

Entre :
Le Client,

ET

IDom Technologies, Société par Actions simplifiées, au capital de 222 000 euros, dont le siège social est au 7 Rue Henri Cornu 97490 Sainte Clotilde sous le SIREN 442 771 044, numéro de TVA FR442771044, disponible au 0262500400 (prix d'une communication fixe depuis un poste fixe) ou sur son site internet www.idom.fr, représenté par son Président Directeur Général, ci-après dénommé **le Fournisseur**.

PREAMBULE.

Le Fournisseur est un opérateur de réseaux et de services de télécommunications électroniques, déclaré auprès de l'ARCEP, conformément aux dispositions de l'article L33-1 du Code des Postes et Communications Electroniques. Le Fournisseur est habilité à déployer un réseau et des services de communications électroniques. Le Fournisseur a contractualisé une convention d'accès à la boucle locale au travers de conventions d'interconnexion avec l'opérateur historique.

Le Fournisseur propose une offre d'accès à des services de communications électroniques reposant sur un raccordement du Client sur la technologie ADSL au moyen de la paire de cuivre de la boucle locale. Ce raccordement reste soumis à l'éligibilité possible de cette boucle locale à la technologie ADSL.

ARTICLE 1 : DEFINITIONS.

Abonné ou Client signifie toute personne physique majeure ou personne morale (par l'intermédiaire de son représentant légal ou mandaté) qui dispose d'un service de transmission de données et des prestations associées, fournis par Le Fournisseur au titre du présent contrat ;

Adresse IP : Série de numéros permettant d'identifier de façon unique une machine se connectant à internet;

ADSL : Asymmetric Digital Subscriber Line, norme technique définissant la transmission d'informations à haut débit sur une ligne téléphonique de façon concomitante à un usage téléphonique;

ARCEP : Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes.

Bande Passante : Capacité de transmission qui se mesure en nombre de bits par seconde simultanément.

Boucle locale cuivre : Paire de cuivre exploitée par l'opérateur, reliant son point de terminaison localisé chez le Client, au répartiteur d'abonnés localisé dans le Nœud de Raccordement d'Abonnés correspondant.

Caractéristiques techniques : Ensemble des informations techniques ayant un impact direct sur l'éligibilité et la qualité de la ligne. Ces caractéristiques intègrent notamment la distance entre le Client et le Nœud de Raccordement d'Abonnés.

Commande signifie la fourniture au Client par le Fournisseur d'un service ou d'une prestation dans le cadre du présent contrat. Une Commande doit être formalisée par un document écrit, daté et signé par le signataire du présent contrat;

Débit IP : Débit maximum de la liaison IP établie entre l'équipement terminal du Client et le point de terminaison du réseau du Fournisseur. L'atteinte de ce débit est complètement dépendant des caractéristiques techniques de la ligne.

Dégrouper partiel : Le Fournisseur utilise la ligne téléphonique du Client (fournie par France Télécom) pour mettre en service, grâce à un filtre, l'accès ADSL pour le Client. Le Client conserve ainsi son abonnement téléphonique, l'accès ADSL pouvant fonctionner de façon concomitante sur cette ligne (utilisation des fréquences hautes).

Dégrouper total : Le Fournisseur fournit la ligne au Client et met en service, grâce à un filtre, l'accès ADSL. Le Client n'a plus dans ce cas d'abonnement téléphonique et peut utiliser les services de téléphonie du Fournisseur.

Éligibilité de la ligne téléphonique : Compatibilité technique de la ligne du Client dépendant complètement des caractéristiques techniques de la ligne. Cette éligibilité est définie en fonction d'informations données par l'exploitant de la ligne.

Équipement personnel ou équipement Client : Installation terminale conforme aux normes en vigueur, sous la responsabilité du Client, comprenant le câblage téléphonique en aval du point de terminaison de la boucle locale filaire, l'équipement informatique, le combiné téléphonique. Ces équipements doivent être compatibles avec le service fourni par Le Fournisseur et l'élément de réseau.

Espace personnel : Espace sécurisé permettant la gestion en ligne du ou des services souscrits auprès du Fournisseur.

Fiche Tarifaire : Document reprenant l'ensemble des tarifs des services proposés par Le Fournisseur, document ayant été transmis et accepté par le Client.

Formulaire de souscription : Document disponible sur le site www.idom.vt permettant au Client de contractualiser les services auprès du Fournisseur.

Frais de résiliation : Frais liés à la résiliation du contrat, couvrant l'ensemble des coûts pris en charge par le Fournisseur pour mettre en place cette résiliation.

Haut débit : Terme indiquant que les débits ou vitesse de transmission sont bien plus élevés que les débits ou vitesse de transmission constatées sur les technologies plus anciennes.

Identifiants de connexion : Codes d'accès personnels et confidentiels permettant au Client d'utiliser les services du Fournisseur.

Internet : Réseau mondial d'échange de données électroniques constitué de postes informatiques et de serveurs reliés entre par des réseaux de télécommunications au travers du monde entier.

Ligne support fournie : Service optionnel permettant au Client de résilier sa ligne téléphonique auprès de France Télécom; et d'utiliser les services du Fournisseur pour l'ADSL et la téléphonie en émission et en réception.

Ligne téléphonique : Circuit physique de la boucle locale de France Télécom identifié principalement par son numéro à 10 chiffres.

Logiciel signifie tous les logiciels, progiciels, configurations, paramétrages et la documentation associée, mis à disposition du Client par le Fournisseur ;

Matériel désigne tous les matériels et la documentation associée, mis à disposition du Client par le Fournisseur ;

Parties désigne le Client et le Fournisseur.

Phase de Fonctionnement signifie la période débutant à la date de mise en service effective pour une durée correspondant à la durée de la Commande du Service concerné ;

Point de terminaison : Point physique et logique d'où le Client accède au réseau du Fournisseur.

Portabilité du numéro : Possibilité légale offerte au Client de conserver son numéro de téléphone et de le faire aboutir chez un autre opérateur pour utiliser les services d'acheminement des communications téléphoniques de celui-ci.

Produit désigne les Matériels et/ou les Logiciels ;

Répartiteur : Élément du réseau de l'exploitant de la boucle locale filaire sur lequel sont concentrées les lignes téléphoniques fixes pour une zone géographique donnée. Les opérateurs tels que Le Fournisseur peuvent ainsi accéder à ces boucles locales afin de mettre en place le dégroupage des lignes suite à la contractualisation du Client.

Service signifie un service de transmission de données ou une prestation, fourni par Le Fournisseur au titre du présent contrat ;

Service internet : Possibilité offerte au Client par Le Fournisseur d'accéder au réseau mondial d'échanges ainsi qu'aux différentes applications possibles.

Service téléphonie : Possibilité offerte au Client par Le Fournisseur de réaliser des communications téléphoniques en émission ou en réception. Les communications sont réalisées avec un terminal VOIP obligatoirement compatible avec l'équipement terminal fourni par Le Fournisseur.

Services à valeur ajoutée regroupe certains appels téléphoniques à destination de services autres que celles des communications vocales interpersonnelles. Ces destinations sont notamment symbolisés par des numéros d'appels dits spéciaux : numéro à 4 chiffres de type 3BPQ, ou numéro de type 118XYZ, ou bien encore certains numéros commençant par 08.

Souscripteur : Client ayant souhaité contractualiser les services du Fournisseur au travers d'un formulaire de souscription et ayant pris connaissance de l'ensemble des documents contractuels sur le site www.idom.vt.

Voip : Terme anglais signifiant « Voix sur Protocole Internet », qui indique que la communication téléphonique est transmise sur un réseau de communications électroniques utilisant le protocole de l'internet, TCP/IP.

Wifi : Terme anglais signifiant « Sans Fil » permettant d'accéder au sein d'un espace restreint aux ressources de l'internet sans utiliser de support filaire entre le poste informatique utilisé et l'équipement terminal fourni par l'opérateur internet.

ARTICLE 2 : DOCUMENTS CONTRACTUELS

Le présent contrat est composé des présentes conditions générales, de la fiche tarifaire, du formulaire de souscription signé par les deux parties. L'ensemble des pièces constitue un tout indissociable et est dénommé le « contrat ».

Le présent contrat exprime l'intégralité des obligations des parties.

De convention expresse entre les parties, les correspondances, demandes d'offres ou propositions antérieures relatives au même objet que le présent contrat n'ont pas de valeur contractuelle.

ARTICLE 3 : OBJET.

Le présent Contrat (le "Contrat") constitue le contrat juridique entre vous (« Le Client ») personne physique ou personne morale et Le Fournisseur (« IDom Technologies », « Nous » ou « Le Fournisseur »).

Par le présent Contrat, le Fournisseur s'engage à fournir au Client des Services, dont la liste figure dans le formulaire de souscription, dans les conditions et limites définies dans le présent Contrat. Tout Service doit faire l'objet d'une Commande pour pouvoir être fourni par le Fournisseur au Client.

ARTICLE 4 : SERVICE FOURNI PAR LE FOURNISSEUR.

Le fournisseur met à la disposition du Client un accès de type ADSL au niveau du point de terminaison pour permettre l'accès au réseau de communications électroniques. Les frais d'accès, abonnements, et description des différents forfaits proposés sont repris dans la fiche tarifaire « Offre ADSL Mayotte IDom Technologies ».

Conditions générales de vente Offre ADSL Mayotte - IDom Technologies SAS

Siège social : 7, Rue Henri Cornu - Technopole Réunion
97490 Sainte Clotilde - Ile de La Réunion (RE)
Tél : 0262 500 400 - Fax : 0262 28 17 65 - RCS Saint Denis B 442 771 044

Établissement de Mayotte : 12 Centre Amatoula - ZI Kaweni
97600 Mamoudzou - Mayotte
Tél : 0269 80 00 00 - Fax : 02 69 60 99 94 - RCS Mayotte 2006 B 12989

SAS au capital de 222 000 €

Le Fournisseur peut fournir au Client un équipement terminal qui lui permet, sous réserve de l'éligibilité de la ligne les services suivants :

- Internet haut débit avec volume illimité,
- Service de téléphonie sur IP décrits dans le présent contrat à l'article 5.
- L'accès ADSL sur la ligne existante dans le cas du dégroupage partiel
- L'accès ADSL et la ligne téléphonique dans le cas du dégroupage total.
- Des services optionnels choisis par le Client.

Dans le cas du dégroupage partiel, le Client doit conserver son abonnement téléphonique de l'opérateur France Télécom. Dans le cas du dégroupage total, le Client peut s'il le souhaite résilier son abonnement téléphonique, qui n'est plus nécessaire à la fourniture du service ADSL par le Fournisseur.

Le Client peut disposer s'il le souhaite de son propre Equipement Terminal. Le Fournisseur assure dans ce cas uniquement la fourniture de l'accès ADSL. Le Client est responsable du fonctionnement de son équipement. Toute intervention demandée au Fournisseur liée à l'Equipement Terminal du Client pourra donner lieu à facturation du Client conformément à la fiche tarifaire.

ARTICLE 5 : SERVICE DE TELEPHONIE FOURNI PAR LE FOURNISSEUR.

Le Fournisseur met à la disposition du Client :

- un accès au service de téléphonie au travers de l'équipement terminal fourni par Le Fournisseur ou à la charge du Client.
- Un numéro de téléphone fixe Mayotte de type 0269 XX XX XX.
- Un forfait de communications suivant le forfait choisi ainsi que la possibilité d'une facturation à l'usage dont la tarification est reprise dans la fiche tarifaire.

Suivant le choix de l'option routeur, Le Fournisseur offre la possibilité au Client de brancher sur le routeur soit un téléphone SIP (cas du routeur avec interface compatible SIP) soit un téléphone de type analogique (cas du routeur avec interface analogique).

Dans tous les cas, Le Fournisseur n'assure la compatibilité des équipements téléphoniques sur ses équipements que sur les téléphones qu'il fournit.

ARTICLE 6 : OPTIONS PROPOSEES PAR LE FOURNISSEUR.

Le Fournisseur met à la disposition du Client une série d'options complémentaires au forfait dont la tarification est reprise dans la fiche tarifaire.

- Location du routeur avec interface téléphone SIP. La maintenance sur site n'est incluse que dans le forfait indiquant l'inclusion de ce service.
- Location du routeur avec interface téléphone analogique. La maintenance sur site n'est incluse que dans le forfait indiquant l'inclusion de ce service.
- Facture envoyée sous format papier, si le Client ne souhaite pas uniquement bénéficier de la mise à disposition de sa facture au sein de son espace Client sur internet.
- Contrôle parental : Le Fournisseur fournit la possibilité pour le Client d'activer une fonctionnalité permettant d'interdire l'accès à des sites web non destinés aux mineurs. Le Fournisseur s'engage sur le fait d'avoir recours à un éditeur de solution de bonne notoriété sur le marché, mais décline toute responsabilité en cas d'erreur du logiciel. Le Fournisseur s'engage à traiter les demandes de corrections qui seraient émises par le Client sous 72 heures ouvrées.
- Ligne téléphonique support.
- Nom de domaine : nom de domaine fourni de type .FR, .COM ou .YT suivant la disponibilité.
- Numéro fixe de type 0269 XXXXXX supplémentaire.
- Numéro fixe de type 0269 XXXXXX mnémotechnique proposé à l'initiative exclusive du Fournisseur.
- Téléphone compatible SIP - SPA 301 (ou équivalent).
- Téléphone compatible SIP - Panasonic KX-TGP500 DECT (ou équivalent).
- Téléphone analogique Gigaset A400 sans fil DECT (ou équivalent).
- Téléphone analogique Alcatel Temporis Pro 170 Noir (ou équivalent).
- Pack sécurité proposant les fonctionnalités de Firewall.
- Livraison à domicile du routeur.
- Installation à domicile, qui regroupe l'installation du routeur (fourni en location par le Fournisseur), ainsi que la mise en place du wifi si souhaité.
- Adresse IP Fixe.
- Pack câble Ethernet de 10 mètres.
- Pack câble Ethernet de 5 mètres.
- 1 Boîte aux lettres de type POP3 avec espace de 1 Go avec l'extension idom.yt.
- 1 Boîte aux lettres avec espace de 250 Mo avec l'extension idom.yt.

ARTICLE 7 : CONDITIONS D'ACCES AU SERVICE.

Le Client, avant de souscrire aux services proposés, s'assure qu'il remplit les conditions exposées ci-après.

Le Client doit être une personne physique majeure avec une pleine capacité juridique, ou une personne morale, dont le représentant dispose du mandat nécessaire. Le Client est pleinement responsable de l'utilisation qu'il fait du ou des services souscrits.

Le Client doit posséder un raccordement conforme aux normes en vigueur au réseau de boucle locale filaire cuivre de France Télécom.

Le Client doit posséder une installation électrique domestique conforme aux normes en vigueur ainsi qu'un raccordement conforme à un fournisseur d'électricité.

Le Client doit disposer d'équipements informatiques permettant de se connecter au service proposé par le Fournisseur, et devra notamment s'assurer que le matériel dont il dispose possède les caractéristiques techniques suffisantes pour profiter correctement du ou des services souscrits.

Le Client doit disposer dans le cadre du service proposé de téléphonie d'un combiné téléphonique, conformes aux normes en vigueur, compatible avec le routeur fourni par Le Fournisseur, ou avec son propre équipement si le Client ne choisit pas l'équipement terminal proposé par le Fournisseur.

Dans le cas où le Client choisit son propre matériel, le Client en assurera la pleine responsabilité quant à la compatibilité et au bon fonctionnement. Toute demande d'intervention auprès du Fournisseur concernant la mise en fonctionnement, la vérification ou le dépannage, fera l'objet d'un devis et n'engagera en rien Le Fournisseur sur l'obligation de résultat.

Le Client doit être situé dans une zone ou la ligne existante (ou la ligne qui pourrait être construite), bénéficie d'une éligibilité conforme aux services souscrits.

Les informations préalables fournies concernant l'éligibilité restent du domaine informatif. Dans le cas où la commande du Client ne pourrait être réalisée compte tenu de l'impossibilité technique de construire l'accès ADSL, les parties conviennent que le contrat sera résilié de plein droit sans aucune autre formalité et sans qu'aucun frais ne soit mis à la charge de l'une ou l'autre des parties, hormis l'Equipement Terminal éventuellement fourni au Client qui devra être rendu dans les conditions définies au présent contrat, pour ne déclencher aucune facturation,

Dans certains cas, il peut apparaître que malgré une éligibilité conforme, des impossibilités ou des coûts supplémentaires apparaissent, notamment relatifs à la saturation du réseau de France Télécom, ou à une localisation trop éloignée du Client de l'arrivée du point d'arrivée de France Télécom. Il sera proposé dans ce cas au Client soit d'accepter un délai de réalisation plus long que le délai standard, soit un devis couvrant les éventuels frais supplémentaires nécessaires à la mise en service de l'accès. Le Client aura dans tous ces cas la possibilité d'accepter les conditions proposées ou pourra s'il le souhaite convenir que le contrat sera résilié de plein droit sans aucune autre formalité et sans qu'aucun frais ne soit mis à la charge de l'une ou l'autre des parties, hormis l'Equipement Terminal éventuellement fourni au Client qui devra être rendu dans les conditions définies au présent contrat, pour ne déclencher aucune facturation.

ARTICLE 8 : SOUSCRIPTION A UN FORFAIT DU FOURNISSEUR.

Le Client dispose de la possibilité de prendre connaissance des documents contractuels soit par internet sur le site www.idom.yt, soit par téléphone, soit dans notre agence IDom Technologies Mayotte - 12 Centre Amatooula - ZI Kaweni - 97600 Mamoudzou.

Le Client qui souhaite souscrire le ou les services du Fournisseur doit :

- Remplir et signer le formulaire de souscription,
- Fournir l'ensemble des documents demandés,
- Pour un paiement par prélèvement bancaire, fournir l'autorisation de prélèvement complétée et signée. Envoyer l'autorisation destinée à la Banque du Client.
- Fournir un RIB,
- Prendre connaissance et accepter sans restriction les conditions générales de vente ainsi que la fiche tarifaire.
- Faire parvenir au Fournisseur l'ensemble des documents nécessaires, par courrier, à notre agence, ou à l'un de nos commerciaux.

Dès réception de l'ensemble des documents conformes, et sous réserve du respect de l'ensemble des conditions générales de vente, Le Fournisseur :

- envoie au Client l'exemplaire signé par Le Fournisseur à destination du Client, par courrier simple, au maximum 7 jours ouvrés après la réception du dossier complet de souscription.
- Lance l'activation du ou des services souscrits qui seront mis en place sous un délai maximum de 30 jours ouvrés à compter de la réception par le Client du courrier de confirmation et de son contrat, et sous réserve du respect de l'ensemble des présentes conditions générales.

La souscription à un forfait du Fournisseur sans ligne support donne mandat de fait au Fournisseur pour réaliser toutes les démarches afin de procéder au dégroupage partiel. Le dégroupage partiel donne lieu à l'écrasement de tout prestataire ADSL existant sur la ligne, sans qu'il puisse être assuré une continuité de service. Il appartient au Client de réaliser les démarches de résiliation nécessaires auprès de ses anciens fournisseurs, Le Fournisseur n'étant en aucun cas et d'aucune manière impliqué dans cette relation.

La souscription à un forfait du Fournisseur avec ligne support donne mandat de fait au Fournisseur pour réaliser toutes les démarches afin de procéder au dégroupage total de la ligne du Client. Le dégroupage total donne lieu à l'écrasement de tout prestataire ADSL existant sur la ligne, à la suppression du service de téléphonie en place, sans qu'il puisse être assuré une continuité de service. Il appartient au Client de réaliser les démarches de résiliation nécessaires auprès de ses anciens fournisseurs, Le Fournisseur n'étant en aucun cas et d'aucune manière impliqué dans cette relation.

ARTICLE 9 : OBLIGATION DU CLIENT.

Le Client s'engage :

- à fournir les informations exactes sur ses coordonnées,
- à fournir les informations exactes sur ses informations bancaires,
- à fournir les informations nécessaires à la localisation de son installation,
- à fournir les informations nécessaires à prouver sa qualité de titulaire de l'accès téléphonique analogique existant.

Le Client fournira donc toute pièce nécessaire telle que :

- carte nationale d'identité, passeport, ou carte de séjour, en cours de validité ;
- facture ou justificatif de domicile (France Télécom, EDM, quittance de loyer, ...)

Conditions générales de vente Offre ADSL Mayotte - IDom Technologies SAS

Siège social : 7, Rue Henri Cornu – Technopole Réunion
97490 Sainte Clotilde – Ile de La Réunion (RE)
Tél : 0262 500 400 - Fax : 0262 28 17 65 - RCS Saint Denis B 442 771 044

Etablissement de Mayotte : 12 Centre Amatooula – ZI Kaweni
97600 Mamoudzou – Mayotte
Tél : 0269 80 00 00 – Fax : 02 69 60 99 94 – RCS Mayotte 2006 B 12989

SAS au capital de 222 000 €

COMMUNICATION-REPRODUCTION-UTILISATION INTERDITES SAUF AUTORISATION ECRITE PREALABLE D'IDOM TECHNOLOGIES

Page : 2/7

L'accès au service souscrit est conditionné à la validation par Le Fournisseur des informations fournies par le Client.

Dans tout échange avec le Fournisseur (courrier, fax, email, ...) ou pour toute demande de modification, le Client devra fournir l'ensemble des informations permettant clairement son identification : nom, prénom, adresse, numéro de ligne téléphonique, numéro de téléphone français fixe ou mobile pour être contacté, faute de quoi le Fournisseur ne pourra répondre ou traiter la demande.

Le Client a pour obligation de mettre à jour les informations le concernant auprès du Fournisseur. Il doit veiller, en cas de paiement par prélèvement, à informer et donner mandat au Fournisseur et à sa nouvelle banque, 15 jours ouvrés avant la prochaine date de prélèvement automatique, pour éviter tout incident de paiement.

Le Client s'engage à être à jour de ses factures.

Le Client a pour obligation de disposer et de maintenir une installation conforme aux normes en vigueur pour l'accès au réseau de boucle locale ou pour l'accès à l'électricité.

Le Client s'engage à respecter la législation en vigueur.

Le Client s'engage à respecter la surveillance de l'utilisation de son accès. Il accepte être le seul responsable de son utilisation.

Le Client s'engage à utiliser son accès uniquement pour ses propres besoins et accepte de ne pas permettre à des tiers d'utiliser cet accès que ce soit gratuitement ou à des fins commerciales. Le Client s'engage à réaliser une utilisation non abusive ou en « bon père de famille ».

Le Client s'engage à ce que son accès soit utilisé en respectant les règles en vigueur et en veillant notamment à :

- ne pas communiquer des informations personnelles sur le réseau, ce qui serait alors réalisé à ses risques et périls,
- adopter un comportement respectueux et conforme, interdire la consultation et ou la diffusion de contenus répréhensibles (incitation à la haine raciale, incitation au suicide, pornographie infantile, crimes contre l'humanité, ...),
- respecter notamment le droit sur la propriété intellectuelle, le droit sur la vie privée ou à l'image, et tout droit défini par la législation en vigueur.
- Interdire l'accès à des informations, textes, photos, vidéos ou tout autres éléments interdit aux mineurs.
- Ne pas faire de piratage, ne pas utiliser ou diffuser des fichiers protégés tels que musique ou vidéos par exemple.
- Ne pas tenter de pénétrer des systèmes informatiques (hacking), de réaliser de la diffusion de virus par internet, ou bien encore de réaliser des dénis de service (spam, ...).
- Ne pas commettre une infraction.
- Ne pas commercialiser l'utilisation de son accès, qui doit rester dans un strict usage personnel.
- Respecter toutes les règles découlant de la législation en vigueur.

Conformément à la législation en vigueur, le Fournisseur n'a pas l'obligation de vérifier les actions éventuellement illicites du Client, ni de surveiller les données transitant en émission ou en réception sur son accès.

Conformément à la législation en vigueur, le Fournisseur transmet toute plainte concernant l'utilisation des services au Client, ce dernier étant réputé pleinement responsable des données et usages transitant sur son accès.

Conformément à la législation en vigueur, le Fournisseur transmet toute information d'identification dans le cadre d'une réquisition des autorités habilitées, qu'elles soient judiciaires ou administratives.

Le Client doit prendre à sa charge toute disposition nécessaire pour protéger ses données ou se prémunir de virus ou de toute autre attaque. Il doit également veiller à mettre en place tout dispositif permettant de proscrire une utilisation par un tiers de son accès. Cette utilisation par un tiers serait alors sous son entière responsabilité.

Le Fournisseur se réserve le droit de résilier de façon immédiate le contrat aux torts exclusifs du Client, si celui-ci ne respecte pas ses obligations.

ARTICLE 10 : OBLIGATION DU FOURNISSEUR.

Le fournisseur s'engage :

- Dans le cadre du bon de commande, à effectuer toutes les démarches administratives et techniques auprès des différents intervenants afin de permettre la réalisation du dégroupage partiel ou total suivant le choix du Client.
- Dans le respect des conditions générales, à fournir pour le forfait choisi, le routeur ou Equipement terminal choisi dans un délai de 30 jours ouvrés. Si l'appareil fourni est défectueux, le Fournisseur assure un échange standard du matériel.
- A fournir un service 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 dans le cadre des présentes conditions générales. Le Fournisseur pourra programmer des opérations de maintenance et veillera à en informer le Client 2 jours ouvrés avant sur son site www.idom.yt sauf cas d'urgence. Dans le cadre d'une interruption de plus de 48 heures ouvrées, le Client pourra demander le remboursement au prorata-temporis de la durée d'indisponibilité en adressant un courrier avec l'ensemble des informations nécessaires au Fournisseur à l'adresse : IDom Technologies Mayotte - 12 Centre Amatoula - ZI Kaweni - 97600 Mamoudzou.
- A informer le Client sur son site internet www.idom.yt au travers d'une rubrique FAQ, et lui permettre ainsi un usage plus simple et une résolution plus rapide d'éventuels problèmes rencontrés.
- A ne pas communiquer à des tiers les informations à des fins de prospection commerciale.

- A conserver les informations nominatives et éléments d'identification du Client sous forme informatique, et à les utiliser ou à les communiquer à des tiers (sous-traitants) que dans le cadre exclusif de l'exercice de la gestion du présent contrat, ou pour la proposition exclusive par le Fournisseur de nouveaux services au Client.

Conformément à la législation en vigueur, le Fournisseur transmet toute information nominative ou élément d'identification dans le cadre d'une réquisition des autorités habilitées, qu'elles soient judiciaires ou administratives.

Conformément au code de procédure pénal, et à la loi n°91-646 du 10 juillet 1991, le Fournisseur peut mettre en place toute mesure à la demande des autorités judiciaires ou administratives.

Conformément à la loi Informatique et Libertés n°78-17 du 6 janvier 1978 et n°2004-801 du 6 août 2004, le Client dispose à tout moment d'un droit individuel d'opposition, d'accès, de modification, de suppression ou de rectification des données le concernant. Cette demande complète doit être réalisée soit par mail à contact@idom.fr ou par courrier au Fournisseur à IDom Technologies Mayotte - 12 Centre Amatoula - ZI Kaweni - 97600 Mamoudzou.

ARTICLE 11 : DUREE DU CONTRAT ET DES COMMANDES.

11.1 Durée du contrat.

Le présent contrat prend effet à compter de sa date de signature par les deux parties. Il est conclu pour une durée indéterminée, assortie d'une période minimale de douze mois à compter de sa date de mise en service effective. Il prend fin dans les conditions définies à l'article 16.

11.2 Durée d'une Commande.

Chaque Service fourni au titre des Commandes passées dans le cadre du présent contrat est souscrit pour une durée indéterminée assortie d'une période minimale de douze mois à compter de sa date de mise en service effective. Elle prend fin dans les conditions définies à l'article 16.

11.3 Droit de rétractation.

En cas de souscription à distance, le Code de la Consommation s'applique. Le Client dispose d'un droit de rétractation de 7 jours francs à compter de la confirmation par le Fournisseur de la prise en compte de la contractualisation. Le Client doit, s'il le souhaite, envoyer un courrier recommandé avec accusé réception comprenant nom, prénom, numéro de ligne, au Fournisseur à IDom Technologies Mayotte - 12 Centre Amatoula - ZI Kaweni - 97600 Mamoudzou.

L'exercice du droit de rétractation, impliquera pour Le Fournisseur, le remboursement de la totalité des montants payés par le Client dans un délai de 15 jours ouvrés à compter de la réception du courrier recommandé. Ce remboursement sera réalisé sous réserve que le Client n'ait pas utilisé le Service et que l'ensemble des matériels et logiciels aient bien été retournés aux frais du Client sous 10 jours ouvrés de façon complète et en parfait état (notices et accessoires inclus), dans l'emballage d'origine à l'adresse ci-dessus.

ARTICLE 12 : MISE EN SERVICE ET DELAI.

Le délai de mise en service standard est de 30 jours ouvrés à compter de l'envoi du contrat signé par le Fournisseur au Client.

Dans le cas où l'installation des Matériels incombe au Fournisseur, la mise en service est effective lorsque le Fournisseur en a vérifié le bon fonctionnement contradictoirement avec le Client.

Dans le cas où l'installation des Matériels incombe au Client, la mise en service est effective à la date contractuelle de mise en service de l'accès ADSL et non de l'Equipement du Client.

La date de mise en service effective constitue le point de départ de la facturation et de la Phase de Fonctionnement.

En cas d'indisponibilité du Client à recevoir les techniciens du Fournisseur aux dates proposées pour la mise en service, le délai de livraison est repoussé pour débiter à une date convenue avec le Client, la date de mise en service ne pouvant pas dépasser 2 (deux) mois après la Commande.

En cas d'impossibilité du Client à recevoir les techniciens du Fournisseur dans un délai de 1 (un) mois après la Commande, Le Fournisseur se réserve le droit de facturer les frais de mise en service inhérents à la Commande.

Le Client est averti de la date d'Installation ou de livraison du Service ou du Produit par l'envoi d'un Email, d'un fax ou par un appel téléphonique. Sans remarque de la part du Client dans les 5 (cinq) jours suivant cet envoi ou cet appel, la date d'installation ou de livraison est réputée acceptée par le Client.

Si, pour des raisons imputables au Fournisseur, la date contractuelle de mise en service ne peut être respectée pour l'ensemble ou une partie d'une Commande, le Fournisseur le notifie au Client dès que l'information lui est connue.

Dans ce cas, le Fournisseur propose au Client une nouvelle date contractuelle de mise en service. Si cette nouvelle date est fixée plus d'1 (un) mois après la date contractuelle initiale et si le Fournisseur est seul responsable de ce report, le Client peut demander au Fournisseur le paiement d'une pénalité de retard dont le taux applicable est d'un trentième de la redevance mensuelle d'abonnement relative à la Commande ou à la partie de Commande concernée, par jour calendaire de retard, au-delà d'un délai de franchise d'1 (un) mois débutant à la date contractuelle initiale.

Conditions générales de vente Offre ADSL Mayotte - IDom Technologies SAS

Siège social : 7, Rue Henri Cornu - Technopole Réunion
97490 Sainte Clotilde - Ile de La Réunion (RE)
Tél : 0262 500 400 - Fax : 0262 28 17 65 - RCS Saint Denis B 442 771 044

Etablissement de Mayotte : 12 Centre Amatoula - ZI Kaweni
97600 Mamoudzou - Mayotte
Tél : 0269 80 00 00 - Fax : 02 69 60 99 94 - RCS Mayotte 2006 B 12989

SAS au capital de 222 000 €

COMMUNICATION-REPRODUCTION-UTILISATION INTERDITES SAUF AUTORISATION ECRITE PREALABLE D'IDOM TECHNOLOGIES

Page : 3 / 7

Cette pénalité est plafonnée à trois mois d'abonnement et constitue une indemnité forfaitaire définitive.

Si cette nouvelle date est fixée plus de quatre mois après la date contractuelle initiale, le Client peut annuler sa Commande et dans ce cas le Fournisseur ne verse aucune pénalité.

ARTICLE 13 : ASSISTANCE.

Le Fournisseur met à disposition du Client un service d'assistance joignable par :

- Téléphone au 02 69 80 00 00, (coût d'une communication locale depuis un poste fixe Mayotte du lundi au vendredi de 8H00 à 17H00.
- Internet via notre site www.idom.yt rubrique « nous contacter »
- Télécopie au 0269 60 99 94 (coût d'une communication locale depuis un poste fixe Mayotte).
- Par email à support-may@idom.fr
- Des informations en libre-service sur notre site Web www.idom.yt au travers d'une rubrique FAQ.

ARTICLE 14 : DELAI DE RETABLISSEMENT.

Le délai de rétablissement démarre lorsque l'incident a été signalé de façon conforme au niveau de l'assistance, c'est-à-dire en fournissant à minima l'ensemble des informations lié à l'accès : coordonnées du titulaire, informations sur la ligne support, informations techniques.

Le délai maximal de rétablissement de l'accès ADSL ou d'un service est de 10 jours ouvrés à compter de cette signalisation conforme pour l'ensemble des forfaits proposés, hormis le forfait PRO qui inclut un délai maximum de 24 heures ouvrées.

A noter que lors des opérations de rétablissement menées par le Fournisseur, l'absence de réponse, le refus de donner accès aux installations ou l'inexécution de demandes faites par le Fournisseur au Client, entrainera le gel immédiat du délai de rétablissement. Le délai reprendra alors après que le Client ait recontacté le Fournisseur et qu'il ait répondu favorablement aux demandes justifiées du Fournisseur.

En cas de dépassement du délai de rétablissement contractuel, le Fournisseur s'engage à indemniser le Client du montant de la période d'interruption au prorata temporis du montant du service incriminé uniquement. Cette compensation financière constitue une indemnité forfaitaire et définitive concernant l'interruption. Elle est réalisée sous forme de virement bancaire effectuée au plus tard 30 jours après la fin de l'incident.

Le non-respect du délai de rétablissement ne donnera pas lieu au versement d'une indemnité dans les cas suivants :

- Cas de force majeure,
- Refus du Client de collaborer à la résolution de l'incident,
- Refus du Client ou d'un tiers de permettre à un technicien du Fournisseur ou de l'un de ses sous-traitants d'accéder au domicile du Client ou à des parties communes du domicile du Client
- Non-conformité des installations du Client que ce soit au niveau électrique, informatique ou téléphonique,
- Equipement de réseau ou tout autre matériel n'étant pas sous la responsabilité du Fournisseur, ayant un impact sur le dysfonctionnement,
- Remplacement ou modification du Matériel mis à la disposition du Client par le Fournisseur,
- Action d'écrasement de l'accès par un autre opérateur avec ou sans l'accord du Client,
- Maintenance, dégradation ou rupture des infrastructures de câbles sous-marins reliant Mayotte,
- Interruption de service dû à des maintenances programmées ou pour urgence,
- Problème d'alimentation électrique générale sur Mayotte ou sur l'une des zones de Mayotte dû au fournisseur d'électricité,
- Non-respect d'une ou plusieurs clauses des présentes conditions générales,

ARTICLE 15 : SUSPENSION DU SERVICE.

En cas de violation des présentes conditions générales, ou en cas de non réponse au courrier envoyé suite au non-paiement, ou en cas d'action du pouvoir administratif judiciaire ou administratif, le Fournisseur pourra suspendre tout ou partie des services fournis au Client, sans que celui-ci ne puisse prétendre à une quelconque indemnité. Huit jours après l'envoi d'un courrier recommandé, et sans réponse de la part du Client, le Fournisseur pourra procéder de plein droit à la résiliation du contrat aux torts exclusifs du Client.

ARTICLE 16 : RESILIATION.

16.1 Résiliation du Contrat.

Le présent Contrat peut être résilié par lettre recommandée avec accusé de réception sous réserve du respect de l'article 16.2 ci-après.

La résiliation prend effet 15 jours après la réception du courrier recommandé, ou si supérieur à la date demandée par le Client dans son courrier.

En cas de résiliation par le Client avant la fin de la période minimale, le montant des échéances restantes dues sera facturé au moment de la résiliation, à titre d'indemnité, sauf si la résiliation est motivée par un manquement du Fournisseur dans les conditions de l'article 27.

La résiliation du Contrat entraîne de plein droit la résiliation des Commandes en cours. De même, la résiliation de l'ensemble des Commandes entraîne de plein droit la résiliation du Contrat.

16.2 Résiliation d'une Commande en Phase de Fonctionnement.

Chaque partie peut dénoncer une Commande par lettre recommandée avec accusé de réception adressée au moins 1 (un) mois avant l'arrivée du terme de la période minimale de la Commande, pour un service.

En cas de résiliation d'une Commande avant la fin de la période minimale, le montant des abonnements et forfaits restant à courir jusqu'à l'expiration de cette période sera facturé au moment de la résiliation, à titre d'indemnité forfaitaire et définitive sauf si la résiliation est motivée par un manquement du fournisseur dans les conditions de l'article 27.

16.3 Frais de résiliation.

La résiliation du contrat donne lieu à des frais de résiliation à la charge du Client, conformément à la fiche tarifaire.

Ces frais ne sont toutefois pas facturés dans les cas suivants : droit de rétractation pour le Client ayant une qualité de consommateur, non éligibilité de la ligne du Client, manquement du fournisseur, impossibilité ou évolution imposée au Fournisseur d'assurer le service, décès du Client.

ARTICLE 17 : IDENTIFIANTS.

Les identifiants de connexion ou autres identifiants relatifs au service fourni sont transmis au Client par courrier simple ou par courrier électronique suivant les coordonnées fournies dans le formulaire de souscription signé par le Client.

Les identifiants sont personnels et confidentiels.

Le Client a la responsabilité pleine et entière d'en conserver la confidentialité et le secret. Le Client s'engage à ne pas les communiquer à des tiers, de quelque façon que ce soit.

En cas de perte, de vol ou d'oubli, le Client s'engage à en informer le Fournisseur par courrier recommandé sans délai en mentionnant l'ensemble des informations relatives au Client. Le Fournisseur effectuera une suppression des identifiants dans les 5 jours ouvrés maximum suivant la réception du courrier recommandé. Le fournisseur communiquera les nouveaux identifiants par courrier simple ou par courrier électronique suivant les coordonnées fournies dans le formulaire de souscription signé par le Client.

Le Fournisseur se réserve le droit de modifier les identifiants pour tout motif qui le nécessiterait en prévenant le Client 15 jour ouvrés avant, hormis cas d'urgence.

ARTICLE 18 : MATERIELS.

18.1 Approvisionnement dans les locaux du Client.

Le Client installe ou met à disposition du Fournisseur, dans le délai précédant la date contractuelle de mise en service, les Matériels dont la fourniture n'incombe pas au Fournisseur.

Le Client fournit l'alimentation électrique nécessaire au bon fonctionnement des Matériels.

Les Matériels livrés et installés par le Fournisseur restent la propriété du Fournisseur et le Client assume vis-à-vis de lui les obligations inhérentes à la qualité de gardien à partir de la livraison de ces Matériels chez le Client et jusqu'à leur reprise en charge par le Fournisseur.

Le Fournisseur installe chez le Client un Produit portant le Service objet du présent Contrat. Le Client reconnaît que le Produit est la propriété du Fournisseur sans limite de durée et s'engage :

- a. A les utiliser dans les conditions normales et conformes à la destination prévue.
- b. A les tenir en bon état de fonctionnement et à ne pas les démonter ou les modifier.
- c. A ne pas les installer à proximité d'une source de chaleur.
- d. A veiller à ne pas obstruer les grilles de ventilation et d'aération.
- e. A effectuer le raccordement à d'autres équipements que dans le respect des standards et normes techniques en vigueur.
- f. A n'utiliser le Produit que pour ses besoins propres et à ne pas les déplacer, les sous-louer ou les mettre à la disposition de tiers, même gratuitement ou provisoirement.
- g. A confier l'administration du Produit uniquement à un personnel dûment qualifié et à signaler sans délai au Fournisseur toute anomalie de fonctionnement.
- h. A permettre l'accès au Produit aux techniciens du Fournisseur à tout moment pendant les heures ouvrées sur simple demande et sans réserve.
- i. A ne pas retirer toute signalétique informant de la propriété insaisissable du Fournisseur ou de ses sous-traitants.
- j. A restituer au Fournisseur le Produit dès la fin du Contrat.

18.2 Assurance.

A partir de la livraison des Matériels chez le Client et jusqu'à leur reprise en charge par le Fournisseur, le Client assume l'ensemble des risques liés aux Matériels dont il a la garde et est seul responsable de tout dommage causé par ces Matériels à lui-même, à son cercle familial ou aux tiers sauf des dommages causés du fait d'un défaut de fabrication ou d'un vice propre des Matériels.

Conditions générales de vente Offre ADSL Mayotte - IDom Technologies SAS

Siège social : 7, Rue Henri Cornu - Technopole Réunion
97490 Sainte Clotilde - Ile de La Réunion (RE)
Tél : 0262 500 400 - Fax : 0262 28 17 65 - RCS Saint Denis B 442 771 044

Etablissement de Mayotte : 12 Centre Amatoula - ZI Kaweni
97600 Mamoudzou - Mayotte
Tél : 0269 80 00 00 - Fax : 02 69 60 99 94 - RCS Mayotte 2006 B 12989

SAS au capital de 222 000 €

COMMUNICATION-REPRODUCTION-UTILISATION INTERDITES SAUF AUTORISATION ECRITE PREALABLE D'IDOM TECHNOLOGIES

Page : 4 / 7

Le Client, en tant que gardien et détenteur du Matériel, est responsable de tout dommage, perte, vol, avarie causés audit Matériel. A ce titre, il lui est conseillé de souscrire une assurance couvrant lesdits dommages. Le Fournisseur lui indique, à sa demande, la valeur des Matériels installés chez lui.

En cas de dommage aux Matériels, le Client s'engage à en informer le Fournisseur dans les quarante-huit heures et à faire la déclaration de sinistre auprès de sa compagnie d'assurance.

18.3 Propriété.

Le Client s'oblige à maintenir les mentions de propriété apposées sur le Matériel. En cas de saisie ou de toute autre prétention d'un tiers sur les Matériels, le Client est tenu de s'y opposer et d'en aviser immédiatement le Fournisseur afin de lui permettre de sauvegarder ses droits. De la même manière, en cas de procédure de redressement ou de liquidation judiciaire, le Client est tenu d'en aviser immédiatement le Fournisseur.

18.4 Restitution des Matériels.

Lors de la résiliation d'une Commande ou du présent Contrat, pour quelque cause que ce soit, le Client s'oblige à restituer à l'adresse du Fournisseur, le ou les Matériels appartenant à ce dernier dans les 10 jours ouvrés suivant la date de fin du contrat ou de la commande suivant le cas, accompagnés de l'ensemble des informations (coordonnées, numéro de ligne) du Client.

En cas d'obstacle, de refus, de destruction, de renvoi incomplet, renvoi endommagé, ou de perte du Matériel imputable au Client, les indemnités forfaitaires lui seront facturées conformément à la fiche tarifaire.

18.5 Restitution du dépôt de garantie.

Le Fournisseur procède à la restitution du dépôt de garantie lié au Matériel dans un délai de 15 jours ouvrés à compter de la réception conforme du Matériel concerné sous réserve du respect de l'article 18.4 et du paiement réalisé des sommes dues au Fournisseur. Le Fournisseur pourra affecter le dépôt de garantie au paiement partiel ou total des sommes dues par le Client, sauf contestation justifiée de ce dernier.

Le remboursement du dépôt de garantie est réalisé sur le compte bancaire sur lequel a été réalisée la dernière opération entre le Fournisseur et le Client.

18.6 Déplacement des Matériels.

Le Client informera Le Fournisseur par Email, fax ou écrit 30 (trente) jours avant tout déplacement du Matériel. Le Fournisseur pourra à sa seule discrétion :

- Mettre fin au Contrat avec un préavis de 30 (trente) jours, soit pour le Produit déplacé, soit pour l'ensemble des Services, si le nouvel emplacement se trouve hors de portée, ne permettant pas au Fournisseur d'assurer son Service.
- Modifier le montant de la Redevance.

Le Client étant responsable du choix des moyens et des risques du transport du Matériel, les frais de remise en état qui s'avèreraient nécessaires lui seront facturés séparément sur la base du tarif en vigueur indiqué dans la fiche tarifaire.

ARTICLE 19 : ELEMENT DE RESEAU.

L'élément de réseau est également appelé « Modem-Router » ou « Routeur ».

Dans le cas où le Client a choisi l'option demandant au Fournisseur la fourniture de cet élément de réseau, celui-ci est considéré comme un Matériel. L'ensemble des présentes conditions générales s'applique.

Lorsque le Client souhaite s'équiper d'un élément de réseau de son propre chef, le fournisseur décline toute responsabilité quant à son fonctionnement, à sa compatibilité ou à la résolution d'éventuels problèmes relatifs à cet équipement où à la bonne marche du service en rapport avec cet équipement. Si le Fournisseur est amené à intervenir alors que l'erreur ou le dysfonctionnement constaté provient de l'équipement de Réseau fourni par le Client, le Fournisseur sera en droit de facturer le Client pour cette intervention conformément à la fiche tarifaire.

ARTICLE 20 : DEMENAGEMENT DU CLIENT.

Le ou les services fournis au Client sont liés à la boucle locale desservant le Client et décrite dans le formulaire de souscription (coordonnées et adresse, et éventuellement numéro de ligne analogique).

En cas de déménagement ou d'un quelconque changement lié aux informations données lors de la souscription, le ou les services proposés doivent faire l'objet d'une demande écrite au Client par courrier recommandé reprenant l'ensemble des informations.

Sous condition que le Client respecte les conditions d'accès au Service, le Fournisseur peut mettre à disposition du Client le ou les services souscrits à la nouvelle adresse sous réserve de la bonne éligibilité du service, et sans assurer au Client une continuité de service. L'ensemble des actions réalisées seront facturées au Client conformément à la fiche tarifaire comme une création, sachant que le déménagement implique pour le Fournisseur les mêmes actions que pour une création.

Le Client peut, s'il le souhaite, en cas de déménagement résilier son contrat. Les conditions de l'article 16 s'appliquent alors.

L'impossibilité pour quelque motif que ce soit de déménager le ou les services souscrits par le Client, entraîne la résiliation du contrat à la responsabilité exclusive du Client. Les conditions de l'article 16 s'appliquent alors.

ARTICLE 21 : PROPRIETE INTELLECTUELLE.

Le Fournisseur concède au Client un droit d'usage personnel, non exclusif, non transférable sur les Produits pour ses seuls besoins propres d'utilisation du Service. Ce droit est consenti pour la durée du présent Contrat.

Lorsque des supports physiques comprenant des Produits sont remis au Client, lesdits supports restent la propriété pleine et entière du Fournisseur, sauf dérogation expresse et écrite.

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

En conséquence, le Client ne peut, sans autorisation préalable et écrite du Fournisseur, nantir, céder, louer, donner en licence, communiquer ou prêter, à titre onéreux ou gracieux, les Produits.

Le Client s'engage en particulier à n'effectuer aucune reproduction des Logiciels, à l'exception d'une copie de sauvegarde. Le Client s'interdit de les installer sur d'autres équipements, de leur apporter, ou de leur faire apporter, toute modification, y compris pour corriger d'éventuelles erreurs.

Le Client s'interdit tout acte d'ingénierie inverse, de modification, de traduction, d'adaptation, de désassemblage, de décompilation, d'utilisation à des fins d'analyse concurrente, de distribution ou de création d'œuvres dérivées, à partir de tout ou partie des Logiciels, des manuels utilisateurs ou de toute copie, sauf dans les conditions et limites strictement définies par la loi.

La non-restitution à l'expiration du présent Contrat des Produits constituerait une utilisation illicite au regard de la législation sur la propriété intellectuelle, susceptible de constituer une contrefaçon.

ARTICLE 22 : QUALITE DE SERVICE.

Afin de permettre le maintien de la Qualité du Service, le Client s'engage à :

- Utiliser le Service et les Matériels du Fournisseur conformément aux normes en vigueur. Ainsi pour chaque Matériel installé par le Fournisseur chez le Client, ce dernier s'engage à effectuer les opérations d'entretien préconisées ou les opérations simples d'exploitation que le Fournisseur peut être amené à lui demander de réaliser ;
- Exécuter les modifications des Matériels et logiciels décidées par le Fournisseur en vue de l'amélioration de la qualité du service. Les modifications qui pourraient avoir une répercussion sur les matériels du Client ou sur l'utilisation du Service, seront portées à la connaissance du Client, avec un préavis suffisant pour lui permettre d'adapter ses matériels aux spécifications nouvelles.

Le fournisseur s'engage sur des niveaux de service minimum :

- Le débit de réception sur le point de terminaison du Client en provenance du réseau du Fournisseur est exprimé en kbits par seconde. Ce débit sur les accès ADSL ne comporte pas d'engagement de garantie de débit. Le Fournisseur s'engage à ce que l'accès ADSL du Client dispose bien d'un débit de réception en provenance de son réseau synchronisé au débit souscrit au niveau du point de terminaison côté Client.
- Taux de disponibilité trimestriel de l'accès ADSL de 95 %.

Le calcul de la durée d'indisponibilité ainsi que la demande d'indemnité éventuelle sont à la charge du Client.

La durée d'indisponibilité est calculée par le nombre de minutes d'indisponibilité du service (durée réelle d'interruption valable au sens des présentes conditions générales) sur le nombre total de minutes d'un trimestre.

Un trimestre est défini comme une période de trois mois ; il en existe quatre par année : janvier à mars, avril à mai, juin à août, septembre à octobre, novembre à décembre.

Le calcul se fait au prorata-temporis pour des trimestres partiels compte tenu de la date d'installation ou de la date de résiliation de l'accès.

L'indemnité est égale au montant prorata-temporis de la durée d'indisponibilité du service concerné.

ARTICLE 23 : TARIFS.

Les prix de chaque Service choisi par le Client figurent dans la Fiche Tarifaire et sont exprimés en Euros Toutes Taxes Comprises.

ARTICLE 24 : FACTURATION ET MODALITES DE REGLEMENT.

En contrepartie de la fourniture des Services, le Client paiera au Fournisseur une redevance mensuelle calculée en fonction des Services choisis par le Client et majorée du taux de TVA en vigueur.

Le montant de la Redevance pourra être révisé en cas d'addition, de modification ou de changement apporté au Contrat. En cas d'addition de Services, le montant de la Redevance sera ajusté dès leur mise en service et calculé au prorata temporis du mois courant.

Les tarifs des Services sont définis à la commande par l'application de la fiche tarifaire ou figurent l'ensemble des prix en €TTC.

Les abonnements et forfaits mensuels sont facturés terme à échoir, hormis le premier mois qui est facturé à terme échu sur la facture du mois suivant.

Les prestations complémentaires ainsi que les Services tarifés au volume sont facturés à terme échu.

Conditions générales de vente Offre ADSL Mayotte - IDom Technologies SAS

Siège social : 7, Rue Henri Cornu - Technopole Réunion
97490 Sainte Clotilde - Ile de La Réunion (RE)
Tél : 0262 500 400 - Fax : 0262 28 17 65 - RCS Saint Denis B 442 771 044

Établissement de Mayotte : 12 Centre Amatoula - ZI Kaweni
97600 Mamoudzou - Mayotte
Tél : 0269 80 00 00 - Fax : 02 69 60 99 94 - RCS Mayotte 2006 B 12989

SAS au capital de 222 000 €

La caution est due immédiatement.

Les factures sont payables à 10 (dix) jours date d'établissement de la facture.

En cas de non-paiement dans un délai de 5 (cinq) jours suivant la date d'échéance de la facture, les sommes dues feront courir des intérêts à un taux égal à une fois et demi le taux légal en vigueur à la date de l'échéance.

En cas de non-paiement dans un délai de 10 (dix) jours suivant la date d'échéance de la facture, il s'en suit une mise en demeure envoyée par lettre recommandée avec avis de réception. Lorsque cette dernière est restée sans effet pendant un délai de 8 (huit) jours, Le Fournisseur se réserve le droit de résilier l'ensemble des Services souscrits par le Client aux torts exclusifs de celui-ci, avec application de l'article 16.

En cas de non-paiement, le Client supportera l'ensemble des coûts afférant au traitement de cet impayé conformément à la fiche tarifaire, notamment sur les frais liés à des refus de prélèvement.

Tout désaccord ou toute demande d'éclaircissement concernant une facture doit être notifié par lettre recommandée avec avis de réception dans un délai de deux mois à compter de sa date d'émission. Passé ce délai, le Client est réputé d'accord avec la facture qui lui a été présentée et aucune contestation ne sera admise par le Fournisseur.

Les prestations sur site ne sont réalisées qu'en cas d'extrême urgence à la discrétion du Fournisseur. Lorsque que les Services et le Produit ne sont pas responsables d'un dysfonctionnement signalé par le Client, les interventions sur site seront facturées au Client selon le tarif défini dans la fiche tarifaire.

Le Fournisseur met à disposition mensuellement dans l'espace Client sécurisé après authentification, la facture reprenant l'ensemble des prestations facturées. L'espace Client met à disposition de façon permanente au maximum les factures des douze derniers mois. Le Client peut s'il le souhaite opter pour une facture sous format papier en commandant cette option.

Le Fournisseur propose au Client la possibilité de payer :

- Par prélèvement bancaire sur compte courant (ne concerne pas les comptes sur livret ou sur épargne, livret),
- Par chèque.
- En numéraire en faisant l'appoint.

Le Fournisseur se réserve le droit de modifier sa tarification dans le cadre des présentes conditions générales de vente.

ARTICLE 25 : RESPONSABILITE DU FOURNISSEUR.

Le fournisseur est tenu au respect et à l'exécution de ses engagements contractuels dans le cadre des normes, règlements et législation en vigueur.

La responsabilité du fournisseur ne pourra être engagée si l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est due soit :

- A une utilisation non conforme des services par le Client,
- A une non-conformité des installations domestiques du Client,
- Au non-respect des conditions générales de vente,
- A un cas de force majeure tel que défini dans les présentes conditions générales,
- A un fait imprévisible et inévitable d'un tiers (opérateur de boucle locale, opérateur des câbles sous-marins, rupture de câble suite à des travaux, ...).

En cas de faute prouvée dans l'exécution du Contrat, le fournisseur ne serait tenu à réparation que dans la limite d'un montant ne pouvant excéder les deux derniers mois de prestations forfaitaires facturées.

ARTICLE 26 : RESPONSABILITES DU CLIENT.

Le Client a les responsabilités suivantes :

- a. Le Client est tenu au respect et à l'exécution de ses engagements contractuels dans le cadre des normes, règlements et législation en vigueur.
- b. Il doit être un utilisateur enregistré de bonne foi, du Produit couvert par ce contrat et il doit s'être acquitté de toutes les Redevances dues.
- c. Le Client est responsable de toute action ou modification qu'il réalise sur les équipements à sa propre initiative.
- d. Le Client reconnaît que l'ensemble des modifications, améliorations, révisions et mises à jour du Produit, résultant des Services fournis dans le cadre du Contrat, reste et doit rester soumis au contrat de licence du fabricant.
- e. Le Client s'efforcera de suivre les instructions des techniciens d'assistance du Fournisseur et conservera un comportement correct et courtois dans le cadre de ses communications avec le personnel du Fournisseur et ses sous-traitants.
- f. Le Client doit informer de tout problème de qualité de service auprès du service d'assistance mis à sa disposition. Le Client rassemblera toutes les informations utiles avant d'appeler l'assistance, notamment la description détaillée du dysfonctionnement et, si possible, les procédures nécessaires pour recréer le problème. Toute information complémentaire pouvant être utile au diagnostic du dysfonctionnement doit être ajoutée, comme des précisions sur la configuration de l'installation du Client.
- g. Le Client est responsable de l'utilisation des services et des données utilisées ou mises à disposition.
- h. Le Client s'engage à exercer sa pleine et entière responsabilité envers tout tiers concernant l'usage du service ou les données utilisées ou mises à disposition, dégageant ainsi le Fournisseur de cette responsabilité.

i. Le Client est le seul responsable pour les dommages directs ou indirects, matériels ou immatériels, causés au Fournisseur, par lui-même ou par le fait d'un tiers dont il est responsable. Il s'engage à garantir le Fournisseur, contre toute réclamation ou condamnation dont le Fournisseur pourrait faire l'objet, dans la mesure où elle aurait pour objet une utilisation non conforme par le Client des services souscrits.

j. Le Client s'engage à utiliser le ou les services souscrits ainsi que le matériel mis à disposition dans un cadre normal et sans en détourner l'usage. Le Client veillera à se prémunir de toute mauvaise utilisation par un tiers et engagera sa responsabilité en cas de défaut, face aux autorités administratives ou judiciaires compétentes.

k. Le Client doit respecter les normes en vigueur notamment électriques et doit suivre l'ensemble des indications fournies notamment pour l'Équipement Terminal. Le Client est entièrement responsable d'une utilisation non conforme aux normes en vigueur ou aux indications fournies.

l. Le Client ne devra réaliser aucune modification sur l'Élément de réseau fourni. Il devra veiller à l'intégrité physique, électrique et électronique de ce matériel. Hormis vice caché du matériel, le Client devra veiller à s'assurer des risques liés au matériel dès réception de celui-ci. A réception du matériel Élément de Réseau par le Client, la charge des risques qui lui sont liées (vol, détérioration, perte, ...) lui est attribuée.

ARTICLE 27 : MANQUEMENT D'UNE PARTIE A SES OBLIGATIONS.

En cas de manquement d'une Partie à l'une de ses obligations, l'autre Partie peut :

- dans un premier temps, suspendre la (ou les) Commande(s) concernée(s) huit jours après mise en demeure de remédier aux causes du manquement, par lettre recommandée avec avis de réception postal, restée infructueuse ;
- dans un second temps, résilier de plein droit et sans formalité supplémentaire la (ou les) Commande(s) concernée(s) passé un délai supplémentaire de quinze jours, resté sans effet et ce, sans préjudice de toute autre action.

En cas de suspension à l'initiative du Fournisseur due à un manquement du Client, le Fournisseur continue de facturer le Service.

ARTICLE 28 : LIMITES ET EXCLUSIONS.

Lorsque que les Services et le Produit ne sont pas responsables d'un dysfonctionnement signalé par le Client, les interventions sur site seront facturées au Client selon le tarif en vigueur indiqué dans la fiche tarifaire.

Le Fournisseur dégage toute responsabilité :

- a. Si le Client procède à des modifications du Produit de quelque manière que ce soit, s'il s'est rendu coupable d'une négligence dans l'utilisation du Produit ou s'il utilise le Produit de façon détournée.
- b. Lors de choc inhabituel, dommage électrique, négligence et dommages se produisant pendant le transport du Produit sous la responsabilité du Client.
- c. En cas de non-respect à un moment quelconque des spécifications du Fournisseur notamment en matière d'environnement et d'alimentation électrique du Produit.
- d. Le Fournisseur n'est pas tenu de fournir une assistance dans le cadre du Contrat si les sommes dues à ce titre n'ont pas été acquittées.
- e. Si le Client n'a pas pris toutes les mesures nécessaires contre les chocs et surtensions électriques pouvant se produire sur le réseau électrique du Client mais aussi sur les liaisons téléphoniques comme celles utilisées par les technologies ADSL ainsi que sur le réseau local du Client et pouvant endommager le Produit.

Le Client est réputé être son propre assureur couvrant les dommages causés au Produit objet du Contrat appartenant au Fournisseur.

ARTICLE 29 : FORCE MAJEURE.

De façon expresse, sont considérées par les parties comme cas de force majeure, outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence des cours et tribunaux français, les incendies, la foudre, les dégâts des eaux, les catastrophes naturelles, les tempêtes, les inondations, les tremblements de terre, les blocages des moyens de transport ou d'approvisionnement, l'arrêt de fourniture d'énergie, l'état de guerre, l'émeute, les grèves, l'impossibilité d'être approvisionné ou tout autre cause entravant l'activité du Fournisseur, ainsi que tous les autres faits indépendants de la volonté des Parties empêchant l'exécution des obligations, objet du présent Contrat.

Le cas de force majeure suspend les obligations de la Partie concernée pendant le temps où jouera la force majeure. Néanmoins, les Parties s'efforceront d'en minimiser dans toute la mesure du possible les conséquences. Les obligations contractuelles reprennent dès que la force majeure cesse.

La Partie qui invoque un cas de force majeure doit avertir l'autre Partie par tout moyen dans les meilleurs délais. Cette même Partie doit avertir l'autre Partie selon la même procédure de la date à laquelle la force majeure a cessé.

Aucune partie ne sera tenue pour responsable d'un manquement ou d'un retard dans l'exécution de ses obligations si un tel manquement ou retard est dû à un cas de force majeure.

Conditions générales de vente Offre ADSL Mayotte - IDom Technologies SAS

Siège social : 7, Rue Henri Cornu – Technopole Réunion
97490 Sainte Clotilde – Ile de La Réunion (RE)
Tél : 0262 500 400 - Fax : 0262 28 17 65 - RCS Saint Denis B 442 771 044

Établissement de Mayotte : 12 Centre Amatoula – ZI Kaweni
97600 Mamoudzou – Mayotte
Tél : 0269 80 00 00 - Fax : 02 69 60 99 94 – RCS Mayotte 2006 B 12989

SAS au capital de 222 000 €

ARTICLE 30 : CONFIDENTIALITE.

Le Fournisseur et le Client garderont confidentielles toutes informations qu'elles auront pu recueillir sur l'autre Partie dans le cadre de l'exécution du Contrat, et ce même après expiration ou résiliation du Contrat pendant une période de 3 (trois) ans à compter de la date d'expiration ou de résiliation du Contrat.

ARTICLE 31 : SOUS-TRAITANCE.

Le Fournisseur peut librement sous-traiter une partie de ses obligations à un ou plusieurs sous-traitants de son choix mais il demeure responsable de leur bonne exécution.

ARTICLE 32 : CESSION.

Le bénéfice du présent Contrat ne pourra être transféré à un tiers qu'après avoir :

- Obtenu l'accord par écrit du Fournisseur.
- Apuré le solde du compte du Client.

Le Fournisseur se réserve le droit de transférer à une autre société les droits et devoirs du présent contrat, dans la mesure où cette société ne modifie pas de façon substantielle les services fournis au Client.

ARTICLE 33 : DROITS D'ACCES AUX INFORMATIONS INFORMATISEES.

Les informations concernant le Client contenues dans les fichiers du Fournisseur ne seront transmises qu'aux personnes physiques ou morales expressément habilitées à les connaître.

Le Client peut demander la communication des informations le concernant et les faire rectifier le cas échéant conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 sur l'informatique, les fichiers et les libertés.

ARTICLE 34 : RENONCIATION.

La renonciation à se prévaloir de tout manquement au présent Contrat ne vaut pas renonciation à se prévaloir de tout autre manquement ultérieur identique ou différent.

ARTICLE 35 : TITRES.

En cas de difficulté d'interprétation entre l'un quelconque des titres figurant en tête des clauses et l'une quelconque des clauses, les titres sont déclarés inexistantes.

ARTICLE 36 : NON VALIDITE PARTIELLE.

Si une ou plusieurs stipulations du présent Contrat sont déclarées nulles ou caduques par application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations gardent leur force et leur portée.

ARTICLE 37 : MODIFICATION DU CONTRAT.

Le Client sera informé un mois avant son entrée en application de toute modification des présentes conditions générales de Vente, par courrier électronique ou par mise à disposition de l'information sur le site web www.idom.yt. Dans le cas où le Client refuse ce changement il aura la possibilité de résilier le Contrat sans pénalité et sans dédommagement, trois mois après l'entrée en application des modifications. Le processus de résiliation devra être réalisé conformément à l'article 16 des conditions générales de vente.

Si une ou plusieurs modifications du présent Contrat sont réalisées par application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, le Client perd la possibilité d'une résiliation sans pénalité.

ARTICLE 38 : REFERENCES.

Sauf avis contraire du Client à la signature du présent Contrat, le Fournisseur aura la possibilité de faire figurer le nom du Client, uniquement s'il est une personne morale, sur une liste de références pouvant être utilisée pour les besoins de communication du Fournisseur.

ARTICLE 39 : RECLAMATIONS.

Le Fournisseur met à la disposition du Client son service d'assistance (voir article 13) pour tout problème ou toute réclamation concernant le ou les services fournis.

Pour toute contestation, réclamation ou demande de pénalités, le Client doit envoyer un courrier à : IDom Technologies Mayotte – 12 Centre Amatoula ZI Kaweni 97600 Mamoudzou. Ce courrier pour être correctement traité doit comporter l'ensemble des éléments d'informations (coordonnées, numéro d'identification de la ligne téléphonique, objet de la demande, justificatifs). Le Fournisseur s'engage à fournir une réponse dans les 30 jours ouvrés suivant la réception du courrier du Client.

Dans le cas où le Client n'accepterait pas la réponse fournie, le Client peut signifier son refus par courrier en reprenant le détail des précédents échanges à la Direction du Fournisseur par courrier à : IDom Technologies Mayotte (Direction) – 12 Centre Amatoula ZI Kaweni 97600 Mamoudzou. Après nouvelle analyse, La Direction du Fournisseur s'engage à envoyer une réponse dans les 30 jours ouvrés suivant la réception du courrier du Client.

ARTICLE 40 : CONTRAT INDIVISIBLE.

L'absence d'efforts par l'une des Parties pour insister, en toutes circonstances, sur le strict respect des clauses du Contrat par l'autre Partie, ne doit pas être interprétée comme une renonciation définitive à la clause en question ou à toute autre clause.

L'ensemble des documents constituant le contrat forment un contrat indivisible entre les Parties, elles annulent et remplacent les communications, contrats et accords préalables; toute promesse ou condition, orale ou écrite, ne figurant pas dans le Contrat n'engage pas les Parties.

ARTICLE 41 : DROIT APPLICABLE ET ATTRIBUTION DE COMPETENCE

Le présent contrat est soumis à la loi française.

Toutes difficultés relatives à l'application ou à l'interprétation du présent contrat seront soumises, à défaut d'accord amiable, au Tribunal de Commerce de Saint Denis de La Réunion, auxquels les parties attribuent compétence territoriale, quel que soit le lieu d'exécution ou le domicile du défendeur. Cette clause, par accord exprès des parties, s'applique également en cas de procédure en référé, de pluralité de défendeurs ou d'appel en garantie.

Conditions générales de vente Offre ADSL Mayotte - IDom Technologies SAS

Siège social : 7, Rue Henri Cornu – Technopole Réunion
97490 Sainte Clotilde – Ile de La Réunion (RE)
Tél : 0262 500 400 - Fax : 0262 28 17 65 - RCS Saint Denis B 442 771 044

Etablissement de Mayotte : 12 Centre Amatoula – ZI Kaweni
97600 Mamoudzou – Mayotte
Tél : 0269 80 00 00 – Fax : 02 69 60 99 94 – RCS Mayotte 2006 B 12989

SAS au capital de 222 000 €

COMMUNICATION-REPRODUCTION-UTILISATION INTERDITES SAUF AUTORISATION ECRITE PREALABLE D'IDOM TECHNOLOGIES

Page : 7 / 7