

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DES FORFAITS OCCITANET HAUT DÉBIT

ENTRE :

Le client, ci-après dénommé l' "Usager"

ET :

ALTSYSNET, société par actions simplifiée Unipersonnelle, au capital de 5000 euros, dont le siège social est 8, place de l'hôtel de ville 31220 Cazères, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Toulouse sous le numéro 800 918 559 , numéro TVA FR20800918559, joignable pour ce service sur le site internet : [www.occitanet.fr](http://www.occitanet.fr) et par téléphone au 09 72 54 05 47.

PRÉAMBULE :

Le Contrat comprend les présentes Conditions Générales de Vente, le Formulaire d'inscription, la Brochure Tarifaire, ainsi que ses annexes, (les "Annexes"), qui en font partie intégrante de façon indissociable; l'ensemble est ci-après dénommé le "Contrat".

ALTSYSNET est un opérateur de réseau et de services de communications électroniques, détenteur d'une autorisation en application des dispositions de l'article L.33-1 du Code des postes et des communications électroniques, permettant le déploiement d'un réseau et la fourniture de services de communications électroniques.

À ce titre, ALTSYSNET propose sous la marque OCCITANET une offre d'accès à des services de communications électroniques reposant, en fonction de l'éligibilité de l'Usager, soit sur un raccordement en technologie ADSL au moyen de la boucle locale, métallique France Télécom, soit sur un raccordement en technologie WIFI 5Ghz au moyen d'antenne hertzienne, soit sur une collecte Fibre Optique via le réseau Fibre31.

ARTICLE 1 – OBJET

Le Contrat a pour objet de définir les modalités de fourniture des Services du "Forfait OCCITANET Haut Débit", proposés par ALTSYSNET à l'Usager. Toute utilisation des Services est subordonnée au respect du Contrat par l'Usager.

ARTICLE 2 - SERVICES FOURNIS PAR ALTSYSNET

Pour un montant défini dans la Brochure Tarifaire, le "Forfait OCCITANET Haut Débit " comprend la mise à disposition au niveau du point de terminaison situé dans le local de l'Usager dans les zones couvertes d'un accès, par la technologie ADSL, Wifi 5Ghz ou fibre optique à des services de communications électroniques.

Cet accès permet à l'Usager disposant d'un routeur et des équipements de terminaisons liés à la technologie d'accès (Modem ADSL, antenne, ou convertisseur fibre optique) de bénéficier d'un accès à Internet,

Ci-après dénommés « Les Services ».

L'accès au réseau ainsi qu'aux services implique que le local de l'Usager dispose d'un branchement à un réseau de boucle locale. Dans le cas contraire, après validation de la souscription et sous réserve de faisabilité technique, ALTSYSNET fera procéder au raccordement du local de l'Usager dans les conditions définies à l'article 7.3. Le Forfait OCCITANET Haut Débit ne couvre pas les redevances, abonnements, taxes ou autres moyens de rémunération pouvant être éventuellement

demandés par les fournisseurs de services accessibles via les Services et qui restent à la charge exclusive de l'Usager.

### ARTICLE 3 - ACCÈS AUX RÉSEAUX DE COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES

ALTSYSNET accorde à l'Usager la possibilité de connecter, sans limitation de durée de connexion, son équipement informatique à l'Équipement Terminal afin de recevoir et d'envoyer des données à travers des réseaux de communications électroniques tels qu'Internet.

#### 3.1 Caractéristiques communes

Le réseau Internet consiste en un réseau de serveurs hétérogènes gérés par différents acteurs tiers : ainsi, il est impossible pour ALTSYSNET qui n'agit que comme un intermédiaire technique parmi d'autres d'en avoir la maîtrise.

En particulier, ALTSYSNET attire l'attention de l'Usager sur les points suivants :

- ALTSYSNET ne peut exercer de contrôle sur les données qui pourraient transiter par son centre serveur et sur les contenus qu'elle héberge à la demande de l'Usager ;
- En application des dispositions légales, ALTSYSNET, en tant qu'hébergeur, pourra être amené à suspendre et, le cas échéant, à supprimer la mise à disposition d'un contenu manifestement illicite ;
- Les temps de réponse et les performances techniques pour consulter, interroger ou transférer des informations dépendent des différents serveurs et équipements de routage composant le réseau Internet et qui ne relèvent pas de responsabilité de ALTSYSNET ;
- Le partage de l'accès Internet, notamment dans le cadre de la technologie WiFi, peut générer d'éventuels désagréments comme une baisse du débit.
- Le Forfait ALTSYSNET Haut Débit n'inclut pas de prestations de courrier électronique et d'hébergement de pages personnelles. Il appartient aux Usagers de créer des comptes à cet effet auprès du fournisseur de leur choix.
- L'accès aux réseaux de communications électroniques implique une utilisation personnelle et non commerciale. Dans le cadre de la Charte d'engagements pour le développement de l'offre légale de musique en ligne, le respect de la propriété intellectuelle et la lutte contre la piraterie numérique signée le 28 juillet 2004 et de l'Accord pour le développement et la protection des œuvres et programmes culturels sur les nouveaux réseaux signé le 23 novembre 2007, il est rappelé que les échanges illicites d'enregistrements et d'œuvres protégées sur les réseaux ainsi que le piratage nuisent à la création artistique. À ce titre, il est recommandé de ne pas enfreindre les lois en vigueur, notamment celles concernant le respect de la propriété intellectuelle et artistique, en s'abstenant de télécharger ou mettre à disposition tout contenu protégé par un droit d'auteur. En outre, l'attention de l'Usager est attirée sur la nécessité de veiller de façon répétée, au regard de sa responsabilité qui serait susceptible d'être engagée en cas d'utilisation à des fins illicites de l'accès mis à sa disposition, à la mise en œuvre de moyens techniques permettant de sécuriser l'utilisation de cet accès en évitant l'accès par des tiers. Dans cette perspective, ALTSYSNET met à la disposition de l'Usager des moyens lui permettant de contrôler l'utilisation par des tiers de l'accès mis à disposition.

### ARTICLE 4 – CONDITIONS D'ACCÈS AUX SERVICES

Préalablement à l'inscription au Forfait OCCITANET Haut Débit, l'Usager devra s'assurer qu'il dispose des conditions nécessaires définies ci-après.

#### 4.1 Conditions relatives à l'Usager

L'accès aux Services est réservé aux personnes physiques majeures et disposant de la pleine capacité juridique ou aux personnes morales. L'Usager est responsable de l'utilisation qui peut être faite des Services.

Pour souscrire au Forfait OCCITANET ADSL, le souscripteur doit :

- Disposer d'une ligne France Telecom fixe, isolée, analogique et compatible avec les technologies DSL (en cas d'inscription au Dégrouper Total sur Numéro Inactif, l'Usager doit connaître le numéro de téléphone de la ligne France Télécom avant sa résiliation, ou fournir tout élément de nature à établir sa localisation précise, et être titulaire d'un abonnement auprès d'un fournisseur

d'électricité). Être titulaire d'un contrat d'abonnement au service téléphonique auprès de France Télécom (sauf en cas d'inscription au Dégroupage Total sur Numéro Inactif) disposer d'un câblage téléphonique aux normes en vigueur (Norme NF C 15-100).

Pour souscrire au Forfait OCCITANET WIFI 5Ghz , le souscripteur doit :

- Être dans la zone de couverture de celle-ci et défini par ALTSYSNET

Pour souscrire au Forfait OCCITANET Fibre, le souscripteur doit :

- Disposer dans son bâtiment d'un raccordement fibre optique au réseau de collecte Fibre 31.

L'accès aux Services OCCITANET Haut Débit implique que l'Usager soit à jour de ses obligations financières vis-à-vis de ALTSYSNET.

#### 4.2 Conditions techniques

Pour accéder au Forfait ALTSYSNET la Ligne de l'Usager doit se situer dans une zone couverte par l'ADSL, le Wifi 5G ou le réseau Fibre31.

#### 4.3 Raccordement du local de l'Usager

Dans l'hypothèse où l'Usager est situé dans une zone couverte par le réseau et que le local de l'Usager ne dispose pas d'un accès actif à ce réseau, ALTSYSNET réalise une étude de faisabilité afin de déterminer au préalable les locaux pouvant être raccordés dans la zone considérée.

### ARTICLE 5 - MODALITÉS DE SOUSCRIPTION AU FORFAIT OCCITANET

#### 5.1 Formulaire d'inscription

•Inscription au Forfait ALTSYSNET

Pour souscrire au Forfait ALTSYSNET, le souscripteur à la possibilité de :

- soit de s'inscrire par téléphone en contactant ALTSYSNET au 09 72 53 29 03 (coût d'un appel local).

- soit de passer à la boutique ALTSYSNET au 8 place de l'Hôtel de ville 31220 Cazères.

#### 5.2 Activation des Services

Une fois le dossier d'inscription complet et sous réserve du respect par le souscripteur des conditions préalables d'accès aux Services, ALTSYSNET lancera le processus d'activation de l'accès aux Services et préviendra l'Usager afin de convenir d'un rendez-vous pour l'installation celle-ci.

#### 5.3 Mandat

Mandat de Dégroupage partiel

Le souscripteur au Forfait OCCITANET Haut Débit donne mandat à ALTSYSNET pour effectuer en son nom et pour son compte les démarches nécessaires au Dégroupage partiel de sa Ligne.

Mandat de Dégroupage total

Le souscripteur au Forfait OCCITANET Haut Débit donne mandat à ALTSYSNET pour effectuer en son nom et pour son compte les démarches nécessaires au Dégroupage total de sa Ligne.

La souscription au Forfait OCCITANET Haut Débit dans le cadre du Dégroupage total entraîne la suppression de l'abonnement au service téléphonique France Télécom et/ou de tout autre service établi sur cet accès au profit d'un opérateurs tiers. Dans le cadre du mandat et pour la souscription d'un Forfait OCCITANET Haut Débit ADSL, ALTSYSNET se charge de procéder à la résiliation de l'abonnement au service téléphonique de France Télécom, hors éventuels services complémentaires qui auraient pu être souscrits par l'Usager auprès de France Télécom ou tout autre fournisseur de service. En cas de résiliation de l'abonnement France Télécom à la seule initiative de l'Usager, ALTSYSNET ne saura être tenue responsable d'une éventuelle perte d'accès.

#### 5.4 Conséquences de la souscription

La souscription au Forfait OCCITANET ADSL entraîne la coupure de tout service ADSL et de tout mandat de dégroupage et/ou de présélection supporté par la même Ligne et souscrit antérieurement auprès d'autres fournisseurs. Il appartient à l'Usager de résilier auprès du ou des fournisseurs concernés les services préexistants dans les conditions prévues par les dispositions contractuelles souscrites auprès de ce ou ces fournisseurs et de faire son affaire des suites éventuelles de cette résiliation.

En raison des contraintes techniques liées aux opérations de câblage de la Ligne, il ne peut y avoir de continuité de service ADSL en cas de changement de fournisseur. C'est ainsi qu'une coupure de

service ADSL et de service téléphonique de quelques heures, voir quelques jours, se produira avant de bénéficier du Forfait OCCITANET ADSL.

Il en va de même en cas de migration du Dégrouper partiel vers le Dégrouper total, en cas de migration d'une Ligne non dégroupée vers le Dégrouper, ou en cas de migration d'un raccordement en technologie ADSL vers un raccordement en technologie fibre optique.

## ARTICLE 6 - OBLIGATIONS DE L'USAGER

### 6.1 Fourniture d'informations exactes et identification

L'Usager s'engage à communiquer des coordonnées et informations bancaires exactes à ALTSYSNET.

L'accès aux Services n'est possible qu'après validation par les services de ALTSYSNET des coordonnées (nom, prénom, adresse, numéro de ligne téléphonique éventuel et coordonnées bancaires) déclarées par l'Usager.

Dans toute correspondance, électronique, postale ou téléphonique, adressée à ALTSYSNET, l'Usager devra mentionner ses nom, prénom afin de faciliter l'authentification et le traitement de ses demandes. Toute demande incomplète ne sera pas traitée par ALTSYSNET.

Pour toute demande de modification des Services ou des informations le concernant (changement de mode de paiement, modification de l'adresse de l'Usager, de ses coordonnées bancaires...) ou de résiliation, l'Usager devra obligatoirement indiquer à ALTSYSNET ses nom, prénom. Toute demande incomplète ne sera pas traitée par ALTSYSNET.

L'Usager reconnaît avoir pris connaissance des droits et obligations de l'Usager et s'engage à les respecter.

### 6.2 Mise à jour des informations de l'Usager

L'Usager s'engage à mettre à jour ses coordonnées et informations bancaires au fur et à mesure des éventuels changements.

En particulier, en cas de paiement par prélèvement automatique, l'Usager s'engage à mettre à jour ses coordonnées bancaires avant le 20 du mois en cours par courrier comprenant tout justificatif nécessaire (exemple : fournir le nouveau relevé d'identité bancaire (RIB) en cas de changement d'établissement bancaire) et s'engage également à prévenir son nouvel établissement bancaire du prélèvement mensuel qui s'effectuera sur son compte au titre du Forfait OCCITANET .

ALTSYSNET ne saurait être tenue responsable au cas où elle n'aurait pas été avisée d'un changement de situation de l'Usager. En cas de décès de l'Usager, il appartient aux ayants droits de résilier le Forfait ALTSYSNET et de restituer le ou les Équipement(s) Terminal (aux) à ALTSYSNET.

### 6.3 Obligations relatives à l'abonnement France Télécom

Dans le cadre du Forfait OCCITANET Haut Débit ADSL, en cas de Dégrouper partiel ou en Zone non dégroupée, l'Usager doit maintenir le même abonnement France Telecom pendant toute la durée du Contrat et ne doit pas souscrire à des services incompatibles avec le Forfait OCCITANET ADSL pouvant entraîner la perte de l'accès.

Dans cette hypothèse, l'Usager devra à son initiative résilier son Forfait OCCITANET ADSL.

### 6.4 Compatibilité de l'équipement de L'Usager

En application de la réglementation en vigueur, il est rappelé que l'Usager est seul responsable de l'installation, de l'exploitation et de la maintenance de son Équipement personnel, dont le bon état, et notamment la conformité électro-magnétique aux normes en vigueur et sa protection face aux risques électriques (surtensions, impacts de foudre...), est une condition essentielle du bon fonctionnement des Services. L'Usager est seul responsable du paramétrage de son Équipement personnel pour permettre un accès aux Services. L'Usager reconnaît être informé que ce paramétrage peut être altéré par une mauvaise manipulation de sa part, la proximité d'équipements générant des perturbations électromagnétiques, un changement d'ordinateur, de système d'exploitation ou un reformatage de son disque dur. L'Usager devra prendre toutes les précautions nécessaires à la protection de ses propres données et/ou logiciels contre la contamination par

d'éventuels virus circulant sur le réseau Internet et l'utilisation détournée par des tiers de l'accès mis à sa disposition.

#### 6.5 Mise en place et garde de l'Équipement Terminal

L'accès aux Services se fait au moyen d'un Équipement Terminal mis à la disposition des Usagers. La mise à disposition initiale de l'Équipement Terminal s'effectue gracieusement, ALTSYSNET se réservant le droit de renouveler gratuitement de son propre chef l'Équipement Terminal mis à disposition en cas d'évolution du réseau incompatible avec l'Équipement Terminal dont dispose l'Usager.

L'Usager s'engage à se conformer à l'ensemble des prescriptions relatives à l'installation et l'utilisation de l'Équipement Terminal. L'Usager supportera toutes les conséquences, notamment financières, attachées à une installation ou une utilisation non conforme de l'Équipement Terminal. L'installation et la configuration de l'équipement Terminal seront effectuées par ALTSYSNET, cependant tout dé-paramétrage ou manipulation effectuées par le client entraînant la coupure de la connexion et nécessitant une intervention d'ALTSYSNET pourra sous certaines conditions être facturé au client.

L'Usager s'engage par conséquent à utiliser les Équipements conformément à leur fonction et destination. À ce titre, en application des règles élémentaires de sécurité en matière de réseaux, il s'interdit de procéder au déplacement ou démontage du point de terminaison du réseau.

L'Équipement Terminal demeure la propriété pleine et entière de ALTSYSNET qui confère à l'Usager qui en a la garde un droit d'utilisation. En aucun cas, l'Usager ne devra porter atteinte à l'intégrité physique, électrique et électronique de l'Équipement Terminal. La charge des risques de détérioration, de perte ou de vol de l'Équipement Terminal est transférée à l'Usager dès la réception de l'Équipement Terminal, hors vice propre au matériel.

L'Usager devra contracter toutes les assurances nécessaires auprès de tout assureur habilité pour la couverture de ces risques. À ce titre, en application des règles élémentaires de sécurité domestique, ALTSYSNET recommande fortement à l'Usager de débrancher en cas d'orage l'Équipement Terminal des réseaux électrique et téléphonique et d'équiper de dispositifs para- foudres les prises électriques et téléphonique sur lesquelles sont branchés l'Équipement Terminal ainsi que les terminaux pouvant y être raccordés.

#### 6.6 Respect des obligations financières et consultation de la Console de gestion de compte

L'Usager s'engage à être à jour de ses obligations financières vis-à-vis de ALTSYSNET pendant toute la durée du Contrat.

L'Usager s'engage à consulter tous les mois sa facture émise entre le 1er et le 5 du mois reçus par courrier électronique ou disponible en agence sur demande.

#### 6.7 Installation des mises à jour

Afin de garantir la permanence des Services et les perfectionner, ALTSYSNET pourra à tout moment demander à l'Usager d'effectuer d'éventuelles mises à jour logicielles de l'Équipement Terminal. L'Usager autorise ALTSYSNET dans le cadre d'un service de maintenance à distance à accéder à l'Équipement Terminal et à y opérer les modifications nécessaires.

#### 6.8 Respect de la législation en vigueur

L'Usager s'engage à respecter la législation en vigueur. À ce titre, l'Usager s'engage à respecter notamment les règles suivantes :

- les Données circulant et/ou mises à disposition sur les réseaux de communications électroniques (notamment sur Internet) ne doivent pas contrevenir aux lois, réglementations, chartes d'usages ou déontologies, nationales et internationales en vigueur. Tout contenu visant notamment à la provocation aux crimes et délits, à l'incitation à la haine raciale ou au suicide, à l'apologie des crimes contre l'humanité, ou comportant des éléments de pornographie infantile est strictement interdit ;
- tout contenu à caractère violent ou pornographique est strictement interdit lorsque le contenu est susceptible d'être accessible aux mineurs.
- l'Usager, par son comportement et par les Données qu'il met à disposition, s'oblige à ne pas porter atteinte aux droits des tiers, notamment par :

- la diffusion de matériel protégé par un droit de propriété intellectuelle, littéraire, artistique ou industrielle. Les Données circulant ou mises à disposition sur tout réseau de communications électroniques (notamment sur Internet) et/ou mises à disposition au moyen des services audiovisuels peuvent être réglementées en terme d'usage ou protégées par un droit de propriété et l'Usager est l'unique responsable de l'utilisation des données qu'il consulte, stocke et met à disposition sur les réseaux de communications électroniques (notamment sur Internet) et les Services Audiovisuels. À ce titre, il est rappelé que le piratage nuit à la création artistique;
- la propagation de Données, d'images ou de sons pouvant constituer une diffamation, une injure, un dénigrement ou portant atteinte à la vie privée, au droit à l'image, aux bonnes mœurs ou à l'ordre public ;
- les Données qui permettent via la création d'un lien hypertexte vers des sites ou des pages de tiers d'enfreindre une disposition ci-dessus ou plus généralement une disposition légale sont interdites ;
- l'Usager est tenu d'employer un langage décent et respectueux. Tous propos injurieux, violents ou haineux sont totalement prohibés ;
- il appartient à l'Usager de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres Données et/ou logiciels de la contamination par des virus circulant sur les réseaux de communications électroniques notamment sur Internet et empêcher l'utilisation détournée par des tiers de l'accès mis à disposition ;
- l'Usager s'engage à ne pas utiliser les Services à des fins de piratage, à ne pas télécharger des fichiers dans des conditions illicites ou mettre à disposition des fichiers protégés (notamment des fichiers musicaux ou vidéos), à ne pas procéder à des intrusions dans des systèmes informatisés ou « hacking », à ne pas propager de virus, ou tous programmes destinés à nuire, à ne pas diffuser de courriers électroniques dans des conditions illicites (par exemple spamming et e.bombing). Il est rappelé qu'en vertu de la législation en vigueur, ALTSYSNET n'est pas soumis à une obligation générale de surveiller les Données, ni à une obligation générale de rechercher des faits ou des circonstances révélant des activités illicites. Toutefois, en application de la réglementation en vigueur, l'Usager étant pleinement responsable des Données, ALTSYSNET peut être amenée à lui transmettre toute plainte le concernant dans le cadre de l'utilisation des Services, et à communiquer les éléments d'identification dudit Usager sur réquisition de l'autorité judiciaire et/ou administrative.

Les Données circulant sur les réseaux de communications électroniques sont susceptibles d'être détournées : la communication par l'Usager de données confidentielles est faite à ses risques et périls.

#### 6.9 Utilisation personnelle et non commerciale des Services

Le droit accordé à l'Usager dans le cadre du Contrat est personnel, incessible et non transférable.

L'Usager s'engage à utiliser les Services à des fins non commerciales et en bon père de famille. L'utilisation des Services à d'autres fins que personnelle ou raisonnables (taux d'utilisation manifestement incohérent pour un Usager particulier par exemple), ainsi que l'utilisation ou la mise à disposition de tiers, à titre gratuit ou onéreux.

### ARTICLE 7 – OBLIGATIONS DE ALTSYSNET

#### 7.1 Obligations dans le cadre du mandat de Dégroupage

Dans le cadre du mandat de Dégroupage, ALTSYSNET s'engage à saisir France Télécom au nom de l'Usager de la demande de câblage et de Dégroupage partiel ou total et à procéder aux démarches nécessaires pour dégrouper la Ligne.

Dans ce cadre, en application de la réglementation en vigueur, France Télécom agit comme le prestataire de l'Usager, et non comme le sous-traitant de ALTSYSNET.

#### 7.2 Fourniture des Services

ALTSYSNET s'engage à fournir un accès aux services conformes aux normes en vigueur et spécifications contractuelles, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

À titre exceptionnel, ALTSYSNET pourra suspendre l'accès à ses Services pendant une période consécutive de 24 heures pour des raisons de maintenance ou de mise à jour. ALTSYSNET préviendra l'Usager.

Afin d'améliorer considérablement le débit du réseau et d'augmenter les capacités d'utilisation du réseau, l'Usager autorise ALTSYSNET en cas de disponibilité de la capacité de sa Ligne et de la Bande passante, à les utiliser. Cette utilisation n'aura aucune incidence pour l'Usager et ne provoquera aucune interférence sur la Ligne de l'Usager.

### 7.3 Obligations de confidentialité - Protection des données à caractère personnel

En application de la législation en vigueur, les informations nominatives et tout élément d'identification concernant l'Usager pourront être communiquées sur réquisition des autorités judiciaires et administratives compétentes. En outre, conformément aux textes en vigueur sur l'interception des communications électroniques,

ALTSYSNET peut être amenée à mettre en œuvre, sur demande des autorités judiciaires ou administratives compétentes, toute mesure d'interception prescrite par ces dernières.

Les informations nominatives déclarées par l'Usager et tous éléments d'identification le concernant sont destinées à ALTSYSNET, qui avec l'accord exprès de l'Usager, est autorisée à les conserver en mémoire informatique, à les utiliser, ainsi qu'à les communiquer aux personnes morales de son groupe, voire à des tiers ou à des sous-traitants, pour les besoins de gestion du Contrat de l'Usager et pour faire bénéficier l'Usager d'offres commerciales pour des produits ou services analogues fournis par ALTSYSNET, le tout en application de la législation en vigueur.

Conformément à la loi Informatique et Libertés n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée par la loi n°2004- 801 du 6 août 2004, et sous réserve d'autres dispositions légales, l'Usager dispose à tout moment d'un droit individuel d'opposition, d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données qui le concernent.

### 7.4 Obligations d'informations et de conseil

ALTSYSNET met différents moyens d'informations et de conseil à la disposition de l'Usager par le biais de notre site web ou par téléphone au 09 72 54 05 47

## ARTICLE 8 - ASSISTANCE

### 8.1 Assistance téléphonique

ALTSYSNET met à la disposition des Usagers un service d'assistance téléphonique accessible au 09 72 54 05 47

Les horaires d'ouverture des services sont précisés sur le Site.

## ARTICLE 9 - RESPONSABILITÉ

### 9.1 Responsabilité de ALTSYSNET

ALTSYSNET est responsable de la bonne exécution de ses obligations contractuelles dans le cadre de ses obligations réglementaires et des normes en vigueur.

Toutefois, la responsabilité de ALTSYSNET ne saurait être engagée si l'inexécution ou la mauvaise exécution du Contrat est imputable, soit à l'Usager, soit au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers au Contrat (notamment les aménagements opérés par France Télécom ou Fibre 31 sur le réseau entraînant la perte d'accès ou en cas de dysfonctionnement du réseau de France Telecom ou Fibre31), soit à un cas de force majeure.

### 9.2 Responsabilité de l'Usager

L'Usager est responsable de la bonne exécution de ses obligations contractuelles dans le cadre de la législation et normes en vigueur. À ce titre, l'Usager est responsable de toute modification qu'il apporte dans la configuration installée pour le compte de ALTSYSNET et des conséquences qu'elle pourrait engendrer. Il appartient à l'Usager de signaler valablement tout problème de qualité de service quel qu'il soit mis à disposition de l'Usager par ALTSYSNET au moyen des canaux de contacts.

L'Usager est responsable des Données qu'il met à disposition, de la bonne utilisation des Services et s'engage à garantir ALTSYSNET contre toute action ou recours intenté par un tiers du fait de ses agissements, sur les réseaux de communications électroniques et notamment sur Internet. L'Usager

est seul responsable des dommages directs ou indirects, matériels ou immatériels, causés à ALTSYSNET par lui-même ou par les personnes dont il est responsable, du fait de l'utilisation du Forfait OCCITANET Haut Débit et s'engage à garantir ALTSYSNET contre toutes demandes, réclamations ou condamnations dont ALTSYSNET pourrait faire l'objet, dès lors que celles-ci auraient pour cause l'utilisation par l'Usager ou les personnes dont il est responsable, des Services du Forfait OCCITANET Haut Débit ou en cas de faute de ce dernier.

L'Usager s'engage à ne pas faire une utilisation détournée de l'Équipement Terminal mis à sa disposition, ainsi que des Services. En particulier, l'Usager veillera à éviter par tout moyen approprié, notamment par l'utilisation des moyens mis à disposition par ALTSYSNET, l'utilisation détournée par des tiers de l'accès mis à disposition. À défaut sa responsabilité sera susceptible d'être engagée, pouvant amener les autorités compétentes à prescrire toute mesure appropriée en application de la réglementation en vigueur.

L'Usager est responsable de l'utilisation non conforme à leur destination, aux normes en vigueur, notamment électriques, ainsi qu'aux consignes de sécurité définies dans les notices d'utilisation de l'Équipement Terminal et des équipements qui peuvent y être raccordés. À ce titre, l'Usager est entièrement responsable. En aucun cas, l'Usager ne devra porter atteinte à l'intégrité physique, électrique et électronique de l'Équipement Terminal. La charge des risques de détérioration, de perte ou de vol de l'Équipement Terminal est transférée à l'Usager dès la réception de l'Équipement Terminal, hors vice propre au matériel. L'Usager devra contracter toutes les assurances nécessaires auprès de tout assureur habilité pour la couverture de ces risques.

### 9.3 Cas de force majeure ou cas fortuit

Les parties ne sont pas tenues pour responsables, ou considérées comme ayant failli au titre du Contrat, pour tout retard ou inexécution, lorsque la cause du retard ou de l'inexécution est liée à un cas de force majeure ou un cas fortuit habituellement reconnu par la jurisprudence. Le cas de force majeure ou cas fortuit suspend les obligations nées du Contrat pendant toute la durée de son existence.

## ARTICLE 10 - DURÉE DU CONTRAT

### 10.1 Entrée en vigueur

Le Contrat prend effet à compter du bon fonctionnement de l'installation.

### 10.2 Droit de Rétractation

En application du Code de la Consommation, l'Usager, qui a la qualité de consommateur, dispose d'un droit de rétractation de 7 jours francs à compter de la confirmation.

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

### 10.3 Durée

Le Contrat est à durée indéterminée et prend fin dans les conditions décrites à l'article 12.

## ARTICLE 11 – FACTURATION – PAIEMENT

L'ensemble des prix des Services figure dans la Brochure Tarifaire, ils sont mentionnés en Euros TTC.

### 11.1 Forfait

Le prix du Forfait OCCITANET, indiqué dans la Brochure Tarifaire, est facturé à l'Usager sur une base forfaitaire et mensuelle, payable d'avance.

En cas de non-utilisation ou d'utilisation partielle du Forfait par l'Usager, la facturation mensuelle reste inchangée.

En cas d'inscription en cours de mois, la facturation du premier mois s'effectue selon la règle du prorata temporis.

Elle est reportée sur la facturation du mois suivant et vient s'ajouter à celle-ci.

### 11.2 Mise à disposition de l'Équipement Terminal et renouvellement

La mise à disposition initiale de l'Équipement Terminal s'effectue gracieusement. ALTSYSNET se réserve le droit de renouveler gratuitement de son propre chef l'Équipement Terminal mis à

disposition en cas d'évolution de ses règles d'exploitation incompatible avec l'Équipement Terminal dont dispose l'Usager.

### 11.3 Modalités de facturation

La facturation des Services débute après mise à disposition de l'accès et livraison de l'Équipement Terminal.

L'Usager autorise expressément ALTSYSNET à lui délivrer chaque mois une facture sous forme électronique.

### 11.4 Modalités de paiement et dépôt de garantie

Lors de son inscription, le mode de paiement est uniquement le prélèvement sur compte courant.

#### • Paiement par prélèvement automatique

ALTSYSNET procède au prélèvement automatique du montant de la facture sur le compte de l'Usager au plus tard le 10 du mois.

Dans le cadre du paiement par prélèvement automatique, les comptes sur livret, compte épargne ou livret ne sont pas acceptés par ALTSYSNET. Il appartient à l'Usager d'informer son établissement bancaire au moment de l'inscription au Forfait ALTSYSNET de la mise en place de l'autorisation de prélèvement automatique accordée à ALTSYSNET.

Dans le cadre du paiement par prélèvement automatique, l'Usager est dispensé de verser le dépôt de garantie.

#### • Paiement par carte bancaire

Le paiement par carte bancaire est soumis à des frais de traitement et de gestion

Il appartient à l'Usager de prendre connaissance chaque début de mois de sa facture électronique reçus par e-mail.

Le règlement s'effectue directement en agence ALTSYSNET (Carte Bleue, Visa, Eurocard/Mastercard sont acceptées) par l'intermédiaire d'un terminal de paiement sécurisé.

### 11.5 Retard ou défaut de paiement de l'Usager

Tout paiement incomplet ou irrégulier sera considéré comme un défaut de paiement donnant lieu à la procédure décrite ci-dessous.

Tout retard ou défaut de paiement donnera lieu à l'envoi à l'Usager d'un courrier électronique de rappel lui notifiant un délai de 15 jours après lequel, à défaut de régularisation, l'accès au Forfait OCCITANET sera suspendu puis le contrat sera résilié dans les conditions définies à l'article 11.4. Pour régulariser sa situation, en cas d'option pour le prélèvement automatique, l'Usager a également la possibilité de régler son impayé par carte bancaire et sera soumis aux frais administratifs susvisés à l'article 11.4.

### 11.6 Modification de la Brochure Tarifaire

ALTSYSNET pourra réviser ses tarifs dans les conditions prévues à l'article 14.

## ARTICLE 12 - SUSPENSION - RÉSILIATION

### 12.1 À l'initiative de ALTSYSNET

En cas de suspension immédiate pouvant entraîner la résiliation ou de résiliation avec préavis tel que précisé ci-après, l'Usager ne pourra demander à ALTSYSNET une quelconque indemnité.

#### • Suspension immédiate pouvant entraîner la résiliation

ALTSYSNET pourra suspendre de plein droit les Services en cas de :

- violation grave ou renouvelée par l'Usager de ses obligations légales ou contractuelles.
- perturbation grave et /ou répétée du réseau de boucle locale ayant pour cause ou origine l'accès de l'Usager ;
- en cas de demande des autorités judiciaires et/ou administratives compétentes.

Huit jours après une mise en demeure adressée par voie électronique et/ou par lettre recommandée avec avis de réception, ALTSYSNET pourra suspendre de plein droit en cas d'une utilisation non personnelle et/ou commerciale des Services.

Une fois la suspension effective et huit jours après une mise en demeure adressée par voie électronique et/ou par lettre recommandée avec avis de réception, ALTSYSNET pourra procéder à la résiliation du Contrat sans autres formalités.

- Résiliation avec préavis

En cas de défaut de paiement et de non régularisation et après suspension de l'accès aux Services, ALTSYSNET procédera sans autres formalités à la résiliation du Contrat après une mise en demeure adressée par voie électronique et/ou lettre recommandée restée sans effet pendant huit jours. L'Usager sera alors redevable des Frais d'Activation prévus dans la Brochure Tarifaire sans pouvoir bénéficier de la dégressivité de ces frais. À la suite de la résiliation de l'accès, ALTSYSNET confiera le recouvrement amiable et/ou contentieux à une société de recouvrement.

En cas de violation des dispositions contractuelles autres que celles visées précédemment, ALTSYSNET adressera une mise en demeure par voie électronique pour régularisation par l'Usager. A défaut de régularisation dans les quinze jours, ALTSYSNET procédera à la résiliation du Contrat par lettre recommandée avec avis de réception après respect d'un préavis de quarante jours.

#### 12.2 A l'initiative de l'Usager

L'Usager peut résilier le Contrat à tout moment, moyennant le respect d'un préavis de quarante (40) jours par lettre recommandée avec avis de réception et lettre de résiliation.

Cependant, sauf demande expresse de l'Usager, la résiliation reçue par ALTSYSNET jusqu'au 20 du mois (date de l'accusé de réception faisant foi) prendra effet à la fin du mois concerné.

En cas de changement d'opérateur ou de fournisseur d'accès Internet, l'Usager est tenu de résilier son Contrat.

La lettre de résiliation et l'Équipement Terminal doivent être adressés à :

ALTSYSNET - 8 Place de l'hôtel de ville – 31220 Cazères

Afin d'identifier et d'authentifier les résiliations, toute demande de résiliation doit comporter dans le courrier de résiliation au minimum les nom, prénom et adresse de l'Usager. Si le formulaire de résiliation est incomplet, la demande de résiliation ne sera pas prise en compte et l'Usager continuera à être facturé du prix du Forfait.

La résiliation prendra effet à la restitution du matériel.

#### 12.3 Résiliation automatique

Dans l'hypothèse où l'autorisation accordée à ALTSYSNET et/ou une des conventions telles que visées en préambule des présentes, était retirée, résiliée, suspendue ou non renouvelée, le Contrat serait résilié de plein droit.

Il en serait de même en cas de retrait de certaines autorisations concernant un droit de passage ou d'usage et portant atteinte au réseau.

Hors cas de faute imputable à ALTSYSNET, cette résiliation automatique ne donnera lieu à aucune indemnité.

#### 12.4 Déménagement de l'Usager ou résiliation de l'abonnement France Télécom

L'accès au Forfait OCCITANET Haut Débit est intrinsèquement lié à l'accès de la Boucle locale desservant le local de l'Usager.

Aussi, l'Usager est informé qu'en cas de déménagement, il ne pourra pas toujours transférer son Forfait OCCITANET et aura l'obligation de résilier son Forfait OCCITANET Haut Débit dans les conditions décrites à l'article 12.2. Si l'Usager souhaite bénéficier des Services OCCITANET Haut Débit à sa nouvelle adresse, il devra souscrire un nouveau Forfait.

De même, dans le cadre du Dégroupage partiel ou en Zone dégroupée, la résiliation de l'abonnement avec France Télécom, pour quelque motif que ce soit, la mise en place d'un service limité par France Télécom sur la Ligne téléphonique de l'Usager, ou la mise en place d'un service incompatible avec l'accès ADSL sur la Ligne de l'Usager, entraîne automatiquement la fin de l'accès aux Services, étant entendu que la résiliation du Contrat reste à l'initiative de l'Usager dans les conditions décrites à l'article 12.2.

#### 12.5 Frais d'Activation de résiliation pour les offres OCCITANET ADSL (uniquement)

L'Usager devra s'acquitter de frais de résiliation de 60€ pour toutes résiliation de l'offre OCCITANET ADSL.

#### 12.6 Restitution de l'équipement Terminal

En cas de résiliation du Contrat, l'Usager s'engage à restituer le ou les Équipement(s) Terminal(aux), propriété de ALTSYSNET, dans les conditions définies ci-après. L'Usager devra ramener ou envoyer le ou les Équipement(s) Terminal(aux) complet(s) à ALTSYSNET à l'adresse 8 Place de l'hôtel de ville 31220 Cazères par courrier recommandé au plus tard dans les 15 jours suivants la date de prise d'effet de la résiliation, comportant au minimum sur un papier libre les nom / prénom et adresse de l'Usager.

A défaut d'envoi dans le délai ou en cas d'envoi ne comportant pas à l'intérieur du colis, sur un papier libre, toutes les mentions d'identification de l'Usager, ALTSYSNET procédera à la facturation de l'équipement Terminal.

En cas de retour incomplet de l'Équipement Terminal ou en mauvais état de fonctionnement ou en cas de détériorations, hors cas de vice propre du matériel, ALTSYSNET facturera à l'Usager un montant forfaitaire dans la limite de la valeur de l'Équipement Terminal.

De plus, si l'Équipement Terminal n'est pas restitué avec l'intégralité des accessoires installés par ALTSYSNET à l'Usager (c'est à dire l'ensemble des câbles, routeur, antennes ..), ALTSYSNET facturera à l'Usager les frais de l'intégralité des accessoires.

#### ARTICLE 13 – MODIFICATIONS

L'Usager sera informé de toute modification contractuelle au moins un mois avant son entrée en vigueur par courrier électronique.

En cas de désaccord, l'Usager aura la faculté de résilier le Contrat sans pénalité de résiliation et sans droit à dédommagement, quatre mois après l'entrée en vigueur des modifications.

#### ARTICLE 14- CESSION

L'Usager souscrit au Forfait OCCITANET à titre strictement personnel, le droit accordé à l'Usager dans le cadre du Contrat étant personnel, incessible et non transférable. A ce titre, le contrat ne peut en aucun cas être totalement ou partiellement cédé par l'Usager.

#### ARTICLE 15- DIVERS

Dans l'éventualité où l'une quelconque des dispositions du Contrat serait déclarée nulle ou sans effet, de quelque façon et pour quelque motif que ce soit, elle serait réputée non écrite et n'entraînerait pas la nullité des autres dispositions.

Le Contrat est régi par la loi française. Toutes les contestations qui pourraient s'élever entre les parties à l'occasion de l'interprétation et/ou de l'exécution du présent Contrat seront soumises, à défaut d'accord amiable, à la compétence exclusive du tribunal compétent dans le ressort de la Cour d'Appel de Paris, à l'exception des litiges concernant des personnes non commerçantes et pour lesquelles les règles légales d'attribution de compétence s'appliquent.

#### ARTICLE 16 – QUALITÉ DE SERVICE

En application de l'arrêté conjoint du Ministre de l'Économie, des Finances et de l'Industrie et du Ministre délégué à l'Industrie en date du 16 mars 2006 relatif aux contrats de services de communications électroniques, les engagements de ALTSYSNET portant sur les délais de mise en service, les délais de rétablissement du service, les délais de réponse aux réclamations ainsi que sur le niveau de qualité pour la fourniture du service sont les suivants :

##### 16.1 Délai de mise en service de l'accès

La mise en service de l'accès haut débit est considérée comme effective à la date stipulée dans le courrier de confirmation adressé à l'usager. Le délai de mise en service est au maximum de 60 jours ouvrés à compter de la confirmation par ALTSYSNET de la demande de souscription de l'Usager, sous réserve d'éligibilité de son accès.

La compensation est calculée au prorata entre la date de livraison maximum prévue et la date de livraison

effective, sachant que la prise en charge nécessite une sollicitation valable de la part de l'Usager. Par sollicitation valable on entend toute correspondance adressée par l'usager aux moyens de contacts mis à disposition par ALTSYSNET et de nature à identifier sa demande.

Aucune compensation ne sera due à l'Usager lorsque le non respect du délai de mise en service résultera :

- d'un cas de force majeure,
- de la construction de l'accès de l'Usager par le propriétaire de la boucle locale,
- de la commande d'une installation par un technicien au domicile de l'Usager,
- du fait de l'Usager et, en particulier, du non respect des pré-requis définis dans la documentation commerciale ou de la non réception, imputable à l'Usager, de l'équipement mis à disposition par ALTSYSNET, d'une l'installation terminale non conforme aux normes en vigueur, d'une installation par l'Usager des équipements mis à disposition par ALTSYSNET non conforme aux prescriptions de ALTSYSNET et notamment les indications mentionnées dans la documentation remise par ALTSYSNET à l'Usager ou de l'utilisation par l'Usager d'autres équipements que ceux mis à disposition par ALTSYSNET,
- d'une interruption prévue à l'article 10.3.

#### 16.2 Délai de rétablissement de l'accès et supervision

Lorsque l'accès est en dérangement, le délai de rétablissement commence lorsque l'incident est valablement signalé par l'Usager ou détecté par la supervision jusqu'au rétablissement de l'accès. Le délai maximal peut aller jusqu'à 2 jours ouvrés à compter de la signalisation.