

1 DOCUMENTS CONTRACTUELS

Les présentes Conditions Particulières définissent les conditions dans lesquelles Completel met en œuvre les moyens nécessaires à la fourniture au Client du Service Connect.

Elles font partie intégrante du Contrat et relèvent des Conditions Générales.

Les termes ne faisant pas l'objet de définition dans les présentes sont définis soit dans les Conditions Générales soit dans les autres Documents Contractuels.

2 DESCRIPTION DU SERVICE

2.1 Définition des Modes de raccordement au Service

On définit par

- Accès Fibre Optique, tel que défini dans les Conditions Générales
- Accès Hébergé, tel que défini dans les Conditions Générales
- Accès Direct par Liaison Louée, le mode d'Accès Direct par raccordement du Site Client au réseau (Boucle Locale) de Completel par l'utilisation du réseau d'un Opérateur Tiers, sous réserve que le Client soit raccordable;
- Accès Direct par DSL, le mode d'Accès Direct par raccordement du Site Client au réseau (Boucle Locale) de Completel par l'utilisation d'un réseau DSL, sous réserve que le Client soit raccordable;

L'Accès Direct par DSL se décline en deux modes :

- Accès Direct par DSL Dégroupé Completel, le mode d'Accès Direct par DSL par raccordement du Site Client par l'utilisation du réseau DSL dégroupé de Completel;
- Accès Direct par DSL Tiers, le mode d'Accès Direct par DSL par raccordement du Site Client par l'utilisation du réseau DSL d'un Opérateur Tiers;

Pour les Accès Direct par DSL, Completel propose plusieurs types de solutions :

- Avec des débits garantis : des liaisons TDSL 500, TDSL 1000, TDSL 2000, SDSL 500, SDSL 1000 ... ci après « solution ADSL ou SDSL à Débit Garanti »
- Avec des débits non garantis : liaisons ADSL et ADSL nu ci après « solution ADSL à Débit non Garanti »

2.2 Services de base fournis au Client

Ces services sont fournis systématiquement à tout Client souscrivant au Service Connect.

2.2.1 Accès à Internet

Le Service Connect consiste à fournir sur un Site Client à partir du PAS un accès permanent haut débit à Internet, ci-après un « Accès ».

Le Client choisit un débit minimum garanti compris entre 1 et 1000 Mbit/s ou choisit d'être raccordé via un accès ADSL à Débit Non Garanti, en fonction du type de raccordement du Site Client.

Si le type d'Accès le permet, le Client peut demander à Completel d'augmenter le débit minimum garanti souscrit, de manière définitive ou temporaire. Cette modification est formalisée par la signature d'un avenant au Bon de Commande initial. L'augmentation temporaire du débit n'est possible que dans la mesure où elle ne nécessite pas de modification du type de raccordement.

2.2.2 Solutions Business Class Security

Les solutions Business Class Security sont des options qui permettent aux Clients Connect de sécuriser leur accès Internet. Elles peuvent contenir les sécurisations suivantes :

2.2.2.1 Fourniture du Routeur d'extrémité

En standard, Completel fournit au Client l'Équipement Terminal (Routeur), l'installe sur le Site du Client, le configure, le supervise et le maintient.

2.2.2.2 Equipement de Sécurité

Dans le cadre des solutions de sécurisation de flux Business Class Security, Completel met en place des plates-formes dédiées pour sécuriser certains types de flux et/ou paramètre des Équipements existants en cœur de réseau.

2.2.2.3 Rapports / Statistiques sur l'Accès Internet

Completel met à la disposition du Client des rapports et statistiques concernant notamment l'utilisation de son accès Internet, la performance du backbone IP Completel, etc. Ces données sont consultables en ligne via l'Extranet Client sécurisé.

2.3 Services en option fournis au Client

Ces services ne peuvent être fournis par Completel que dans la mesure où les services de base ont été souscrits par le Client.

2.3.1 Adresses IP

Completel attribue au Client, à sa demande, un bloc d'adresses IP conformément aux règles du RIPE NCC (Réseaux IP Européens – Network Coordination Centre) que le Client s'engage à respecter.

Le Client reconnaît que ses adresses IP ne lui sont concédées que pour la durée du Service.

2.3.2 Connectivité Internet sans routeur (avec routage BGP uniquement)

Completel peut fournir un service de connectivité Internet sans fournir de routeur d'extrémité. Dans ce cas, il est de la responsabilité du Client d'installer, de configurer, de superviser et de maintenir le routeur d'extrémité. Le périmètre de responsabilité de Completel s'arrête dans ce cas à l'entrée de l'Équipement d'Client. Completel ne pourra être tenue pour responsable de problèmes de performance liés à la configuration des Équipements Client notamment en cas de non respect des recommandations de Completel en ce qui concerne le matériel d'extrémité à installer ou sa configuration.

D'autre part, n'assurant pas le routage IP, Completel ne peut pas s'engager ni sur le temps de transit, ni sur le taux de perte de paquet.

2.3.3 Liaison de backup

Completel propose, en option, de fournir au Client, en complément de l'Accès principal, un Accès de secours, permettant, en cas de défaillance de l'Accès principal, de basculer de manière automatique sur l'Accès de secours.

Le Client choisit, pour l'Accès de secours, le débit minimum garanti.

Completel fournit la liaison de raccordement et le routeur d'extrémité. Le bloc d'adresses IP fourni par Completel est identique pour les 2 Accès.

2.3.4 Annonces BGP4

Completel propose en option l'annonce des routes BGP4 entre son réseau et le réseau du Client. Pour cela, le Client devra avoir obtenu du RIPE NCC (Réseaux IP Européens – Network Coordination Centre) un numéro de réseau (AS) ainsi qu'une plage d'adresses IP publiques.

Completel établit une session de routage E-BGP entre son routeur BGP frontière et un routeur BGP Client.

2.3.5 Support auprès du RIPE NCC

Completel propose, en option, d'effectuer pour le compte du Client et à sa demande les démarches permettant au Client de se voir attribuer par le RIPE NCC (Réseaux IP Européens – Network Coordination Centre) un numéro d'AS ainsi qu'une plage d'adresses IP publiques de type PI (« Provider Independent »). Le Client fournira à Completel l'ensemble des justifications nécessaires demandées par le RIPE NCC.

L'attribution d'un numéro d'AS ainsi que d'une plage d'adresses IP publiques de type PI dépendant du RIPE NCC, une autorité tierce totalement indépendante, Completel ne pourra être tenue pour responsable dans le cas d'un refus d'une attribution ou d'une attribution tardive. En cas de refus, ou au delà de trois (3) mois sans succès dans les démarches auprès du RIPE NCC, Completel cesse ses diligences, ce qui ne dispense pas le Client de son obligation de payer le prix du Service Connect ni de l'option dans la mesure où Completel

aura précisément délivré la prestation de support promise. Completel communiquera le motif du refus du RIPE NCC au Client.

2.3.6 Noms de domaine

Completel est enregistrée auprès de l'AFNIC et d'INTERNIC en vue d'effectuer pour le compte du Client et à sa demande, la création, l'enregistrement, la gestion, le changement de délégation et la suppression des noms de domaines en .fr, .com, .net, .edu, .org.

A ce titre, le Client déclare être titulaire ou autorisé à utiliser toute marque, nom commercial, dénomination sociale ou tout autre signe distinctif qu'il entend faire enregistrer comme nom de domaine. Le Client est seul responsable des conflits ou autres litiges qui pourraient naître à l'occasion de l'utilisation de son ou ses noms de domaine et garantit Completel des conséquences financières (frais d'avocat et de procédure inclus) qui pourraient en résulter.

L'attribution d'un nom de domaine dépendant de l'AFNIC et d'INTERNIC, Completel ne pourra être tenue responsable dans le cas d'un refus d'un nom de domaine ou d'une attribution ou changement de délégation tardive. L'indisponibilité d'un nom de domaine ne dispense pas le Client de son obligation de payer le prix du Service Connect.

2.3.7 Fourniture des Equipements de Sécurité

Completel met à disposition les Equipements adaptés à la fourniture du service. Le Client choisit dans le Bon de Commande le type et le modèle d'Equipement adapté à ses besoins.

Il en accepte les limites constructeur et/ou éditeur. En conséquence, Completel ne peut garantir l'absence d'attaque ou d'intrusion eu égard à l'évolution continue des techniques d'intrusion sur Internet.

Completel installe les Equipements de Sécurité sur le Site du Client.

2.3.7.1 Configuration des Equipements de Sécurité

Completel configure systématiquement les Equipements de Sécurité avec les règles définies lors de la commande. Ces règles constituent la configuration initiale des Equipements de Sécurité qui peut être amenée à évoluer, sous le contrôle du Client.

Le Client est seul responsable du choix des règles de sécurité personnalisées à appliquer.

2.3.7.2 Modification des règles de sécurité

Le Client peut modifier les règles de sécurité soit en appelant le Service Technique Client Completel, soit en utilisant l'option « Selfcare ».

Quel que soit le mode opératoire de changement des règles, le Client est seul responsable du choix des règles de sécurité personnalisées à appliquer. Completel ne saurait être tenue pour responsable des conséquences qui résulteraient d'une implémentation ou d'un changement de règle de sécurité.

2.3.7.3 Supervision des Equipements de Sécurité

La supervision des Equipements de Sécurité par Completel consiste à effectuer des tests à intervalles réguliers afin de vérifier le bon fonctionnement des Equipements de Sécurité, notamment un test de disponibilité réseau de type Ping. La supervision est assurée 24H/24.

2.3.7.4 Maintenance des Equipements de Sécurité

Completel, si elle le juge nécessaire, procède au passage des patches correctifs logiciels édités et mis à disposition par le constructeur de l'Equipement.

En cas de panne matérielle, Completel reconfigure l'Equipement dans la dernière configuration définie par le Client. Les éventuels remplacements de pièces défectueuses de l'Equipement font partie du Service. La maintenance est réalisée pendant la Période de Couverture des Garanties choisie par le Client.

2.3.8 Messagerie

Completel fournit en option un service de messagerie au Client afin qu'il puisse recevoir ou envoyer des messages via Internet. Le Client peut opter pour le service de messagerie évoluée ou le service de relais de messagerie.

Dans tous les cas, Completel ne peut être tenue responsable du contenu ou de l'intégrité des messages émis ou reçus par le Client.

2.3.8.1 Messagerie basique

Completel fournit au Client pour ses boîtes aux lettres un espace disque global équivalent à 100 Mo par boîte aux lettres créée, et le Client attribue à chaque boîte aux lettres l'espace disque souhaité, dans la limite de l'espace disque global fourni.

2.3.8.2 Messagerie collaborative

Completel fournit au Client des boîtes aux lettres avec 1Go de stockage, une fonction calendrier et une gestion des agendas. Ces boîtes de messagerie sont sécurisées par un Antispam et un Antivirus.

2.3.8.3 Relais de messagerie

Completel peut mettre en œuvre à la demande du Client un système de relais de messagerie pour ses messages entrants. En cas d'inaccessibilité du serveur de messagerie du Client, ses messages sont stockés pendant une période maximum de trois (3) jours à compter de l'indisponibilité du serveur. A l'expiration de ce délai, les messages stockés sont renvoyés à l'expéditeur.

Le Client peut choisir l'option anti-virus sur relais de messagerie. Dans ce cas, tous les e-mails reçus par le Client sont, avant réception, analysés et éventuellement traités par un anti-virus.

2.3.9 Fax to Mail

Le Client peut bénéficier de la fonctionnalité Fax to Mail, permettant de recevoir des fax dans ses boîtes e-mail, via des numéros de fax attribués au Client par Completel. Le service est compatible avec tout type de messagerie.

2.3.10 Mail to Fax

Le Client peut bénéficier de la fonctionnalité Mail to Fax, lui permettant d'envoyer des fax à partir de ses boîtes e-mail. Le service est compatible avec tout type de messagerie.

Le Client peut choisir, en option, d'utiliser un en-tête de fax personnalisé, avec notamment son logo et ses coordonnées.

2.3.11 Options iExtranet et Postfiles

Completel fournit un service « iExtranet » qui permet au Client de stocker des fichiers sur un espace disque accessible depuis Internet et de les partager avec des tiers.

Completel fournit un service « Postfiles » qui permet aux collaborateurs du Client d'envoyer des fichiers volumineux par mail.

L'accès à ces services se fait avec un identifiant et un mot de passe via une interface web personnalisée aux couleurs du Client.

Completel s'engage à garder strictement confidentiels l'existence et le contenu des fichiers stockés par l'intermédiaire de ces services, et s'interdit d'en prendre connaissance.

En cas de résiliation des services, et avant la date de prise d'effet de la résiliation, il appartient au Client de sauvegarder sur ses propres serveurs ou ordinateurs personnels la totalité des fichiers que le Client a stockés par l'intermédiaire de ces services.

2.3.12 Hébergement web

Completel fournit un service d'hébergement de site Web. Le site web est hébergé sur un serveur mutualisé géré par Completel, la mise à jour des données du site web étant assurée à distance par le Client.

Completel ne peut être tenue pour responsable du contenu du site web, en particulier Completel n'est pas responsable des données prohibées, illicites, illégales, contraires aux bonnes mœurs ou à l'ordre public, ou portant atteinte aux droits des tiers et notamment à un droit de propriété intellectuelle que des données ou des services présents sur le site web affecteraient.

2.3.13 Option Accès à la MIB

Completel met à disposition du Client une solution qui lui permet à partir d'une station d'administration fournie par ce dernier, et localisée chez celui-ci, d'accéder en lecture seule à la MIB des Equipements

Completel installés chez le Client. Les MIB accessibles dans le cadre de cette option sont :

- Identification du CPE (description, nom, contact, sysUpTime..) : mngt/mib-2/system
- Interfaces, état, charge, nombre d'erreurs : mngt/mib-2/interfaces et mngt/mib-2/ifMIB/ifMIBObjects/ifXTable

Completel fournira un nom de communauté SNMP spécifique au Client.

Seule la MIB des Equipements Completel installés chez le Client sur les Sites Client en raccordement permanent sera accessible et le Client interrogera lesdits Equipements Completel via leur interface sur le réseau local du Client

Il est de la responsabilité du Client :

- de disposer des logiciels nécessaires à l'interrogation des MIB,
- d'exploiter et collecter lui-même ces données,
- de veiller à accéder aux données des MIB en limitant le nombre de données collectées et la fréquence de collecte afin de ne pas surcharger les accès. En cas de surcharge de l'accès au Service Global IP, Completel se réserve le droit de suspendre l'option Accès à la MIB,
- de fournir à Completel l'adresse IP de la station d'administration à partir de laquelle le Client pourra accéder aux données fournies par la MIB des Equipements Completel installés chez le Client.

2.3.14 Access Lists

Completel fournit en option une prestation d'Access Lists, qui consiste à configurer des règles de filtrage du trafic Internet, appelées «Access Lists» sur le routeur d'extrémité Completel installé sur le Site Client.

Les règles de filtrage sont définies, avec un ordre de traitement, par le Client, et sont mises en place après accord de faisabilité de la part de Completel. Le Client est seul responsable des règles de filtrage qu'il demande à voir mettre en oeuvre.

Le Client peut à tout moment demander à Completel de modifier les règles de filtrage, en envoyant à Completel le formulaire prévu à cet effet signé par le Client.

3 MODALITES D'ACCES AU SERVICE

Completel propose différents types d'accès en fonction de la situation géographique des Sites Client à raccorder, des débits souhaités et de l'usage du Service envisagé par le Client. Ces caractéristiques sont mentionnées dans le Bon de Commande ou dans son Annexe.

Completel fournit, installe et assure la maintenance des Equipements Terminaux.

L'accès permanent est fourni soit en Accès Fibre Optique, soit en Accès Hébergé, soit en Accès Direct par DSL, soit en Accès Direct par Liaison Louées, tels que définis dans les Conditions Générales et au chapitre 2.1 de ces Conditions Particulières.

Pour l'accès permanent en Accès Direct, le raccordement du Site Client au réseau de Completel est souscrit par Completel auprès d'un opérateur de boucle locale tiers. De plus, il appartient au Client de s'informer sur les contraintes relatives à la réalisation d'une Desserte Interne comme mentionné dans les Conditions Générales.

Pour les Sites Client raccordés via Accès Direct par DSL en solution d'Accès ADSL à Débit non Garanti, le Client doit disposer sur son Site Client d'une ligne téléphonique analogique qu'il aura souscrite préalablement auprès de l'opérateur de boucle locale tiers.

En mode standard, l'Equipement Terminal sera transmis par la Poste. L'Equipement sera envoyé à l'adresse du Site Client précisée dans le Bon de Commande. Les risques liés au transport seront à la charge du Client. Le Client aura aussi la responsabilité de vérifier le contenu du colis au moment de la livraison et de signaler toutes réserves au transporteur. Le branchement et la mise en service de l'Equipement Terminal seront réalisés par le Client sous sa propre responsabilité, conformément aux indications fournies par Completel.

Pour les Sites Client raccordés via Accès Direct par DSL en solution ADSL à Débit non Garanti, la Date de Mise en Service Effective du Service sur le Site est fixée à l'expiration d'un délai de trois (3) jours ouvrés suivant le dernier des deux événements suivants :

- mise à disposition par Completel de l'Accès Direct par DSL en solution ADSL à Débit non Garanti;
- livraison de l'Equipement Terminal.

Le Client pourra, le cas échéant souscrire à l'offre d'installation sur Site en supplément du Service.

Les Accès Direct par DSL sont soumis et à des contraintes de faisabilité technique et à leur acceptation par l'opérateur de boucle locale. En conséquence, Completel ne peut être tenue pour responsable en cas d'impossibilité de raccordement en DSL.

En cas d'impossibilité de raccordement via Accès Direct par DSL, Completel s'efforcera de proposer au Client une solution alternative parmi les solutions disponibles au catalogue du service Connect de Completel. Cette solution sera alors soumise à de nouvelles conditions techniques, contractuelles et financières. Un nouveau Bon de Commande pour le Site Client en question devra alors être signé. Le Client conservant toutefois le droit de résilier le Service sur le Site Client concerné par l'impossibilité d'un raccordement DSL sans préavis et sans indemnités à quelque titre que ce soit.

4 GARANTIES DE QUALITE DE SERVICE

Les Garanties de Qualité de Service comprennent :

- La Garantie de Délai de Rétablissement,
- La Garantie de Taux de Disponibilité

4.1 Définitions

4.1.1 Période de Couverture des Garanties

La Période de Couverture des Garanties correspond par défaut à la période du lundi au vendredi, de 9H00 à 18H00 (hors jours fériés).

Le Client peut souscrire à l'option Extensio, qui donne droit à une Période de Couverture des Garanties étendue à la plage 24h/24 et 7j/7.

4.2 La Garantie de Délai de Rétablissement

4.2.1 Niveau d'engagement

4.2.1.1 Accès Fibre Optique, Accès Hébergé, Accès Direct par Liaison Louée ou Accès Direct par DSL (à l'exception des solutions d'accès ADSL à Débit non Garanti)

Completel s'engage à un Délai de Rétablissement, tel que défini dans les Conditions Générales, inférieur ou égal à quatre (4) heures pendant la Période de Couverture des Garanties souscrite.

4.2.1.2 Accès Direct par DSL en solution ADSL à Débit non Garanti

Completel s'engage à un Délai de Rétablissement, tel que défini dans les Conditions Générales, inférieur ou égal à vingt quatre (24) heures pendant la Période de Couverture des Garanties souscrite et uniquement sur l'Equipement fourni par Completel.

4.2.2 Pénalités associées

4.2.2.1 Accès Fibre Optique, Accès Hébergé, Accès Direct par Liaison Louée ou Accès Direct par DSL (à l'exception des solutions d'accès ADSL à Débit non Garanti)

En cas de non-respect de la Garantie de Délai de Rétablissement, les pénalités, exprimées en % de l'abonnement mensuel de l'Accès du Site Client au Service, seront les suivantes :

Délai de Rétablissement	Pénalités
Entre 4H et 6H	25 %
Entre 6H et 8H	50 %
Entre 8H et 10H	75 %
> 10 H	100 %

4.2.2.2 Accès Direct par DSL en solution ADSL à Débit non Garanti

Aucune pénalité n'est associée.

4.3 La Garantie de Taux de Disponibilité

4.3.1 Niveau d'engagement

4.3.1.1 Accès Fibre Optique ou Accès Hébergé

Completel s'engage à un Taux de Disponibilité annuel par Site Client, tel que défini dans les Conditions Générales, de 99,90%.

4.3.1.2 Accès Direct par Liaison Louée ou Accès Direct par DSL (à l'exception des solutions d'accès ADSL à Débit non Garanti)

Completel s'engage à un Taux de Disponibilité annuel par Site Client, tel que défini dans les Conditions Générales, de 99,85%.

4.3.1.3 Accès Direct par DSL en solutions d'accès ADSL à Débit non Garanti

Ces modes d'accès au Service Connect ne font pas l'objet d'une Garantie de Taux de Disponibilité.

4.3.1.4 Accès Fibre Optique ou Accès Hébergé avec option de secours

Pour les Sites Client raccordés en fibre optique ou hébergés et sécurisés par un double accès ou un accès Dial RNIS, Completel s'engage sur un Taux de Disponibilité annuel par Site Client, tel que défini dans les Conditions Générales, suivant :

Accès Fibres Optiques ou Accès Hébergé (2) en double adduction	99.95%
Accès Fibres Optiques ou Accès Hébergé (2) en simple adduction	99.92%
Accès Fibre Optique ou Accès Hébergé redondé par un Accès Direct par Liaison Louée ou par DSL (à l'exception des solutions d'accès ADSL à Débit non Garanti)	99.93%
Accès Fibre Optique ou Accès Hébergé redondée par un Secours RNIS ou Accès Direct par DSL en solutions d'accès ADSL à Débit non Garanti	99.92%

4.3.1.5 Accès Direct par Liaison Louée ou Accès Direct par DSL (à l'exception des solutions d'accès ADSL à Débit non Garanti) avec option de secours

Pour les Sites Client raccordés en Accès Direct par Liaison Louée ou Accès Direct par DSL (à l'exception des solutions d'accès ADSL à Débit non Garanti) et sécurisés par un double accès ou un Secours RNIS, Completel s'engage sur un Taux de Disponibilité annuel par Site Client, tel que défini dans les Conditions Générales, suivant :

Accès Direct par Liaison Louée ou Accès Direct par DSL (à l'exception des solutions d'accès ADSL à Débit non Garanti) redondé par un Accès Direct par Liaison Louée ou Accès Direct par DSL (à l'exception des solutions d'accès ADSL à Débit non Garanti)	99.90%
Accès Direct par Liaison Louée ou Accès Direct par DSL (à l'exception des solutions d'accès ADSL à Débit non Garanti) redondé par un Secours RNIS ou Accès Direct par DSL en solutions d'accès ADSL à Débit non Garanti	99.88%

4.3.2 Pénalités associées

En cas de non respect de la Garantie de Taux de Disponibilité, les pénalités, exprimées en % de l'abonnement mensuel du Site Client au Service, seront les suivantes :

Taux de Disponibilité	Pénalités
Si le taux de disponibilité effectif se traduit par une baisse au plus de 0.1% par rapport au seuil d'engagement de Completel	25 %
Si le taux de disponibilité effectif est inférieur de plus de 0.1% par rapport au seuil d'engagement de Completel	50 %

Exemple pour Site Client raccordé en Accès Fibre Optique simple adduction :

Taux de Disponibilité contractuel : 99.92%

Si le Taux de Disponibilité effectif est compris entre 99.92 et 99.82%, la pénalité est de 25 % de l'abonnement mensuel du Site Client impacté, et pour un Taux de Disponibilité inférieur à 99.82%, la Pénalité est de 50% de l'abonnement mensuel du Site Client impacté.

5 MODALITES DE VERSEMENT DES PENALITES - PLAFOND

Le montant cumulé des Pénalités ne pourra excéder 100 % du montant de l'abonnement mensuel du Site Client impacté. Le montant cumulé des Pénalités au titre de l'ensemble des Sites Client par année contractuelle ne pourra pas dépasser un montant égal à 15% des sommes effectivement réglées par le Client au titre du Service durant cette période.

6 FACTURATION DU SERVICE

La date de début de facturation d'un Site Client est celle de la Date de Mise à Disposition Effective du Service sur ce même Site Client. Lors du déploiement, les Sites Client sont facturés au fur et à mesure de leur mise en service respective.

7 DUREE MINIMALE

Le Client souscrit au Service Connect pour une Durée Minimale de 1, 2 ou 3 année(s), comme mentionnée au Bon de Commande. La Durée Minimale débute à la Date de Mise à Disposition Effective du Service du dernier Site Client mentionné dans le premier Bon de Commande relatif au Service.

8 MODIFICATION DU SERVICE PAR LE CLIENT

Les modifications du Service demandées par le Client s'opèrent par voie d'avenant au Contrat ou Service existant délivré par Completel.

Pendant les interventions de Completel relatives à la suppression, à l'ajout de Site(s) Client ou à la réduction ou à l'augmentation de débit

d'un ou plusieurs Site(s) Client, Completel ne garantit pas la Qualité de Service telle que définie dans les présentes Conditions Particulières.

8.1 Modification du débit sur un Site Client

Le Client peut demander la modification du débit sur un Site Client.

Sous réserve que les équipements et les accès nécessaires à la fourniture du débit cible soient déjà installés, la modification de débit sera effectuée gratuitement par Completel dans un délai de soixante douze (72) heures après validation de la commande par Completel.

Si le débit demandé par le Client nécessite une modification du mode d'accès et/ou d'équipement d'extrémité, Completel indiquera au Client les modalités financières et les délais de mise en service à prévoir pour le nouveau lien.

Une fois la modification de débit effectuée, le Client sera facturé de la mensualité correspondante au débit nouvellement souscrit.

8.2 Ajout et déménagement de Site Client

8.2.1 Ajout d'un Site Client

L'ajout d'un Site Client sur le Service Connect n'est possible qu'après accord de Completel. Sous réserve d'une étude de faisabilité, Completel utilisera autant que faire se peut le mode de raccordement adapté aux contraintes techniques de connexion et aux caractéristiques demandées par le Client.

Le Service fourni par Completel sur le nouveau Site Client aura une Durée Minimale d'un (1) an à compter de sa Date de Mise en Service Effective. En cas de résiliation anticipée, les modalités de l'article 7-3 « Suppression d'un Site Client » s'appliqueront.

8.2.2 Déménagement d'un Site Client

Le Client peut demander à Completel le déménagement d'un Site Client par LRAR. Cette demande est soumise à une étude de faisabilité de la part de Completel en vue de poursuivre le Service souscrit dans les nouvelles conditions.

Si le déménagement est possible, le Client sera redevable à Completel des frais de mise en service et des mensualités du nouveau Site Client.

Dans les autres cas, les dispositions relatives à la résiliation d'un Site Client s'appliqueront.

Lorsque le déménagement survient dans la première année suivant la mise en service du Site Client à déménager, le Client sera également redevable de Pénalités, conformément au tableau suivant :

Ancienneté du Site Client à déménager	Pénalités
Inférieure à 6 mois	75 % de la redevance mensuelle restant dues jusqu'à la fin de la première année
Entre 6 mois et 1 an	50 % de la redevance mensuelle restant dues jusqu'à la fin de la première année
Supérieure à 1 an	Pas de Pénalités

Par ailleurs, le nouveau Site Client sera reconduit pour une Durée Minimale d'un (1) an.

8.2.3 Redevances des Sites Client ajoutés ou déménagés

L'arrivée du terme du Contrat n'exonère pas le Client de ses obligations de payer les redevances applicables aux Sites ajoutés ou déménagés et souscrits pour une Durée Minimale d'un (1) an.

8.3 Suppression d'un Site Client ou Résiliation anticipée

Toute demande de suppression d'un Site Client doit se faire avec un préavis d'un (1) mois. Toute suppression de la totalité des Sites Client se fera avec un préavis de trois (3) mois.

Dans le cas d'une suppression d'un Site Client, le Client sera redevable à Completel d'un montant forfaitaire selon les dispositions ci-dessous

qui s'appliquent également au cas de résiliation de tout ou partie des Sites Client:

Location mensuelle résiduelle est supérieure à 75 % du Bon de Commande initial	
Suppression avant 1 an d'ancienneté des Sites Client résiliés	
Accès Fibre Optique ou Accès Hébergé ou Accès Direct par Liaison Louée ou Accès Direct par DSL	100 % des mensualités jusqu'à la fin de la première année de mise en service du Site Client
Suppression après 1 an d'ancienneté des Sites Client résiliés	
Accès Fibre Optique ou Accès Hébergé ou Accès Direct par Liaison Louée ou Accès Direct par DSL	Pas de pénalités
Location mensuelle résiduelle est comprise entre 75 % et 50 % du Bon de Commande initial	
Suppression avant 1 an d'ancienneté des Sites Client résiliés	
Accès Fibre Optique ou Accès Hébergé ou Accès Direct par Liaison Louée ou Accès Direct par DSL	100 % des mensualités jusqu'à la fin de la première année de mise en service du Site Client + 20 % de la redevance mensuelle restant due jusqu'au terme du Bon de Commande
Suppression après 1 an d'ancienneté des Sites Client résiliés	
Accès Fibre Optique ou Accès Hébergé ou Accès Direct par Liaison Louée ou Accès Direct par DSL	20 % de la redevance mensuelle restant due jusqu'au terme du Bon de Commande
Location mensuelle résiduelle est inférieure 50 % du Bon de Commande initial	
Suppression avant 1 an d'ancienneté des Sites Client résiliés	
Accès Fibre Optique ou Accès Hébergé ou Accès Direct par Liaison Louée ou Accès Direct par DSL	100 % des mensualités jusqu'à la fin de la première année de mise en service du Site Client+ 40 % de la redevance mensuelle restant dues jusqu'au terme du Bon de Commande
Suppression après 1 an d'ancienneté des Sites Client résiliés	
Accès Fibre Optique ou Accès Hébergé ou Accès Direct par Liaison Louée ou Accès Direct par DSL	40 % de la redevance mensuelle restant due jusqu'au terme du Bon de Commande

9 SECURITE

Il appartient au Client, à son/(ses) partenaire(s) et/ou au(x) fournisseur(s) du Client et/ou de son/(ses) partenaire(s) 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 ou virus 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.

10 UTILISATION DU SERVICE

Le Client déclare accepter les caractéristiques et les limites d'Internet.

Il s'interdit de transmettre sur Internet toutes données prohibées, illicites, illégales, contraires aux bonnes mœurs ou à l'ordre public, ou portant atteinte aux droits des tiers et notamment à un droit de propriété intellectuelle. De manière générale, les présentes Conditions Particulières ne portent pas sur le contenu des services ou autres



CONDITIONS PARTICULIERES DE FOURNITURE DE SERVICE CONNECT

informations que le Client pourrait consulter ou transmettre via Internet.

Le Client s'engage à ne pas faire un usage du service contraire à la réglementation ou à la netiquette. Le spam est interdit. Pour tout relayage de mail en sortant autre que celui lié aux usages de messagerie des collaborateurs à titre individuel, le client s'engage à souscrire au service de « Mass Mailing » de Completel. Completel se réserve le droit d'interrompre le relayage sortant si celui-ci menace d'entâcher la réputation de Completel.

Le Client s'interdit d'apporter son concours directement ou indirectement à l'une des activités sus-mentionnées.

En cas d'usage non conforme Completel peut suspendre le Service.

Le Client déclare avoir pris connaissance de la nature du réseau Internet et en particulier de ses performances techniques et des temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer des informations, la constitution même du réseau empêchant de connaître le débit du destinataire, le chemin emprunté par les données à un instant précis, la saturation ou l'indisponibilité d'une partie du réseau, etc.

Le Client reconnaît être informé du défaut de fiabilité du réseau Internet en termes de confidentialité et de sécurité, et prend à ses risques et périls l'initiative de faire transiter par Internet des informations dont il souhaiterait voir la confidentialité garantie. A ce titre, le Client met en œuvre les moyens techniques qu'il juge les plus appropriés afin de préserver l'intégrité, l'authentification et la confidentialité des données qu'il souhaite échanger sur Internet, le tout dans le respect de la réglementation applicable notamment au secret des correspondances et à la cryptologie.