et l'Equipement terminal. Il est précisé que Completel pourra engager des poursuites dans le cas où de telles modifications peuvent altérer les performances du réseau Completel.

Si le Service fourni par Completel ne comporte pas de PAS (cas des Accès Indirect), la responsabilité de Completel s'arrête à l'interconnexion du réseau Completel à la Boucle Locale.

## **19. ASSURANCES**

Le Client déclare qu'il est titulaire d'une police d'assurance souscrite auprès d'une compagnie d'assurance notoirement solvable, couvrant sa responsabilité civile professionnelle et les risques liés à son activité.

L'assurance du Client devra notamment couvrir les dommages que (i) ses Equipements pourraient subir, (ii) son personnel ou ses sous-traitants pourraient causer à toute personne, aux locaux de Completel ou aux Equipements voisins.

En cas de livraison du Service dans un Centre d'Hébergement Completel, le Client s'engage à souscrire auprès d'une compagnie d'assurance notoirement solvable une police d'assurance couvrant les dommages que ses Equipements pourraient subir, ainsi que ceux que ses Equipements ou ceux que le personnel ou les sous-traitants du Client pourraient causer à toute personne, aux locaux de Completel ou aux Equipements voisins.

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

Le Client prend en charge et assume les conséquences pécuniaires de sa responsabilité. Il s'engage à s'assurer pour des sommes suffisantes auprès d'une compagnie notoirement connue pour être solvable, contre tous risques qu'il est susceptible d'encourir dans le cadre ou à l'occasion de l'exécution du Contrat.

Le Client devra être en mesure de présenter, sur simple demande de Completel, une attestation datée et signée de son assureur justifiant de la souscription par le Client de la police d'assurance. Cette attestation précisera le montant et l'étendue de la garantie, ainsi que la période de validité de la police d'assurance souscrite.

## **20. FORCE MAJEURE**

La Force Majeure s'entend de tout événement extérieur, irrésistible et imprévisible au sens de l'article 1148 du Code Civil et de son interprétation par la jurisprudence et empêchant l'une des Parties d'exécuter les obligations mises à sa charge au titre du Contrat ou rendant l'exécution de celles-ci déraisonnablement onéreuses. Sont assimilés à des cas de Force Majeure : les grèves ou conflits de travail chez l'une des Parties, chez un fournisseur ou chez un opérateur national en France ou à l'étranger, les incendies, inondations ou autres catastrophes naturelles, la défaillance d'un fournisseur ou d'un opérateur tiers ainsi que la modification de toute réglementation applicable au Contrat et en rendant l'exécution impossible ou déraisonnablement onéreuse. Est en outre assimilé à un cas de force majeure, une coupure d'alimentation électrique sur le Site Client ou une coupure d'alimentation électrique de plus de soixante douze (12) heures sur un site Completel, l'impossibilité pour Completel, après accomplissement des démarches nécessaires, d'obtenir une autorisation requise pour le raccordement du Client à son réseau et le retrait ou la modification d'une autorisation.

Toute Partie affectée par un cas de Force Majeure en notifiera l'autre Partie dans les dix (10) jours suivant la survenance de ce cas de Force Majeure.

Lorsque l'inexécution d'une obligation d'une Partie est imputable à un cas de Force Majeure, cette Partie est exonérée de responsabilité.

Les délais d'exécution des obligations de chacune des Parties au titre du Contrat seront prorogés en fonction de la durée des événements constitutifs de la Force Majeure et leur exécution devra être à nouveau entreprise dès la cessation des événements faisant obstacle à l'exécution.

Si l'exécution des obligations devenait cependant impossible pendant un délai supérieur à quinze (15) jours, les Parties se concerteront en vue d'aboutir à une solution satisfaisante. A défaut d'accord dans un délai de quinze (15) jours à compter de la date d'expiration de la première période de quinze (15) jours, les Parties seront libres de résilier le Contrat sans indemnité de part et d'autre.

## **21. DISPOSITIONS DIVERSES**

### **21.1. Cession – Transfert du Contrat**

Completel peut librement transférer ou céder le Contrat.

La cession ou le transfert du Contrat par le Client est soumis à l'accord préalable et écrit de Completel.

### **21.2. Intégralité du Contrat – Modification – Renonciation**

Le Contrat constitue l'intégralité de l'accord entre les Parties et prévaut sur toutes les discussions, négociations, propositions et conventions antérieures entre les Parties en ce qui concerne l'objet des présentes.

Le Contrat ne peut être modifié autrement que par un avenant écrit signé par les Parties aux présentes. Toutefois, les Conditions Particulières de chaque Service et les annexes pourront prévoir des procédures de modifications dérogatoires limitées à leur objet respectif.

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

### **21.3. Avis et notifications**

Sauf mention contraire dans le Contrat, les avis et notifications prévus seront adressés à leur destinataire par LRAR.

Chaque notification se fera

- En ce qui concerne le Client à l'adresse indiquée dans le Bon de Commande ;
- En ce qui concerne Completel :
  - Pour les correspondances d'ordre commercial, à l'attention du ROC (si cette option a été souscrite) ou de l'Ingénieur Commercial en charge du compte Client ;
  - Et pour toutes les autres correspondances à l'attention de la Direction de la Relation Clients.

Tout changement d'adresse pendant la durée du Contrat sera notifié à l'autre Partie conformément aux présentes.

### **21.4. Absence de relation entre les Parties**

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

### **21.5. Autonomie des dispositions**

Si une disposition du Contrat est jugée illégale ou nulle par tout tribunal, autorité administrative, tribunal arbitral ou entité du gouvernement, toutes les autres dispositions stipulées dans le Contrat resteront en vigueur et de plein effet. Les Parties s'engagent à collaborer de bonne foi pour remplacer la disposition nulle ou illégale dès que possible par une nouvelle disposition ayant un résultat licite aussi proche que possible du résultat que visait la disposition frappée de nullité.

### **21.6. Titres**

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

### **21.7. Mode de preuve**

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

### **21.8. Référence commerciale – promotion**

Le Client autorise Completel à utiliser son nom commercial, son logo et sa marque à titre de référence commerciale. Si le Client a également concédé ce droit au profit d'un tiers, les revendications de toute nature de ce tiers qui pourraient naître de cette utilisation seront à la charge exclusive du Client.

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

### **21.9. Litiges – Droit Applicable**

Le contrat est régi par le droit français.

En cas de différend entre les Parties, à l'exception d'un différend concernant l'obligation de paiement du Client, les Parties se rencontreront afin de trouver une solution amiable audit différend.

À défaut de règlement amiable dans un délai de quarante cinq (45) jours, les Parties pourront soumettre la résolution dudit différend au tribunal compétent.

**TOUT DIFFEREND RELATIF A L'EXISTENCE, LA VALIDITE, L'INTERPRETATION, L'EXECUTION ET/OU LA RESILIATION DU CONTRAT SERA SOUMIS AU TRIBUNAL DE COMMERCE DE PARIS. CETTE ATTRIBUTION DE COMPETENCE S'APPLIQUE EGALEMENT EN CAS DE PROCEDURE EN REFERE, DE PLURALITE DE DEFENDEURS OU D'APPEL EN GARANTIE.**

### **21.10. Informatique et libertés – Protection des données**

Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée en 2004 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, Completel informe le Client qu'il fait l'objet d'un traitement automatique de données nominatives à des fins de constitution de fichiers destinés à gérer la clientèle de Completel. A ce titre, le Client ou tout membre de son personnel peut obtenir communication et, le cas échéant, rectification ou suppression des informations le concernant en s'adressant à Completel.

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