



CONDITIONS POUR LE DOMAINE DE L'INFORMATIQUE

[CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTES ET PRESTATIONS DE SERVICES](#)

[CONDITIONS GÉNÉRALES DE CONTRAT DE MAINTENANCE IT ET TELECOM](#)

[CONDITIONS PARTICULIÈRES D'IMPRESSION](#)

[CONDITIONS PARTICULIÈRES DE SERVICE SAUVEGARDE EXTERNALISÉE \(HYPER BACKUP\)](#)

CONDITIONS POUR LE DOMAINE DE LA TÉLÉPHONIE

[CONDITIONS GÉNÉRALES DE COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES](#)

[CONDITIONS PARTICULIÈRES HAUT DÉBIT ET TRÈS HAUT DÉBIT](#)

[CONDITIONS PARTICULIÈRES DE SERVICE VPN IP](#)

[CONDITIONS PARTICULIÈRES DE TÉLÉPHONIE](#)

[CONDITIONS SPÉCIFIQUES DE SERVICE CENTREX](#)

[CONDITIONS SPÉCIFIQUES DE SERVICE – VGA](#)

[CONDITIONS SPÉCIFIQUES DE SERVICE TRUNK SIP](#)

[CONDITIONS SPÉCIFIQUES DE SERVICE XDSL](#)

[CONDITIONS SPÉCIFIQUES DE SERVICE FIBRE - FTTO/FTTE](#)

[CONDITIONS SPÉCIFIQUES DE SERVICE FIBRE FTTH](#)

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET PRESTATIONS DE SERVICES

1. PRÉAMBULE

La société (ci-après désignée « DIGITAL EST ») est une entreprise commerciale spécialisée dans les domaines de l'IT, Télécom, Réseaux et Sites web.

Connaissance prise de l'offre commerciale, des tarifs pratiqués par DIGITAL EST et des recommandations, conseils, mises en garde et informations qui lui ont été communiqués par ce dernier, le Client a consenti à souscrire aux services sélectionnés dans le formulaire de souscription correspondant, aux tarifs et conditions spécifiques éventuelles qui y sont indiqués.

Les présentes conditions générales de vente et de prestations de service, éventuellement complétées de conditions particulières ou spécifiques, régissent les relations entre les Parties pour les Services ainsi souscrits.

2. OBJET

Les présentes conditions générales (ci-après « CGVS ») ont pour objet de définir respectivement les conditions de vente de matériel au Client (ci-après « Client ») et de définir les responsabilités ainsi que les obligations de Client et de prestataire (ci-après « DIGITAL EST ») dans le cadre des services fournis par DIGITAL EST.

3. DOCUMENTS CONTRACTUELS

Les présentes Conditions Générales constituent la base juridique commune à l'ensemble des services commandés par le Client à DIGITAL EST au titre du Service. Ces Conditions Générales sont complétées par un ou plusieurs Formulaire(s) de souscription, des Conditions Particulières propres aux services choisis par le Client et, le cas échéant, des Conditions Spécifiques.

Le Contrat est constitué par l'ensemble des documents contractuels suivants présentés par ordre hiérarchique de valeur juridique décroissante, à l'exclusion de tous autres documents :

- le ou les Formulaire(s) de souscription et les annexes éventuelles ;
- Les Conditions Spécifiques ;
- Les Conditions Particulières ;
- Les Conditions Générales.

En cas de contradiction entre une ou plusieurs dispositions figurant dans l'un quelconque des documents ci-dessus, les dispositions contenues dans le document de rang hiérarchique supérieur prévalent. Nonobstant les règles d'interprétation des contrats définies dans le Code civil, il est fait application de critères de rang selon les principes suivants :

- obligation par obligation
- ou, à défaut, alinéa par alinéa
- ou, à défaut, article par article.

3.1 Acceptation et champ d'application

Le Client a pris connaissance des conditions générales qui lui sont opposables dès leur acceptation par le Client par tout moyen. Dans tous les cas le début d'exécution des prestations vaut acceptation des présentes et des conditions particulières associées. Les conditions générales applicables sont celles de DIGITAL EST au jour de la commande.

Le Client renonce à ses propres conditions d'achat lorsqu'il en a établi.

Le Client reconnaît que, en cas de mise à jour ou modification des conditions générales, toute nouvelle demande d'intervention ou commande entraînera l'application des nouvelles conditions mises à jour pour autant qu'elles aient été portées à la connaissance du Client par quelque moyen que ce soit.

3.2 Commande

La Commande peut être matérialisée par tout moyen : devis et formulaire de souscription, après signature électronique et/ou papier, proposition commerciale validée, courrier électronique.

A réception d'un des documents validé une facture d'acompte avec TVA de 50% du montant de la commande sera fournie au client.

La commande ne pourra être validée après réception du règlement de la facture d'acompte.

DIGITAL EST est tenu par son offre pendant sa durée de validité et à défaut de précision pour une durée qui ne saurait être supérieure à 30 (trente) jours.

En cas d'indisponibilité temporaire ou définitive du matériel ou d'impossibilité d'assurer le service, le Client et DIGITAL EST se rapprocheront pour envisager d'autres solutions et à défaut d'accord entre eux, le Client pourra annuler sa Commande.

Une fois la Commande devenue définitive, aucune modification ou annulation ne pourra être opérée sans l'accord écrit de DIGITAL EST.

Les Commandes sont distinctes les unes des autres. L'annulation d'une Commande acceptée par DIGITAL EST est sans effet sur les autres Commandes.

DIGITAL EST est libre de ne pas accepter une Commande notamment pour des raisons techniques ou en cas de manquement du Client à l'une de ses obligations ou de garanties financières insuffisantes.

3.3 Usages professionnels

Lorsqu'il est fait référence à un « usage » au sein des présentes conditions générales ou dans le cadre de l'exécution de ses obligations par DIGITAL EST, il sera fait application des usages établis et publiés par la Fédération professionnelle EBEN tels qu'ils sont déposés au Tribunal de commerce de Paris et accessibles à l'adresse <https://www.federation-eben.com/documentation/les-usages-eben>.

3.4 Prix et facturation

Le prix des matériels et/ou Prestations, ainsi que les modalités de règlement sont définis dans le Contrat. Les prix sont fermes et non révisables pendant toute la durée de validité de l'Offre et à défaut pour une durée maximum de 30 (trente) jours.

Le Client s'engage à s'acquitter du prix conformément aux modalités définies dans le Contrat.

À défaut d'autres précisions, les factures établies par DIGITAL EST au titre de l'exécution des Prestations seront payées par le Client quinze jours (15) jours par prélèvement automatique à compter de la date d'émission de la facture. Aucun escompte, ristourne, remise et autres avantages ne seront accordés par DIGITAL EST.

Le retard de paiement de l'une des échéances à son terme entraînera de plein droit l'exigibilité de l'intégralité de la somme due.

Toute facture impayée à sa date d'échéance portera intérêt de plein droit au taux de trois (3) fois le taux d'intérêt légal. Le Client sera également redevable de plein droit de l'indemnité de recouvrement de quarante (40) euros par facture non payée à bonne date, prévue par la loi.

En cas de non-respect des conditions de paiement prévues au Contrat, DIGITAL EST se réserve en outre le droit de suspendre ou d'annuler la Prestation, de suspendre l'exécution de ses obligations.

3.5 Interdépendance des contrats

Lorsque le Client a recours à un contrat de financement (Location, Location avec option d'achat, etc.) il est rappelé que le contrat entre le Client et l'organisme de financement est d'une durée précise.

En conséquence, compte tenu de la durée du présent contrat et des importants investissements humains, matériels et financiers mis en œuvre par DIGITAL EST afin d'assurer les approvisionnements et la maintenance portant sur les prestations réalisées, ... le Client s'engage à exécuter le contrat de financement précité jusqu'à son terme, sans préjudice, toutefois, des sanctions prévues par la loi en cas d'inexécution des obligations du bailleur.

En cas de manquement à cette obligation et de caducité corrélatrice du présent contrat de maintenance, le Client sera redevable à l'égard de DIGITAL EST d'une pénalité équivalente à 90% des sommes qui auraient été dues si ledit contrat avait été

exécuté jusqu'à son terme, DIGITAL EST conservant la faculté de solliciter la réparation du préjudice qui excéderait le montant de ladite pénalité.

Le Client reconnaît formellement que cette pénalité correspond à l'aspect essentiellement financier du présent contrat pour compenser les pertes subies, l'opération ayant été réalisée à la demande expresse du Client, en considération de ses besoins.

3.6 Sous-traitance

DIGITAL EST se réserve la possibilité de faire intervenir tout sous-traitant qu'il jugera utile. DIGITAL EST restera garant vis-à-vis du Client de l'ensemble des obligations à sa charge au titre des conditions générales sauf si le Client contracte directement avec le sous-traitant.

3.7 Force majeure

Les Parties sont dispensées d'exécuter leurs obligations lorsqu'elles sont empêchées par un cas de force majeure.

La partie se prévalant d'un cas de force majeure est tenue de le notifier, dans un délai de huit (8) jours à compter de sa survenance, à l'autre partie par lettre recommandée avec accusé de réception.

Dans un premier temps, les cas de force majeure suspendront l'exécution du Contrat.

Si le cas de force majeure a une durée d'existence supérieure à deux (2) mois, le Contrat sera résilié automatiquement, la résiliation prenant effet à réception d'une notification de résiliation prenant acte du cas de force majeure et de l'expiration du délai de deux (2) mois visé ci-dessus.

De façon expresse, sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuits, ceux habituellement retenus par la jurisprudence des cours et tribunaux français.

3.8 Convention de preuve

Les parties conviennent que tout document ou correspondance sous forme électronique échangé entre les parties, ainsi que les journaux, registres et logs de connexion informatiques, seront valablement considérés comme les preuves des communications intervenues entre les parties. Les parties conviennent d'informer leurs collaborateurs de la validité de ces preuves de communications.

3.9 Confidentialité

Toutes les informations et données communiquées par les parties par écrit ou oralement, y compris les informations communiquées ou obtenues à l'occasion des négociations des présentes, sont confidentielles. L'obligation de confidentialité s'applique pendant toute la durée des conditions générales et se prolonge après la fin des relations contractuelles des parties, sans limite de durée.

Nonobstant ce qui précède, cet engagement ne s'applique pas aux informations :

- qui étaient du domaine public au moment de leur divulgation ou sont tombées dans le domaine public sans qu'il y ait eu contrevention aux stipulations des conditions générales ;
- dont la partie réceptrice peut prouver qu'elles étaient en sa possession antérieurement à leur communication par l'autre partie ;
- qui sont communiquées à l'autre partie par des tiers sans qu'il y ait contrevention aux stipulations des conditions générales ;
- qui sont divulguées avec l'accord préalable et écrit de l'autre partie.

3.10 Références commerciales

DIGITAL EST pourra citer le nom du Client à titre de référence commerciale conformément aux usages commerciaux.

En aucun cas, cette référence ne devra remettre en cause l'engagement de confidentialité défini à l'article "Confidentialité".

3.11 Renonciation

Tout retard ou omission de la part d'une Partie de se prévaloir de l'une des présentes dispositions ne saurait être interprétée comme une renonciation définitive au bénéfice de la clause.

3.12 Résolution - Nullité

Conformément à l'article 1230 du Code civil, la résolution n'affecte ni les clauses relatives au règlement des différends, ni celles destinées à produire effet même en cas de résolution, telles les clauses de confidentialité et de non-concurrence.

Si une ou plusieurs stipulations des présentes sont tenues pour non valides ou déclarées comme telles en application d'une décision passée en force de chose jugée d'une juridiction compétente, les parties conviennent que la validité du Contrat n'en sera pas affectée ; les parties s'efforceront de remplacer la clause annulée par une clause valide produisant les effets les plus proches de ceux qu'aurait produit la clause invalidée.

3.13 Loi applicable et Jurisdiction compétente

Les CGV et le Contrat qui y est soumis sont régis par la loi française, quelle que soit la nationalité des parties et quel que soit le lieu d'exécution des obligations y afférentes.

« EN CAS DE LITIGE, COMPÉTENCE EXCLUSIVE EST ATTRIBUÉE AU TRIBUNAL DE COMMERCE DE BELFORT, NONOBTANT PLURALITÉ DE DÉFENDEURS OU APPEL EN GARANTIE, MÊME POUR LES PROCÉDURES D'URGENCE OU POUR LES PROCÉDURES CONSERVATOIRES, EN RÉFÉRENCE À LA LOI EN CAS D'INEXÉCUTION DES OBLIGATIONS DU BAILLEUR. »

4. DISPOSITIONS SPÉCIFIQUES VENTE DE MATÉRIEL

4.1 Déclaration du client

Le fait, pour le Client, de passer commande auprès de DIGITAL EST, vaut acceptation pleine et entière, des présentes conditions générales de vente (CGV), ce que le Client reconnaît, en renonçant à ses propres conditions d'achat, lorsqu'il en a établi.

Le Client reconnaît avoir reçu de DIGITAL EST toutes les informations et les conseils nécessaires préalablement à la Commande et notamment :

- les prérequis et les impératifs techniques ;
- les informations en termes de formation du personnel et le cas échéant de conduite du changement en interne ;
- les informations sur la pérennité / obsolescence du matériel ;
- les informations et obligations en matière de sécurité quant à l'utilisation du matériel ;
- les modalités d'utilisation du matériel.

4.2 Informations préalables

Le Client fournit à DIGITAL EST toutes les informations nécessaires à l'établissement de son offre commerciale et à la bonne exécution de la Commande.

DIGITAL EST ne peut voir sa responsabilité engagée en cas de mauvaise information de la part du client.

4.3 Obligation de conseil sur les produits informatiques

DIGITAL EST est tenu à une obligation de conseil dans les limites et conditions fixées par la loi ou les usages professionnels. Il est expressément convenu entre les parties que cette obligation est une obligation de moyens.

L'obligation de conseil n'est en rien une prestation de service. Si le Client souhaite être accompagné par DIGITAL EST, il lui revient de convenir avec lui d'une prestation de service adaptée à son besoin.

La qualité des conseils que peut apporter DIGITAL EST dépend de la qualité des informations communiquées par le Client. Tout défaut d'information de la part du Client exonère DIGITAL EST de sa responsabilité.

L'obligation de conseil est une obligation spécifique qui ne porte que sur le matériel commandé.

Dans tous les cas, le Client est seul responsable de suivre ou non les conseils qui lui sont apportés par DIGITAL EST et en assume les conséquences.

DIGITAL EST rappelle au titre des présentes le besoin impérieux pour le Client de mettre en œuvre les mesures de sécurité appropriées et particulièrement

celles qui lui seront communiquées par DIGITAL EST ou par le Fabricant dans les notices d'informations.

4.4 Livraison

La livraison est effectuée, selon les stipulations de la Commande, soit par la remise directe du matériel au Client, soit par sa mise à disposition du Client, soit par la remise du matériel commandé à un expéditeur ou à un transporteur.

À défaut de mention dans le Contrat, la livraison a lieu à l'enlèvement du matériel, soit par le Client, en cas de mise à disposition, soit par le transporteur, en cas de livraison par transporteur.

La livraison peut être partielle ou totale en fonction de la disponibilité des matériels.

En cas d'indisponibilité partielle des matériels, DIGITAL EST en avise le Client dans les meilleurs délais en lui proposant de réduire sa Commande aux quantités disponibles. Le Client disposera d'un délai de sept (7) jours pour accepter ou refuser l'exécution partielle de la Commande proposée par DIGITAL EST. À défaut de réponse dans ce délai, il sera réputé avoir accepté l'exécution partielle de la Commande.

À défaut de précision dans la Commande, les matériels seront livrés au siège social du Client.

Les frais et risques de transport sont à la charge du Client. Dans le cas où les frais de transport sont engagés par DIGITAL EST pour le compte du Client et à sa demande, ils sont facturés par DIGITAL EST au Client. Dans tous les cas, la prise en charge du transport par DIGITAL EST pour le compte du Client ne fait pas peser sur DIGITAL EST la responsabilité dudit transport. En cas de demandes particulières du Client concernant les conditions d'emballage ou de transport du matériel commandé, dûment acceptées par écrit par DIGITAL EST, les coûts liés feront l'objet d'une facturation spécifique complémentaire.

Le Client est invité à souscrire une assurance pour le transport du matériel.

Dès qu'il prend possession du Matériel, il appartient au Client :

- de vérifier l'état extérieur de l'emballage et/ou du matériel et de ses accessoires ;
- de débiller ou déconditionner, en présence du transporteur, ledit matériel ;
- de recourir, le cas échéant, aux procédures prévues par les articles L. 133-3 et suivants du Code de commerce auprès du transporteur. En application de l'article 133-3 du Code de commerce, en cas d'avarie, vol ou manquements lors de l'expédition, le Client est tenu d'émettre toutes réserves et réclamations précises et motivées sur le titre de transport et de confirmer ces réserves par lettre recommandée avec accusé de réception communiquée au transporteur dans un délai de trois (3) jours (jours fériés exclus) à compter de la date de livraison.

En cas de difficulté quant à la livraison, le Client doit en faire part immédiatement à DIGITAL EST. Dans tous les cas, la lettre de réclamation ou de réserve doit être communiquée à DIGITAL EST dans les mêmes délais.

Tout retour de matériel et de ses accessoires doit faire l'objet d'un accord préalable de DIGITAL EST.

Les délais de livraison annoncés par DIGITAL EST sont indicatifs et non garantis. DIGITAL EST est en droit de suspendre la livraison dans le cas où le Client ne respecterait pas ses propres engagements notamment le paiement de tout ou partie du matériel ou dans le cas d'impayé sur des factures antérieures dont le terme est échu. Sauf accord contraire des parties, aucun retard ou suspension de livraison ne pourra engager la responsabilité de DIGITAL EST, ni donner lieu à retenue de paiements, au paiement d'une indemnité ou à l'annulation des Commandes en cours. Par dérogation à ce qui précède, le Client pourra résilier le Contrat en cas de retard de livraison supérieur à six (6) semaines, sans pénalité pour DIGITAL EST, qui restituera au Client les éventuels acomptes reçus.

Les ventes hors France métropolitaine peuvent faire l'objet de conditions particulières.

Le Client s'engage à se rendre disponible le jour de la livraison et à rendre ses locaux accessibles.

À défaut, en cas de nouvelle livraison, les frais correspondants lui seront facturés aussi bien pour le retour des produits que pour leur nouvelle livraison. En cas de livraison par mise à disposition du matériel, le Client s'engage à retirer le matériel dans les délais convenus. À défaut, il pourra lui être facturé des frais de stockage, sans préjudice du droit de DIGITAL EST de résilier le Contrat aux torts du Client, dans les conditions mentionnées aux présentes.

4.5 Réclamations

Le Client s'oblige à vérifier la conformité du matériel livré au matériel commandé et le bon fonctionnement du matériel livré et à signaler à DIGITAL EST, par lettre recommandée avec avis de réception, toute anomalie qu'il constaterait dans un délai de cinq (5) jours à compter de la date de livraison. Sans réaction du Client dans ce délai de 5 jours, le matériel est réputé conforme à la Commande et exempt de vice apparent et la responsabilité de DIGITAL EST ne pourra être engagée qu'en présence d'un vice caché.

4.6 Maintenance

Les conditions de maintenance sont définies dans l'Offre de DIGITAL EST.

Lorsque le Client a recours à un contrat de financement (Location, Location avec option d'achat ...) il est rappelé que le contrat entre le Client et l'organisme de financement est d'une durée précise

« EN CONSÉQUENCE, COMPTE TENU DE LA DURÉE DU PRÉSENT CONTRAT ET DES IMPORTANTS INVESTISSEMENTS HUMAINS, MATÉRIELS ET FINANCIERS MIS EN ŒUVRE PAR LE PRESTATAIRE AFIN D'ASSURER LES APPROVISIONNEMENTS ET LA MAINTENANCE PORTANT SUR LE MATÉRIEL, LA DISPONIBILITÉ ET LE DIMENSIONNEMENT DE SES ÉQUIPES, LEUR FORMATION, ... LE CLIENT S'ENGAGE À EXÉCUTER LE CONTRAT DE LOCATION PRÉCITÉ JUSQU'À SON TERME, SANS PRÉJUDICE, TOUTEFOIS, DES SANCTIONS PRÉVUES PAR LA LOI EN CAS D'INEXÉCUTION DES OBLIGATIONS DU BAILLEUR.

EN CAS DE MANQUEMENT À CETTE OBLIGATION ET DE CADUCITÉ CORRÉLATIVE DU PRÉSENT CONTRAT DE MAINTENANCE, LE CLIENT SERA REDEVABLE À L'ÉGARD DU PRESTATAIRE D'UNE PÉNALITÉ ÉQUIVALENTE À 90% DES SOMMES QUI AURAIENT ÉTÉ DUES SI LEDIT CONTRAT DE MAINTENANCE AVAIT ÉTÉ EXÉCUTÉ JUSQU'À SON TERME, LE PRESTATAIRE CONSERVANT LA FACULTÉ DE SOLLICITER LA RÉPARATION DU PRÉJUDICE QUI EXCÉDERAIT LE MONTANT DE LADITE PÉNALITÉ ».

Le Client reconnaît formellement que cette pénalité correspond à l'aspect essentiellement financier du présent contrat pour compenser les pertes subies, l'opération ayant été réalisée à la demande expresse du Client, en considération de ses besoins.

4.7 Installations

L'installation du matériel est réalisée par le Client sous sa seule responsabilité sauf dans le cas où le Client confie cette mission à DIGITAL EST.

4.8 Matériel en location ou prêté

Le matériel est utilisé sous la seule responsabilité du locataire ou détenteur gardien dudit matériel qui devra être restitué en bon état en fin de contrat. Toute remise en état rendue nécessaire par une utilisation non conforme, ou par dégradation non imputable à l'usage normal, sera à la charge du locataire ou du détenteur. Tout déplacement de matériel sera effectué par un personnel agréé par DIGITAL EST et sur autorisation écrite et préalable de DIGITAL EST. Le locataire ou le détenteur s'interdit toute sous-location, concession d'usage, prêt ou autre, sous quelque forme que ce soit, sous peine de résiliation si bon semble à DIGITAL EST et sans préjudice de tous dommages et intérêts.

4.9 Garanties - responsabilités

La garantie accordée par DIGITAL EST limitée au seul remplacement à l'identique si bon semble à DIGITAL EST et sans préjudice de tous dommages et intérêts.

lors d'un traitement ou d'une réparation, à l'exclusion de tous autres dédommagements, prise en charge, main-d'œuvre, déplacement, indemnité à raison de préjudices corporels ou incorporels, perte d'œuvre, information, perte d'exploitation ou préjudice de toute nature que ce soit. Pour être recevable, toute demande sur la garantie des produits devra être accompagnée d'un échantillon du produit vierge en cause, un échantillon du produit traité présentant le défaut allégué, ainsi que l'emballage d'origine ou toutes les mentions y figurant. Le remplacement est effectué en marchandises ou pièces vierges identiques ou comparables et en nombre et de type que celles commandées à l'origine. La garantie de stabilité des surfaces sensibles, de conservation de support, des œuvres et informations ou autres qui y sont portées ou inscrites, de stabilité chromatique, sont expressément exclues, ainsi que toute garantie d'aptitude des produits et matériels à des tâches déterminées. La garantie ou les assurances constructeurs accordées par DIGITAL EST ne s'applique que si les produits ou matériels sont utilisés selon les normes applicables à la technologie considérée, en conformité à la préconisation d'usage ou d'emploi et en l'absence d'intervention de toute personne non habilitée par DIGITAL EST. Les stipulations des présentes ne sauraient faire échec aux obligations de garantie légale incombant au fabricant.

4.10 Réserve de propriété – Transfert immédiat des risques

« PAR DÉROGATION EXPRESSE À L'ARTICLE 1196, ALINÉA 1 DU CODE CIVIL ET CONFORMÉMENT AUX ARTICLES 2367 ET SUIVANTS DU MÊME CODE, LE TRANSFERT DE PROPRIÉTÉ DES MATÉRIELS VENDUS NE S'OPÉRERA QU'AU MOMENT OÙ LE PRIX DE VENTE AURA ÉTÉ INTÉGRALEMENT PAYÉ.

LE DIGITAL EST CONSERVERA DONC LA PROPRIÉTÉ DES MATÉRIELS JUSQU'AU COMPLET PAIEMENT DE CEUX-CI, MÊME EN CAS DE PROCÉDURE COLLECTIVE OUVERTE À L'ENCONTRE DU CLIENT. »

En conséquence, en cas d'impayé de l'une quelconque des échéances, DIGITAL EST sera en droit d'obtenir la restitution immédiate des matériels, laquelle s'opérera sur simple demande de DIGITAL EST notifiée par ce dernier au Client par tout moyen et à la charge exclusive de ce dernier.

Tant que le prix des matériels vendus n'a pas été intégralement payé, le Client a l'interdiction d'effectuer un quelconque acte de disposition sur lesdits matériels, notamment de les transformer, de les incorporer, de les vendre ou de les mettre en gage ; en cas de manquement à cette interdiction, DIGITAL EST sera en droit d'obtenir la restitution immédiate des matériels suivant les modalités ci-dessus décrites.

« NONOBTANT LA RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ STIPULÉE AU PRÉSENT ARTICLE, LE CLIENT ASSUMERA L'INTÉGRALITÉ DES RISQUES RELATIFS AUX MATÉRIELS VENDUS DÈS L'INSTANT OÙ ILS SERONT VENDUS. »

Le Client restera en conséquence tenu de payer le prix afférent auxdits matériels en cas d'endommagement ou de destruction, quelle qu'en soit l'origine, y compris en cas de force majeure.

Le Client, est tenu de faire assurer lesdits matériels au profit de DIGITAL EST.

4.11 Garantie des vices cachés

DIGITAL EST est tenu de la garantie des vices cachés dans les conditions du droit commun.

En tout état de cause, aucune garantie ne pourra être invoquée par le Client sur le matériel qui n'est pas employé dans des conditions normales. Il appartient au Client de respecter les recommandations professionnelles d'installation, d'utilisation et d'une manière générale les règles de l'art en la matière. La garantie est également exclue en cas de mauvaise utilisation, négligence, défaut d'entretien, accident extérieur ou usure normale du matériel.

4.12 Données à caractère personnel

L'intervention de DIGITAL EST se limitant à la vente de matériel, il ne saurait être considéré comme un « sous-traitant » au sens de la réglementation sur la protection des données personnelles. Chaque partie agit en qualité de responsable de traitement. La mise en œuvre des prestations implique que des données du Client soient collectées et traitées par DIGITAL EST (nom du Client, du responsable de la Commande ...). Ces traitements sont mis en œuvre dans le strict respect du Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données et la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Le Client est invité à prendre connaissance de la Politique Clients/contacts et la Politique Cookies disponibles sur le site de DIGITAL EST.

4.13 Responsabilité – Dommages – Limitation de responsabilité

La responsabilité de DIGITAL EST ne pourra être engagée par le Client qu'en cas de faute prouvée par ce dernier.

Seuls seront réparables les dommages immédiats et directs subis par le Client, sous réserve qu'ils aient été prévisibles pour DIGITAL EST au jour de la Commande.

Sont considérés comme dommages indirects notamment les pertes de données, de temps, de bénéfices, de chiffre d'affaires, de marges, pertes de Commandes, de Clients, d'exploitation, de revenus, d'actions commerciales ou encore l'atteinte à l'image de marque, les résultats escomptés et l'action de tiers. « LA RESPONSABILITÉ DE DIGITAL EST AFFÉRENTE À UNE COMMANDE EST LIMITÉE AUX SOMMES PERÇUES PAR DIGITAL EST, TOUS FAITS GÉNÉRATEURS CONFONDUS ET TOUS PRÉJUDICES CONFONDUS. »

Conformément à l'article 2254 du Code civil, toute action en responsabilité susceptible d'être intentée par le Client contre DIGITAL EST se prescrira après une période de 12 mois postérieurement à la livraison ou à la dernière intervention de maintenance.

Le Client devra faire son possible pour prendre les mesures raisonnablement nécessaires à la non-aggravation de son préjudice.

La responsabilité de DIGITAL EST ne pourra en aucun cas être engagée si le dommage résulte notamment :

- d'éléments dont le Client serait responsable ;
- de mauvaise installation du matériel par le Client ;
- du non-respect par le Client des recommandations et des conseils de DIGITAL EST ;
- du non-respect des mesures de sécurité prescrites par le fabricant ;
- d'informations inexactes ou incomplètes communiquées à DIGITAL EST par le Client.

Le présent article restera applicable en cas de résolution, résiliation ou caducité, quels qu'en soit la cause et le périmètre.

4.14 Mesures de sécurité

Le Client est le seul responsable de la sécurité mise en œuvre relative à l'usage du matériel. Il s'engage notamment à (la liste n'étant pas exhaustive) :

- passer les correctifs de sécurité qui lui seraient communiqués soit par DIGITAL EST soit directement par le fabricant ;
- modifier au premier usage l'ensemble des codes d'accès et autres identifiants fournis avec le matériel ;
- sensibiliser et former son personnel à ce qu'il puisse assurer un niveau de sécurité élevé du matériel ;
- mettre en place un antivirus et des outils de traitement de code malveillants ;
- effectuer des sauvegardes régulières des données qui pourraient être stockées sur le matériel ;
- adopter toute autre bonne pratique et usage permettant d'assurer la sécurité du matériel.

DIGITAL EST décline toute responsabilité concernant le préjudice direct ou indirect, matériel ou immatériel,

susceptible de résulter de l'intrusion dans le système du client, ainsi que de l'utilisation dudit système, par des tiers non autorisés, causé par l'inexistence, l'insuffisance ou le défaut de respect des procédures de sécurité et de contrôle de l'accès au système dont il préconise la mise en œuvre par le Client.

La présente clause restera applicable en cas de résolution, résiliation ou caducité, quels qu'en soit la cause et le périmètre.

4.15 Clause résolutoire

Les présentes et commandes associées pourront être résolues de plein droit à l'initiative de DIGITAL EST, sans qu'il soit besoin de recourir à une décision judiciaire, en cas de manquement du Client à l'une quelconque des obligations suivantes :

-non-paiement, par le Client, des sommes dues à DIGITAL EST à leur date d'exigibilité ; dans ce cas, la résiliation sera notifiée, par lettre recommandée avec accusé de réception, trente (30) jours ouvrés après mise en demeure de payer notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception, indiquant l'intention de faire jouer la présente clause et rester en tout ou partie sans effet. La résiliation prendra effet à réception de la notification de résiliation.

Tout contrat soumis aux présentes CGV pourra être résolu de plein droit à l'initiative du Client, sans qu'il soit besoin de recourir à une décision judiciaire, en cas de manquement de DIGITAL EST à l'une quelconque des obligations suivantes :

-manquement grave, par DIGITAL EST, à l'obligation de délivrance et notamment retard de livraison supérieur à 6 semaines ; dans ce cas, la résiliation interviendra sans pénalités pour DIGITAL EST, sans qu'il soit besoin de mise en demeure préalable, sur simple notification de résiliation constatant l'expiration de ce délai, adressée par lettre recommandée avec accusé de réception.

Sauf règles particulières définies conjointement et par écrit par les parties, la résolution intervient de plein droit dans un délai de trente (30) jours ouvrés à compter de la première présentation d'une mise en demeure notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception à la partie défaillante, indiquant l'intention de faire jouer la présente clause et restée en tout ou partie sans effet.

Le tout, sans préjudice des autres sanctions prévues par la loi en cas d'inexécution du contrat.

5. DISPOSITIONS SPÉCIFIQUES PRESTATIONS DE SERVICE

5.1 Définitions

La Commande peut être matérialisée par tout moyen : devis et formulaire de souscription, après signature électronique et/ou papier, proposition commerciale validée, courrier électronique.

A réception d'un des documents validé une facture d'acompte avec TVA de 50% du montant de la commande sera fournie au client.

La commande ne pourra être validée après réception du règlement de la facture d'acompte.

« Contrat » : convention des parties formalisée par la Commande définitive et les présentes CGVS.

« Prestation » : désigne selon les circonstances l'une ou l'ensemble des prestations assurées par DIGITAL EST telles que décrites dans le Contrat.

5.2 Durée

Les CGVS resteront en vigueur tant que DIGITAL EST fournira des Prestations en exécution des présentes CGVS.

5.3 Obligations de DIGITAL EST

DIGITAL EST s'engage à :

- mettre en œuvre des Prestations conformes à l'expression des besoins du Client et aux usages professionnels, le cas échéant ;
- mettre les moyens en œuvre pour faire bénéficier le Client de son expertise ;
- maintenir le niveau de réactivité de ses intervenants conformément aux engagements pris.

5.4 Obligations du Client

Le Client s'engage à :

- collaborer étroitement avec DIGITAL EST dans le cadre de la fourniture des Prestations ;
- communiquer à DIGITAL EST tous les éléments et documentations nécessaires à la réalisation des Prestations ;
- communiquer toutes difficultés à DIGITAL EST afin de permettre leur prise en compte le plus rapidement possible, participant ainsi à la qualité des Prestations ;
- être titulaire ou propriétaire de tous les éléments, matériels ou logiciels remis à DIGITAL EST pour la réalisation de ses propres Prestations ;
- s'acquitter du prix conformément aux modalités de règlement définies dans les présentes CGVS ;
- assurer la disponibilité, la coopération et la compétence de son personnel ;
- informer DIGITAL EST dans les meilleurs délais de tout changement susceptible d'avoir un impact sur les conditions de fourniture des Prestations.

Le Client s'engage ainsi à assurer à DIGITAL EST, dans la mesure où ils lui sont nécessaires pour l'exécution de ses Prestations :

- le libre accès aux locaux aux jours et heures habituels de travail du Client et/ou à la demande expresse de DIGITAL EST en dehors desdits jours et heures ;
- le libre accès aux systèmes d'informations, systèmes de communications électroniques, configurations, et matériels nécessaires à la réalisation des Prestations

5.5 Niveaux de service

Les prestations fournies par DIGITAL EST peuvent être affectées ou non d'engagement en termes de niveaux de services. Lorsque ces niveaux de service sont affectés de pénalités, ces pénalités sont libératoires et compensatoires.

5.6 Réclamation

Le Client s'oblige à vérifier la conformité des Prestations aux engagements de DIGITAL EST et à signaler à DIGITAL EST toute anomalie qu'il constaterait dans un délai de quinze (15) jours à compter de la fin de la réalisation de la Prestation (le « Délai de Réclamation »). Sans réaction du Client dans ce délai de 15 jours, la Prestation est réputée acceptée sans réserve par le Client.

Toutes réserves portées à l'attention de DIGITAL EST dans le Délai de Réclamation doivent être justifiées et adressées à DIGITAL EST par lettre recommandée avec accusé de réception.

Les parties s'accordent pour renoncer expressément à l'article 1223 du code civil.

Toute demande intervenant après la fin du Délai de Réclamation est traitée dans le cadre de la gestion des incidents.

Dans le cas où le Client soulèverait des réserves dans le Délai de Réclamation, DIGITAL EST s'engage à prendre en charge les modifications nécessaires dans un délai raisonnable.

La notification de réalisation, par DIGITAL EST, des modifications qu'il a opérées pour corriger l'anomalie, objet de la réclamation, fait courir un nouveau délai de trente (30) jours permettant au Client de valider la conformité des Prestations aux engagements de DIGITAL EST.

5.7 Gestion des incidents

Si l'intervention de DIGITAL EST induit la gestion d'incidents, leur traitement ne peut être réalisé, sauf décision contraire dans la proposition commerciale, que par l'outil de gestion des incidents de DIGITAL EST. DIGITAL EST n'est pas tenu de traiter des incidents qui lui seraient communiqués par une autre voie.

5.8 Obligation de conseil

DIGITAL EST est tenu à une obligation de conseil dans les limites et conditions fixées par la loi ou les usages professionnels. Il est expressément convenu entre les parties que le devoir de conseil est une obligation de moyens.

La qualité des conseils que peut apporter DIGITAL EST dépend de la qualité des informations communiquées par le Client.

Tout défaut d'information de la part du Client exonère DIGITAL EST de sa responsabilité.

L'obligation de conseil est une obligation spécifique qui ne porte que sur la Prestation commandée.

Dans tous les cas, le Client est seul responsable de suivre ou non les conseils qui lui sont apportés par DIGITAL EST et en assume les conséquences.

5.9 Données à caractère personnel

La mise en œuvre des prestations implique que des données du Client soient collectées et traitées par DIGITAL EST en tant que responsable de traitement. Ces données sont traitées dans le respect du Règlement relatif à la protection des personnes physiques (RGPD).

Lorsque DIGITAL EST est amené à accéder ou à traiter des données à caractère personnel pour le compte du Client dans le cadre des Prestations, DIGITAL EST sera considéré comme un sous-traitant au sens de la réglementation sur le droit des données personnelles.

Aucune intervention de DIGITAL EST, même en phase de définition stratégique, n'est de nature à conférer à ce dernier la qualité de co-responsable de traitement. Ces traitements sont mis en œuvre par le Client dans le strict respect du Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données et la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Les relations entre DIGITAL EST en qualité de sous-traitant et le Client sont régies par la « Politique RGPD des clients responsables de traitement » de DIGITAL EST dont une copie a été remise au Client.

5.10 Engagements de DIGITAL EST

DIGITAL EST s'interdit de recourir au travail dissimulé, conformément aux articles L.8221-2 et L.8221-5 du Code du travail, et plus généralement s'engage à respecter l'ensemble de ses obligations définies dans le même code.

DIGITAL EST s'engage, en application des dispositions de l'article L.8222-1 et R.8222-1 du Code du travail, à apporter la preuve qu'il s'est acquitté de ses obligations de déclaration auprès des autorités administratives, sociales et fiscales et à fournir au Client les pièces justificatives que celui-ci lui aura demandé.

DIGITAL EST s'engage à répondre à l'injonction de régularisation qui lui serait faite, en application des dispositions de l'article L.8222-5 et R.8222-2 du Code du travail.

DIGITAL EST s'engage à ne pas utiliser de sous-traitant ne respectant pas ces obligations.

DIGITAL EST s'engage à respecter la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme et la Convention des Nations Unies sur les droits de l'enfant, ainsi que les conventions de l'Organisation Internationale du Travail, auxquelles la France adhère et dont les thèmes sont repris dans la norme SA 8000 (Social Accountability ou responsabilité sociale).

DIGITAL EST s'engage en particulier à :

- ne recourir à aucune main d'œuvre infantile ou forcée
- ne pratiquer aucune discrimination en matière d'embauche et de gestion de personnel ;
- ne recourir à aucune coercition mentale ou physique, ni punition corporelle en matière de discipline ;
- respecter la législation en vigueur en matière de gestion des horaires de travail, de rémunération, formation, droit syndical, hygiène et sécurité.

5.11 Responsabilité et préjudices

Il est expressément convenu que DIGITAL EST est soumis à une obligation de moyens pour l'exécution de ses Prestations. D'un commun accord, les parties conviennent expressément que la responsabilité de DIGITAL EST ne pourra être engagée par le Client qu'en cas de faute prouvée.

La responsabilité de DIGITAL EST pourra être engagée, dans les conditions de droit commun, à

raison des dommages directs et prévisibles subis par le Client.

La responsabilité de DIGITAL EST est, d'un commun accord, et tous faits générateurs confondus, limitée aux sommes effectivement versées par le Client sur les douze (12) derniers mois.

Par ailleurs, le Client devra faire son possible pour prendre les mesures raisonnablement nécessaires à la non-aggravation de son préjudice.

DIGITAL EST ne peut être tenu responsable des conséquences des analyses et des actions menées ultérieurement par le Client sur la base des Prestations.

La présente clause reste applicable en cas de nullité, de résolution ou de résiliation du Contrat.

5.12 Assurance

Le Client déclare être assuré pour tout dommage qui pourrait survenir, dans ses locaux, au personnel de DIGITAL EST ainsi qu'à son matériel survenant de son fait ou de celui de ses collaborateurs lorsqu'une négligence peut être retenue contre le Client ou son personnel. Aucune des parties n'est autorisée à conclure un quelconque engagement pour le compte ou au nom de l'autre partie.

5.13 Sécurisation des systèmes

Le Client doit veiller à définir et mettre en œuvre les moyens techniques et organisationnels appropriés de nature à sécuriser son site d'information.

À ce titre, le client doit obligatoirement et notamment mettre en place une solution de sécurisation de son réseau et de ses équipements, mise régulièrement à jour.

5.14 Réversibilité

Les Prestations de réversibilité font l'objet d'un Contrat spécifique. Elles sont prises en charge par le Client sauf le cas où le Contrat a été résilié aux torts exclusifs de DIGITAL EST.

5.15 Propriété Intellectuelle

DIGITAL EST est titulaire exclusif des droits de propriété intellectuelle relatifs à sa Prestation.

Le Client s'interdit de reproduire, représenter, utiliser, adapter, modifier, reconstituer, modifier, traduire, commercialiser, représenter ou obtenir un accès non-autorisé aux logiciels, outils, matériels, contenus, design, conception, architecture, données et documentations utilisées par DIGITAL EST dans le cadre des Prestations, sans que cette liste soit exhaustive.

Toute reproduction ou représentation, totale ou partielle d'un de ces éléments par le Client, sans l'autorisation expresse de DIGITAL EST est interdite et constituerait une contrefaçon de la part du Client.

Les outils et procédures mises en œuvre par DIGITAL EST sont le fruit de son expertise et de son investissement. Elle constitue un savoir-faire protégé. Sauf disposition contractuelle contraire, les présentes n'emportent pas transfert de ce savoir-faire.

Par ailleurs, les présentes n'emportent pas non plus de transfert des créations réalisées par DIGITAL EST antérieurement à la commande du client.

Les CGVS ne constituent en aucun cas une licence ou un transfert de propriété sur les droits de propriété intellectuelle détenus par DIGITAL EST à l'égard du Client.

DIGITAL EST se réserve le droit d'utiliser les enseignements tirés dans le cadre de sa Prestation et de procéder à des développements pour des tiers d'éléments similaires à ceux qu'il a développés dans le cadre des CGVS, sous réserve du respect de son engagement de confidentialité.

Enfin, tout transfert concernant des prestations réalisées sur un contenu libre de droit se fera selon les conditions de la licence libre.

5.16 Non sollicitation du personnel

Le Client s'engage, durant la durée des CGVS et les douze (12) mois qui suivront, à ne faire directement ou indirectement, aucune offre d'emploi au personnel de DIGITAL EST.

Si le Client ne respecte pas cet engagement, celui-ci est tenu de verser à DIGITAL EST une indemnité égale à la rémunération brute totale versée au cours des douze (12) mois précédant le départ du personnel concerné.

5.17 Suspension

En cas de manquement aux obligations des présentes CGVS par le Client, DIGITAL EST se réserve le droit, sans indemnité ni remboursement, 8 (huit) jours après l'envoi au client d'une lettre recommandée avec avis de réception demeurée sans effet, lui demandant de se conformer aux présentes CGVS, de suspendre son ou ses interventions jusqu'à ce que la cause de la suspension ait disparu.

Une suspension de plus de 30 (trente) jours non traités par le Client entraîne la résiliation automatique du ou des prestations de service(s).

DIGITAL EST ne saurait être tenu pour responsable ni d'une suspension ni d'un arrêt des Prestations même si celle-ci impacte le bon fonctionnement du Client. DIGITAL EST peut suspendre le(s) prestation(s) de manière immédiate et sans préavis en cas d'usage frauduleux et de mise en cause de sa responsabilité. Toute suspension du ou des service(s) sera notifiée au Client.

5.18 Cession du Contrat

Le bénéfice des présentes CGVS ne peut être transmis, de quelque manière que ce soit, ni cédé, en tout ou partie, à titre onéreux ou gracieux, par l'une des parties, sans l'accord écrit et préalable de l'autre partie.

5.19 Survivance

Les clauses déclarées comme survivantes après la fin des CGVS, quelles que soient les modalités de cessation, telles qu'arrivée du terme ou rupture contractuelle, continuent à s'appliquer jusqu'au terme de leur objet particulier. Il en est ainsi notamment des clauses de responsabilité et de confidentialité.

5.20 Marques - Mention

DIGITAL EST est une marque déposée à l'INPI. Toute mention ou utilisation de la marque, noms, sigles, logos, couleurs, graphismes ou autre, appartenant à, ou déposés par DIGITAL EST sur quelque support que ce soit et quelles qu'en soient l'utilisation et la destination, ainsi que toute modification des emballages d'origines ou de mentions portées sur les emballages ou les produits, doivent être soumises à l'approbation préalable et écrite de DIGITAL EST. DIGITAL EST se réserve le droit d'exiger le rebour de ses articles, documents, mobiliers publicitaires ou autres et d'interdire la diffusion de texte ou produits reprenant ses noms, marques déposées ou autre, chaque fois que l'utilisation qui en sera faite lui apparaîtra de mauvaise foi, sujette à tromper le consommateur ou contraire au bon renom de DIGITAL EST.

Le tout sans préjudice de résiliations, dommages et intérêts ou autres demandes.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE CONTRAT DE MAINTENANCE IT ET TELECOM

1. PREAMBULE

La société (ci-après désignée « DIGITAL EST ») est une entreprise commerciale spécialisée dans les domaines de l'IT, Télécom, Réseaux et Sites Web.

Connaissance prise de l'offre commerciale, des tarifs pratiqués par DIGITAL EST et des recommandations, conseils, mises en garde et informations qui lui ont été communiqués par ce dernier, le Client a consenti à souscrire aux services sélectionnés dans le formulaire de souscription correspondant, aux tarifs et conditions spécifiques éventuelles qui y sont indiqués.

Les présentes conditions générales de contrat de maintenance IT et télécom, éventuellement complétées de conditions particulières ou spécifiques, régissent les relations entre les Parties pour les Services ainsi souscrits.

2. OBJET

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de définir les responsabilités ainsi que les obligations de Client et de prestataire (ci-après « DIGITAL EST ») dans le cadre des services fournis par DIGITAL EST. Le présent contrat a pour objet l'entretien, le dépannage des matériels décrits dans l'annexe A. Ce document définit les modalités du contrat de maintenance des équipements et du réseau installés à l'adresse du client.

3. DOCUMENTS CONTRACTUELS

Les présentes Conditions Générales constituent la base juridique commune à l'ensemble des services commandés par le Client à DIGITAL EST au titre du Service. Ces Conditions Générales sont complétées par un ou plusieurs Formulaire(s) de souscription, des Conditions Particulières propres aux services choisis par le Client et, le cas échéant, des Conditions Spécifiques.

Le Contrat est constitué par l'ensemble des documents contractuels suivants présentés par ordre hiérarchique de valeur juridique décroissante, à l'exclusion de tous autres documents :

- le ou les Formulaire(s) de souscription et les annexes éventuelles ;
- les Conditions Spécifiques ;
- les Conditions Particulières ;
- les Conditions Générales.

En cas de contradiction entre une ou plusieurs dispositions figurant dans l'un quelconque des documents ci-dessus, les dispositions contenues dans le document de rang hiérarchique supérieur prévalent. Nonobstant les règles d'interprétation des contrats définies dans le Code civil, il est fait application de critères de rang selon les principes suivants :

- obligation par obligation ;
- ou, à défaut, alinéa par alinéa ;
- ou, à défaut, article par article.

4. ENTRETIEN

DIGITAL EST assurera un contrôle du matériel à la demande du client. Le technicien chargé de l'entretien procédera aux vérifications, réglages, nettoyages et, le cas échéant, à la main d'œuvre du remplacement des pièces défectueuses ou inutilisables à la suite d'un usage normal du matériel.

Une visite périodique ainsi qu'une maintenance préventive est prévue au titre du présent contrat, visite prévue à la date anniversaire.

Au cours de la visite annuelle de maintenance préventive, les prestations suivantes seront effectuées :

- Vérification du fonctionnement des matériels référencés
- Vérification du fonctionnement des ressources communes
- Essai général des facultés d'exploitation
- Contrôle des périphériques
- Contrôle station d'énergie

5. DÉPANNAGE

Sur appel téléphonique au 03 81 44 26 81 ou par mail à contact@digital-est.com du client signalant une anomalie de fonctionnement ou une panne, DIGITAL EST enverra un technicien pour dépanner le matériel.

Une prise en charge et traitement des tickets ouverts à notre service technique sous 8h ouvrées. Une intervention sous 4H ouvrées en cas de panne immobilisante dans les heures ouvrées du lundi au vendredi de 8h00 à 12h00 et de 13h30 à 17h30. Sont exclus de ce contrat :

- La main d'œuvre et le matériel non référencé
- La prise en charge de panne des intervenants extérieurs à nos services sur les matériels référencés
- Le remplacement du matériel référencé en cas de panne ainsi que la main d'œuvre qui y correspondent cas d'échange ou de remplacement de celui-ci.

6. EXCLUSIONS

Sont exclues du présent contrat et donnera lieu à une facturation séparée les interventions dues aux faits suivants : le matériel remplacé, référencé et non

référéncé, non-respect des normes d'entretien par le client, l'achat des fournitures, utilisation anormale ayant entraîné des dégâts ou accidents, négligence ou faute du personnel du client, adjonctions ou connexions de matériel ou d'unité d'une autre marque sans prévenir.

DIGITAL EST, modifications des spécifications de la machine, utilisation de fournitures autres que celles préconisées par DIGITAL EST, variations ou défaillances du courant électrique ou pannes du réseau des opérateurs, programmation incorrecte, défaillance de la climatisation ou du contrôle hygrométrique, réparations ou entretiens effectués par des personnes étrangères à DIGITAL EST, déplacement ou transport du matériel, le remplacement des pièces défectueuses quel qu'en soit la cause.

Il en est de même pour les canalisations et câblages reliant les appareils. La responsabilité de DIGITAL EST ne saurait être engagée pour les infractions aux règlements publics relatives à des faits antérieurs à la date de signature du présent contrat.

7. ACCÈS AU MATÉRIEL

Le client s'engage à laisser au personnel envoyé par DIGITAL EST le libre accès au matériel couvert par le présent contrat ; il lui laissera un espace suffisant, lui assurera l'assistance nécessaire, et devra notamment mettre à sa disposition les opérateurs et le matériel nécessaires à l'exécution des travaux de réparation.

Les interventions seront effectuées par les techniciens délégués par DIGITAL EST, pendant les heures normales de travail les jours ouvrables du lundi au vendredi de 8h à 12h et 13h30 à 17h30. Si les interventions sont effectuées en dehors des heures normales de travail, après 17h30, ou les samedis, dimanches ou jours fériés, les déplacements et interventions seront facturés suivant notre taux horaire en vigueur le jour de l'intervention.

Au cas où le technicien envoyé par DIGITAL EST ne pourrait avoir accès au matériel du fait du client, le temps passé par le technicien ne pourra excéder 30 minutes d'attente.

8. OBLIGATIONS DU CLIENT

Le client s'engage à respecter les conditions normales d'utilisation du matériel et à appliquer strictement toutes les instructions données par DIGITAL EST.

Le matériel, les équipements et leur installation devront être conformes aux normes fournies par le constructeur, ainsi que le local, les installations électriques et les supports d'informations.

Le matériel ne pourra être modifié, déplacé, réparé par des tiers sans l'autorisation préalable écrite de DIGITAL EST.

9. LIMITATION DE RESPONSABILITÉ

DIGITAL EST sera dégagé de toute responsabilité en cas de non-respect par le client d'une des clauses du présent contrat, ou en cas de survenance de l'un des faits prévus dans l'article 6 « Exclusions ».

DIGITAL EST ne pourra en aucun cas être considéré comme responsable des dommages directs ou indirects résultant de l'utilisation du matériel, y compris en cas de pertes de données ou d'informations, le client doit prendre toutes les dispositions pour protéger et sauvegarder ses propres données.

DIGITAL EST ne pourra être rendu responsable des pannes ou anomalies de fonctionnement du matériel, quelle que puisse être la durée de la panne ou de l'immobilisation avant la remise en marche normale.

Enfin, la responsabilité de DIGITAL EST ne pourra être recherchée en cas de force majeure, ou pour d'autres motifs indépendants de sa volonté tels que grèves, interruptions du travail, retards des prestataires, sinistres ou accidents.

Suite aux piratages récurrents des lignes téléphoniques sur les PABX, nous vous rappelons qu'il est impératif de modifier l'ensemble de vos mots de passe régulièrement (messagerie vocale, mot de passe opérateur etc...). Proscrire l'usage des mots de passe dits triviaux, tel que 1234, 0000, etc... Faire les



prises à jour logicielles de votre PABX (hors contrat de maintenance), définir et appliquer une stratégie d'entreprise rigoureuse vis-à-vis des usagers internes, veiller à ce que les personnes ne communiquent pas les mots de passe entre elles. Pour tous renseignements complémentaires, n'hésitez pas à nous contacter.

10. DURÉE DU CONTRAT

Le présent contrat est conclu pour une durée d'un an (année civile).

Il se poursuivra ensuite par une tacite reconduction par périodes d'un an, sauf dénonciation par l'une ou l'autre des parties, en respectant un préavis de trois mois au moins avant la fin de la période en cours, notifiée par lettre recommandée AR.

11. PRIX

Le montant HT de la maintenance telle que prévue dans le présent contrat est fixé dans le descriptif du contrat. Ce prix concerne le matériel figurant sur l'Annexe A ; en cas de modification ou d'adjonction de matériel, le prix sera modifié en conséquence.

Ce tarif pourra être révisé ou modifié par DIGITAL EST dans le cadre des lois et règlements en vigueur.

Les modifications de l'installation demandées par le CLIENT ou exigées par l'opérateur de télécommunication, la loi ou les règlements publics, feront l'objet d'un avenant au présent contrat. DIGITAL EST garantissant le fonctionnement de l'installation, il est formellement convenu que la maintenance et tous les travaux de modifications et d'adjonctions seront exécutés par ses soins aux frais du CLIENT. Ces travaux feront l'objet d'un devis préalable fixant le montant de la prestation et son incidence sur la redevance de maintenance.

12. CONDITIONS DE PAIEMENT

Les frais supplémentaires sont facturés dès qu'ils ont été exposés.

Les factures sont payables, par prélèvement sous 15 jours date de facturation.

Pour toute rupture du présent contrat par le client celui-ci sera obligé de payer la totalité du coût du contrat de maintenance.

13. ATTRIBUTION DE JURIDICTION

Les précédentes conditions ainsi que les actes qui en seront la conséquence sont soumis au droit Français. Pour tout litige susceptible de survenir, l'attribution expresse de juridiction est faite au tribunal de commerce de Belfort.

CONDITIONS PARTICULIÈRES D'IMPRESSION

1. PRÉAMBULE

Le Client a souhaité bénéficier des services d'impression proposés par DIGITAL EST.

Les présentes conditions particulières constituent un contrat complémentaire aux conditions générales de vente et prestation de services de DIGITAL EST d'ores et déjà acceptées sans réserve par le Client.

2. OBJET

Les présentes conditions particulières ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles DIGITAL EST met à la disposition du client du matériel d'impression et fournit les services de maintenance associés tel que défini dans le formulaire de souscription ou la proposition commerciale.

3. DOCUMENTS CONTRACTUELS

Les présentes Conditions Particulières d'impression font partie intégrante du Contrat tel que défini aux Conditions Générales de vente et de service auxquelles elles se rattachent.

4. INDÉPENDANCE

Les différentes prestations prévues dans les conditions particulières sont indépendantes les unes des autres.

En cas de difficultés, d'inexécution ou de résolution d'une condition particulière, les parties conviennent

que cela sera sans incidence sur les autres conditions particulières et les conditions générales.

Dans le cas où tout ou partie des prestations feraient l'objet d'un financement (par DIGITAL EST ou un tiers ex : location ou autre), les contrats correspondants sont expressément considérés par les parties comme indépendants des conditions générales et des conditions particulières s'il y a lieu. De fait, la résiliation ou résolution de tout ou partie de ces contrats sera sans effet sur l'exécution des présentes.

La résolution de l'ensemble des conditions particulières entraînera la résolution des conditions générales.

5. DURÉE

Sauf mention particulière dans le formulaire de souscription ou la proposition commerciale, les présentes sont conclues pour une durée initiale de 5 années à compter de leur entrée en vigueur.

Les présentes sont reconduites tacitement, à l'issue de chaque période, de 5 années, sauf dénonciation par l'une ou l'autre des parties respectant un préavis de 3 mois, notifiée par lettre recommandée avec avis de réception.

6. EXPRESSION DES BESOINS DU CLIENT

L'exécution par DIGITAL EST des prestations conformément aux présentes requiert que le Client ait au préalable exprimé son besoin de façon claire et intelligible.

La signature par le Client de la proposition de DIGITAL EST suppose que le Client ait au préalable formalisé son besoin dans un écrit appréhendant les thématiques suivantes :

- la volumétrie d'impression ;
- la qualité des impressions attendues ;
- le nombre d'utilisateurs ;
- le besoin en impression de masse ;
- le besoin en impression simultanée ;

Et d'une manière générale tout autre élément de nature à bien déterminer le périmètre de l'offre de service.

Une telle expression de besoin a mis DIGITAL EST en mesure d'effectuer une estimation de la prestation de service nécessaire et du budget à y consacrer qu'il a traduit dans sa proposition.

Toute erreur ou omission de la part du Client dans le cadre de la présentation de son besoin ou dans les outils qu'il utilise qui auront un impact sur la prestation de DIGITAL EST pourra amener DIGITAL EST à proposer un complément de mission.

Sur la base des éléments qui lui ont été communiqués par DIGITAL EST, le Client a considéré que DIGITAL EST avait parfaitement identifié son besoin et a décidé de lui confier la réalisation des prestations prévues aux présentes.

7. OBLIGATIONS DU CLIENT

Le Client s'engage à :

- fournir l'espace et l'alimentation électrique nécessaire à l'installation et au fonctionnement du matériel ;
- prendre toutes dispositions pour que les raccordements électriques soient constamment en état normal de fonctionnement ;
- utiliser le matériel conformément aux présentes et à la documentation ;
- n'utiliser que des consommables et fournitures homologués et fournis par DIGITAL EST ;
- signaler immédiatement toute anomalie ou panne de sa connaissance pouvant affecter le matériel ;
- prendre toutes les précautions utiles pour éviter tout dysfonctionnement du matériel ;
- assurer le libre accès au matériel à DIGITAL EST ou toute personne mandatée par celui-ci ;
- utiliser le matériel dans un environnement adéquat et éviter tout environnement présentant des températures hautes ou basses, de l'humidité, de la pollution, poussière ou tout autre élément susceptible d'impacter le bon fonctionnement du matériel ;
- ne faire effectuer sur le matériel installé par DIGITAL EST aucune intervention de quelque nature que ce soit par une personne non agréée par DIGITAL EST ;

-n'effectuer aucune adjonction de matériel ou dispositif non fournis par DIGITAL EST.

Le Client détermine le lieu où sont présents les matériels. En cas de changement de localisation DIGITAL EST sera en droit :

-de modifier ses conditions d'intervention notamment tarifaire ;

-de facturer des prestations lors de l'installation/désinstallation des matériels.

Le Client n'est autorisé à utiliser les matériels et consommables que pour ses besoins propres. Il n'est pas autorisé à revendre ou assurer des prestations de nature commerciales.

Le Client est seul responsable des impressions et notamment garantit DIGITAL EST contre tout recours au titre d'impressions considérées comme des documents contrefaisants ou constitutifs d'une concurrence déloyale ou de toute impression contraire aux bonnes mœurs.

Il est rappelé que dans le cas où le matériel est la propriété de DIGITAL EST celui-ci ne saurait être déplacé sans l'accord préalable et écrit de DIGITAL EST.

En cas de location du matériel, DIGITAL EST conserve la propriété du matériel pendant toute la durée du contrat ou de la commande.

Sauf dispositions contraires, la location entre en vigueur à compter de la date de réception définitive des matériels sur le site d'installation et pour la durée indiquée dans le formulaire de souscription ou la proposition commerciale.

Sauf dénonciation par l'une ou l'autre des parties, moyennant un préavis de 6 mois avant la date d'échéance de la location, celle-ci peut être renouvelée par période de 12 mois.

Les redevances de location sont indiquées dans le formulaire de souscription.

En cas de location, le Client doit veiller à ce que l'équipement mis à sa disposition ne soit pas saisi, appréhendé, cédé, loué ou mis à la disposition d'un tiers. À compter de la date d'installation du matériel, le Client a la garde et en est à ce titre civilement responsable.

Le Client doit veiller à faire respecter le droit de propriété de DIGITAL EST sur le matériel loué pendant toute la durée du contrat jusqu'à sa restitution à DIGITAL EST.

Il revient également au Client d'utiliser le matériel loué conformément à la documentation.

Il appartient au Client de dimensionner son parc d'impression de nature assurer une continuité de service même en cas de panne ou de maintenance des matériels. De même il lui appartient de gérer les approvisionnements en termes de consommables de nature à s'assurer de toujours pouvoir utiliser lesdits matériels. DIGITAL EST ne sera en aucun cas tenu pour responsable des conséquences de telles indisponibilités.

8. OBLIGATIONS DE DIGITAL EST

L'installation et le paramétrage des matériels sont réalisés par DIGITAL EST selon les modalités et conditions détaillées dans le formulaire de souscription ou la proposition commerciale.

La date d'installation est fixée avec le Client. L'installation ne peut être effectuée qu'en présence du Client qui est tenu de signer un Bordereau de livraison. Le Client s'engage à donner à DIGITAL EST ou à toute personne mandatée par celui-ci l'autorisation de libre accès au matériel afin de procéder à l'installation ou à la maintenance du matériel.

DIGITAL EST propose un service de maintenance consistant en la mise à la disposition du Client d'une équipe de spécialistes pour résoudre les difficultés rencontrées par le Client.

Le prix d'abonnement de la maintenance est fixé dans le formulaire de souscription.

Les modalités de la maintenance sont précisées dans le formulaire de souscription ou la proposition

commerciale. Les opérations de maintenance ne portent que sur le matériel fourni par DIGITAL EST. DIGITAL EST s'engage jusqu'à l'expiration du présent contrat et de ses renouvellements éventuels, à :

-Fournir gratuitement les consommables (à l'exception du papier pour les tirages et des agrafes) tels que toner noir (et couleur le cas échéant)

et tambour (en cas de nécessité de changement du tambour dû à un dommage causé par le client, il sera facturé au client

-Effectuer les interventions dans un délai maximum de 8 heures ouvrables en cas d'immobilisation du matériel, avec fourniture de pièces détachées éventuellement nécessaires, et de la main-d'œuvre pendant les heures et les jours ouvrables (du lundi au vendredi inclus).

-DIGITAL EST reste propriétaire du tambour et toner qui aurait pu être fourni dans le cadre de ce contrat. En cas d'impossibilité d'intervention à distance, DIGITAL EST assurera le dépannage sur site du matériel. Ce dépannage consistera en une détection de la panne et une réparation ou un remplacement des pièces défectueuses.

Toute intervention sur site non indispensable techniquement sera facturée au tarif en vigueur.

Sont exclues des prestations de maintenance et feront l'objet d'une facturation séparée selon le tarif en vigueur au jour de la prestation, les interventions, dépannages, remises en état consécutifs aux manquements du Client à ses obligations, ainsi que les interventions liées à :

-une dégradation volontaire ou involontaire ;

-un vol ;

-des travaux sur le site du Client ;

-tous dommages consécutifs à un défaut ou dysfonctionnement du réseau d'alimentation électrique, du réseau téléphonique ou des réseaux informatiques d'accès à internet ;

-des pannes résultant de virus ou codes malveillants ;

-des pannes résultant du fait que DIGITAL EST n'a pas été en mesure, par la faute du Client, d'assurer ses prestations de maintenance ;

-tous les éléments externes du matériel, notamment les éléments de carrosserie, les glaces, vitres, tableaux de bord et écrans de commande.

9. RELEVÉ DE CONSOMMATION

Pour le suivi des prestations et pour leur tarification, DIGITAL EST doit disposer de l'information nécessaire. L'information selon les cas est communiquée :

-par le Client (relevé de compteur) ;

-par une visite sur place de DIGITAL EST (relevé de compteur) ;

-par une télétransmission depuis le matériel connecté au système d'information de DIGITAL EST.

A défaut de transmission dans les délais indiqués, DIGITAL EST facturera le Client sur la base d'une estimation de la consommation effective. Selon les situations, les estimations réalisées par DIGITAL EST pourront notamment se baser sur :

-la consommation effectivement relevée l'année précédente sur la même période ;

-la consommation effectivement relevée sur un mois minimum ;

-la consommation moyenne constatée pour un autre client ayant souscrit à des prestations similaires, à une option tarifaire similaire ;

-la consommation estimée sur la base de consommables commandés.

En cas de désaccord entre les parties, les éléments de comptage de DIGITAL EST font foi sauf pour le Client à démontrer qu'ils sont erronés.

10. DONNÉES DU CLIENT

DIGITAL EST s'interdit d'utiliser ou de commercialiser directement ou indirectement et de quelque façon que ce soit les données du Client auxquelles il aura accès dans l'exercice de ses prestations, qu'il s'agisse ou non de données à caractère personnel.

11. COLLABORATION

Les parties s'engagent à collaborer étroitement et de bonne foi dans le cadre de leurs relations.

Chacune s'engage à communiquer à l'autre toutes les difficultés dont elle pourrait prendre la mesure au fur et à mesure de l'exécution de la prestation ou toute information dont elle pourrait avoir connaissance qui aurait une incidence sur celle-ci afin de permettre leur prise en compte le plus rapidement possible et de contribuer à la réussite générale de la collaboration.

12. RESPONSABILITE

La responsabilité de DIGITAL EST s'inscrit dans le cadre d'une obligation de moyens.

DIGITAL EST mettra en œuvre les moyens humains et les outils techniques nécessaires à la bonne exécution de ses prestations. Il s'engage notamment à fournir du personnel compétent au regard de la prestation.

La responsabilité de DIGITAL EST ne saurait être engagée en cas d'erreur ou omission du Client.

DIGITAL EST ne saurait en aucun cas responsable de qualité de services de DIGITAL EST choisis par le Client.

CONDITIONS PARTICULIÈRES DE SERVICE SAUVEGARDE EXTERNALISÉE (HYPER BACKUP)

1. PREAMBULE

Le Client a souhaité bénéficier des services de Sauvegarde Externalisée proposés par DIGITAL EST. Les présentes conditions particulières constituent un contrat complémentaire aux conditions générales de vente et prestation de services de DIGITAL EST d'ores et déjà acceptées sans réserve par le Client.

2. OBJET

Les présentes conditions (ci-après le « Contrat ») ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles DIGITAL EST réserve au Client sur ses serveurs, un espace disque sur lequel enregistrer ses données et consent au Client un droit d'utilisation limité et pour une durée déterminée du logiciel Hyper Backup (ci-après « Le Logiciel »). Les prestations définies ci-après fixent la limite des obligations de DIGITAL EST au titre du présent Contrat. Toute prestation associée, notamment toute prestation de formation ou d'assistance.

DIGITAL EST propose, en direct ou via un prestataire externe, un service de sauvegarde et de restauration automatique en ligne de fichiers (ci-après le « Service »), devra faire l'objet d'un Contrat distinct.

3. DÉFINITIONS

« Formulaire de souscription » : désigne le document signé par le Client, comportant les conditions particulières du Service de sauvegarde commandé par le Client.

« Contrat » : désigne l'ensemble contractuel constitué par le présent document.

« Données » : désigne l'ensemble des fichiers informatiques sauvegardés par le Client sur le Serveur de DIGITAL EST.

« Logiciel » : désigne le logiciel Hyper Backup fourni au Client par DIGITAL EST dans le cadre du présent Contrat, permettant au Client de planifier, de paramétrer et d'exécuter les opérations de sauvegarde des Données.

« Serveur » : désigne la plate-forme matérielle sécurisée, administrée et maintenue par DIGITAL EST dans son centre d'hébergement, sur laquelle le Client pourra transférer ses Données via Internet, à des fins de sauvegarde.

4. DOCUMENTS CONTRACTUELS

Les présentes Conditions Particulières de service de sauvegarde externalisée font partie intégrante du Contrat tel que défini aux Conditions Générales de vente et de service auxquelles elles se rattachent.

5. DURÉE ET RENOUELEMENT

Le Contrat prend effet à compter de sa date de signature pour une période d'utilisation irrévocable par le Client du Service de douze (12) mois, cette période devant être menée à son terme.

À l'expiration de cette première période et sous condition suspensive de tout autre Contrat, le Contrat se renouvellera automatiquement pour une période de même durée, aux mêmes conditions financières, DIGITAL EST ou le Client pouvant y mettre fin par lettre recommandée avec accusé de réception et en respectant un préavis de trois mois avant la fin de la période en cours.

6. FONCTIONNEMENT DU SERVICE

6.1 Description du service

Le Service développé par DIGITAL EST permet de disposer d'un système de sauvegarde et de restauration de fichiers en ligne. Chaque utilisateur peut ainsi sauvegarder ses fichiers sur un espace de sauvegarde mis à sa disposition sur les serveurs de DIGITAL EST, et procéder quand il le souhaite à une restauration complète ou juste d'un fichier, sur un ordinateur, à partir des données stockées sur leur support de sauvegarde local ou les serveurs de DIGITAL EST.

Le Client reconnaît avoir reçu de DIGITAL EST une information suffisante sur l'utilisation du Service et l'équipement nécessaire pour y accéder. Le Service implique que le Client dispose d'un système informatique compatible avec le Service. Le débit de connexion dépend également de la qualité de la connexion Internet du Client.

6.2 Fonctionnement du service

Le Client reconnaît avoir reçu de DIGITAL EST une information suffisante sur la configuration nécessaire du poste informatique grâce auquel sera utilisé le Service. Le NAS devra par contre avoir été autorisé (identifiant / mot de passe) par DIGITAL EST pour accéder à l'espace de sauvegarde mis en place par DIGITAL EST. Le Serveur est connecté au réseau Internet et restera physiquement installé, pendant toute la durée du Contrat, dans le centre d'hébergement sécurisé de DIGITAL EST, qui fournit les moyens techniques et les prestations de maintenance destinée à assurer la disponibilité permanente du Serveur et la sécurité des données. Le Serveur comporte les équipements et logiciels nécessaires pour permettre au Client de s'y connecter à distance, afin d'effectuer les opérations de sauvegarde ou de récupération de Données, au moyen du Logiciel, en utilisant les identifiants et mots de passe confidentiels qui lui sont fournis par DIGITAL EST lors de la conclusion du Contrat.

6.3 Garantie de bon fonctionnement

Il est d'ores et déjà entendu que le Client bénéficiera, à compter de la date de mise à disposition du Service, d'une garantie de bon fonctionnement pendant toute la durée du présent Contrat. Seuls seront couverts par cette garantie de bon fonctionnement des dysfonctionnements liés à des problèmes techniques, en relation directe avec les obligations mises à la charge de DIGITAL EST en vertu du présent Contrat et dont seule DIGITAL EST serait responsable.

7. ENGAGEMENTS DE DIGITAL EST

7.1 Ouverture du service et fourniture du logiciel

DIGITAL EST s'engage à ouvrir au Client un accès sur le Serveur au moyen des identifiant et mots de passe qu'il lui fournit à cet effet, à raison d'un identifiant / mot de passe par utilisateur autorisé, permettant au Client de bénéficier du Service, objet du présent Contrat. DIGITAL EST s'engage à fournir au Client le Logiciel que celui-ci devra utiliser pour accéder au Serveur et effectuer ses opérations de sauvegarde et de récupération de Données.

7.2 Espace Disque

DIGITAL EST s'engage à affecter au Client, sur le Serveur, un quota d'espace disque, dédié à la

sauvegarde des Données, dont le volume est défini dans le Formulaire de souscription.

7.3 Confidentialité

DIGITAL EST s'engage à garder strictement confidentiel l'existence et le contenu de fichiers et des données du Client stockées sur ses serveurs par l'intermédiaire du Service et s'interdit d'en prendre connaissance. Les données sont stockées dans des centres en France entièrement sécurisés offrant toutes les garanties de sécurité (plate-forme protégée 24h / 24 et 7j / 7 par vidéosurveillance, accès limité au personnel autorisé, protection contre les incendies...). L'attention de DIGITAL EST est attirée sur la nature confidentielle des données traitées par le Client et qui seront stockées, par l'intermédiaire du Service, sur les serveurs informatiques de DIGITAL EST.

7.4 Accessibilité

DIGITAL EST s'engage à une disponibilité accrue de 95% sous réserve des éventuelles pannes et interventions de maintenance nécessaires au bon fonctionnement du réseau et des serveurs informatiques choisis par DIGITAL EST et sauf cas de force majeure. Si DIGITAL EST est amené à interrompre l'accès aux serveurs, elle s'efforcera d'en informer le Client dans les meilleurs délais. Dans le cas où le Client subirait un préjudice du fait de cette interruption, DIGITAL EST s'engage à indemniser le Client de la moitié du montant mensuel dû par le client en cas d'indisponibilité excédant 72 heures.

7.5 Sécurité

DIGITAL EST s'engage à prendre toutes les mesures nécessaires, conformes à l'état de l'art et de la technique, pour protéger la sécurité des fichiers et des données du Client qui sont sauvegardés de façon régulière par le biais du Service. Il est précisé qu'en aucun cas le Client ne pourra accéder physiquement au Serveur.

DIGITAL EST s'engage également à empêcher tout accès aux Données par les tiers, notamment par les autres clients de DIGITAL EST. Le Client déclare à cet égard avoir connaissance que le Serveur ne lui est pas réservé et que ce Serveur est utilisé pour fournir le même Service de sauvegarde que celui décrit dans le présent Contrat à d'autres clients de DIGITAL EST.

DIGITAL EST s'engage à mettre en œuvre les règles de l'art et de la technique destinées à empêcher les accès informatiques non autorisés au Serveur. Le Client déclare être informé que cette obligation est limitée du fait des failles de sécurité que tout réseau informatique est susceptible de comporter même lorsqu'il est en tous points conforme à l'état de l'art et de la technique.

DIGITAL EST s'interdit lui-même d'accéder aux Données, si ce n'est pour les stricts besoins de l'exécution de ses obligations au titre du présent Contrat, notamment dans le cadre de la maintenance. Toutefois, ces sécurités ne sauraient dispenser le Client de disposer des logiciels (notamment antivirus fortement recommandé.) nécessaires et de procéder à l'analyse et au traitement de ses données et ce régulièrement.

Les équipements de production du Service sont implantés dans un centre d'hébergement situé en France à Strasbourg, dans lesquels DIGITAL EST possède ses propres espaces de stockage clusterisés. DIGITAL EST est à même de proposer de la redondance inter-sites entre deux centres d'hébergements distincts, sous réserve d'une facturation supplémentaire pour activer ce service.

7.6 Support Technique

DIGITAL EST met à la disposition du Client un service de support technique accessible par courrier électronique à l'adresse support@digital-est.com ou une assistance téléphonique sur simple appel du Client au numéro de téléphone communiqué par DIGITAL EST du lundi au vendredi de 8h00 à 17h30. Ce support technique et cette assistance téléphonique sont destinés à analyser les problèmes que pourrait rencontrer le Client dans l'utilisation du Service ainsi

qu'à orienter le Client sur une intervention de maintenance. Toute autre prestation d'assistance devra faire l'objet d'un contrat distinct, sur la base d'un devis établi par DIGITAL EST.

7.7 Maintenance

DIGITAL EST s'engage à assurer pendant la durée du Contrat, en direct, la maintenance du système de sauvegarde externalisé qu'il aura fourni et installé, hors NAS qui est à la propriété du client.

DIGITAL EST n'est pas tenue par une obligation de visite périodique de contrôle, les prestations de maintenance seront effectuées sur demande du Client, qui devra signaler immédiatement à DIGITAL EST toute anomalie de fonctionnement et après diagnostic préalable effectué par l'assistance téléphonique. Cependant, DIGITAL EST pourra effectuer toute visite de contrôle qu'il jugera utile ou nécessaire dans les locaux. Les visites éventuelles des techniciens de DIGITAL EST dans les locaux du Client ont lieu entre 8h et 17h30 du lundi au vendredi. Il est expressément convenu que dans les cas limitativement définis ci-dessous :

-Détérioration du Logiciel et du NAS, provenant directement ou indirectement d'accidents de toutes sortes, choc, surtension, foudre, inondation, incendie et, d'une manière générale, de toutes causes que celles résultant d'une utilisation normale et conforme à la notice d'utilisation ;

-Mauvais fonctionnement résultant de modifications des spécifications techniques du Logiciel, d'intervention sur le Logiciel de quelque nature que ce soit par une personne non agréée par DIGITAL EST ;

-Variation ou coupure de courant électrique, dérangement ou pannes des lignes téléphoniques, interférences et brouillage de toutes sortes d'origine radio électrique ou électrique ;

-Modification des spécifications de l'appareil ou utilisation non conforme à ses spécifications techniques ;

-Et d'une façon plus générale, toute détérioration ou dysfonctionnement d'une cause relevant de la force majeure ; les prestations de maintenance ne sont pas comprises dans l'abonnement payé par le Client au titre du présent Contrat et feront l'objet d'une facturation séparée.

7.8 Restitution Des Données

DIGITAL EST s'engage à restituer les fichiers présents sur ses serveurs dans l'état où le Client les a envoyés, sauf si le Client les a effacés volontairement de son compte ou s'il ne les a pas inclus dans sa liste de fichiers à sauvegarder. Le Client a bien pris note qu'il peut à tout moment récupérer tout ou une partie de ses données informatiques de manière autonome via le réseau Internet à l'aide du Logiciel Hyper Backup.

DIGITAL EST peut réaliser les restitutions susvisées par l'intermédiaire de tout support physique de son choix contre facturation, suivant réception de la demande du Client par lettre recommandée accompagnée de son identifiant. Cette prestation sera facturée au prix public en vigueur au moment de la demande.

8. ASSURANCES

DIGITAL EST déclare avoir souscrit une assurance à hauteur de 1 000 000 euros par an couvrant sa responsabilité civile contractuelle à l'égard de ses clients pour la sauvegarde de leurs données. DIGITAL EST déclare enfin avoir souscrit une assurance civile d'exploitation à hauteur de 8 000 000 euros par sinistre.

9. ENGAGEMENTS DU CLIENT

9.1 Contrôle Et Analyse

Il appartient au Client d'analyser les caractéristiques fonctionnelles et techniques du Service de sauvegarde, d'en vérifier l'adéquation avec ses propres besoins, puis de mettre en place les moyens informatiques permettant d'accéder au Service et de contrôler l'accès des tiers au matériel informatique.

9.2 Conditions Spécifiques

Conditions spécifiques impératives de bon déroulement du processus de transfert des données sauvegardées grâce au Service : • Accès télécom et électrique opérationnel ; • Routeur sous tension connecté au réseau d'entreprise et au réseau Télécom ; • Machine à sauvegarder sous tension connectée au réseau local d'entreprise et opérationnelles ; • Programmes applicatifs fermés afin de permettre la sauvegarde des fichiers concernés ; • Performances et stabilité de la connexion Internet du Client en fonction du volume de sauvegarde à remonter sur le Serveur ; • Le logiciel est conçu pour être utilisé sur le NAS.

9.3 Légitimité Des Données

Le Client désigne et assure la responsabilité des personnes qui auront accès au Service. Ces personnes devront s'identifier avec un nom d'utilisateur et un mot de passe. Ces identifiants seront personnels et confidentiels, le Client étant seul responsable de leur utilisation. Le Client doit utiliser le Service dans le respect de la Loi et des règlements. En conséquence, il est strictement interdit au Client d'utiliser l'espace de stockage mis à sa disposition par le présent Contrat pour stocker, quelle qu'en soit sa forme, des fichiers dont le contenu serait en infraction avec la Loi et les Règlements applicables, DIGITAL EST disposant à ce titre de recours contre le Client. Le Client s'interdit de transférer, stocker, copier, partager des données pour lesquelles il ne disposerait pas de l'ensemble des droits ou à défaut de l'autorisation des ayants droit. L'ensemble des Services mis à disposition sont étudiés et calibrés pour une utilisation de sauvegarde et de restauration. En cas d'utilisation anormalement intensive de la bande passante, DIGITAL EST se réserve le droit de limiter, d'interrompre ou de facturer les transferts.

9.4 Transfert Des Fichiers

Le Client recevra un rapport par mail l'informant de l'état de la tâche de sauvegarde.

Le Client s'engage à vérifier que les transferts de fichiers effectués par l'intermédiaire de l'interface de backup (rapports par mails) sont effectivement réussis. DIGITAL EST décline toute responsabilité en cas d'échec lors de la procédure de transfert ou de téléchargement de fichiers à destination de l'espace de stockage du Client. Il appartient au Client de prendre toutes les dispositions requises pour vérifier qu'un fichier transféré est bien stocké sur le Service et qu'il n'est pas compromis ou altéré. De même, le Client reconnaît qu'il pourra être amené à transférer de nouveau un fichier dans l'hypothèse où son précédent aurait été interrompu.

9.5 Sécurité

Le Client s'engage à ne pas tenter de se connecter au Serveur par d'autres moyens que la solution fournie par DIGITAL EST. Le Client doit veiller à l'intégrité des Données, notamment en s'assurant de l'absence de virus dans les Données.

En dépit des mesures de sécurité conformes à l'état de l'art et de la technique que DIGITAL EST s'engage à mettre en œuvre pour empêcher l'altération des Données et notamment la propagation des virus informatiques, quelle qu'en soit la forme, le Client est responsable des dommages causés à ses Données, à son système informatique ou au Serveur par un virus dont la propagation lui serait imputable, y compris à son insu.

10. STOCKAGE

10.1 Capacité De Stockage

Lors de la signature du formulaire de souscription, le Client choisit une capacité de stockage pour ses données. En cas de dépassement de cette capacité, DIGITAL EST devra avertir le Client par message électronique que sa capacité de stockage initiale est dépassée. Si le client souhaite augmenter la capacité de stockage de ses données, il devra en informer au préalable DIGITAL EST. DIGITAL EST se réserve le droit de faire passer le Client à une offre supérieure

indiquée sur le formulaire de souscription après accord de ce dernier.

10.2 Organisation Des Sauvegardes

Les sauvegardes de données sont planifiées PAR DIGITAL EST et uniquement par DIGITAL EST. Les données sont chiffrées et cryptées et elles resteront chiffrées lors de leur stockage. Seul le Client aura la possibilité de déchiffrer les données sauvegardées avec son mot de passe et la clé de cryptage délivrée lors de l'installation par DIGITAL EST.

CONDITIONS GENERALES DE COMMUNICATIONS ELECTRONIQUES

1. PREAMBULE

La société (ci-après désignée « DIGITAL EST ») est une entreprise commerciale spécialisée dans les domaines de l'IT, Télécom, Réseaux et Sites web. Connaissance prise de l'offre commerciale, des tarifs pratiqués par DIGITAL EST et des recommandations, conseils, mises en garde et informations qui lui ont été communiqués par ce dernier, le Client a consenti à souscrire aux services sélectionnés dans le formulaire de souscription correspondant, aux tarifs et conditions spécifiques éventuelles qui y sont indiqués. Les présentes conditions générales de communications électroniques, éventuellement complétées de conditions particulières ou spécifiques, régissent les relations entre les Parties pour les Services souscrits.

2. OBJET

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de définir les responsabilités ainsi que les obligations de Client et de prestataire (ci-après « DIGITAL EST ») dans le cadre des services fournis par DIGITAL EST ; et de définir les termes et conditions de fourniture du Service commandé par le Client à DIGITAL EST.

3. DEFINITIONS

Les termes ci-dessous définis ont entre les Parties la signification suivante :

« Accès Direct » : désigne le raccordement du Site Client au réseau DIGITAL EST avec l'utilisation éventuelle d'un ou de plusieurs réseau(x) d'opérateur(s) tiers ;

« Client » : désigne la personne morale bénéficiaire du Service pour ses besoins professionnels, dont les conditions de mise en œuvre et d'utilisation sont régies par le présent Contrat ;

« Conditions Générales de services de communications électroniques » : désigne le présent document (ci-après les « Conditions Générales ») ;

« Conditions Particulières de Service » : désigne les Conditions Particulières afférentes à chaque service de communications électroniques fourni par DIGITAL EST et complétant les présentes Conditions Générales ou y dérogeant, le cas échéant (ci-après les « Conditions Particulières ») ;

« Consommation » : désigne toute utilisation du Service calculée en fonction du volume consommé ou acheté par le Client et facturé en fonction de l'usage ;

« Contenu » : désigne les informations, messages, données ou communications échangées par l'intermédiaire du Service ;

« Contrat » : désigne l'ensemble contractuel comprenant les documents énumérés à l'article « Documents Contractuels » ;

« Durée Minimale » : désigne la durée déterminée et ferme d'engagement du Client au titre du Contrat commençant à courir à la date de Mise à disposition du Service ;

« Équipements » : désigne les Équipements Client et/ou Équipements DIGITAL EST, utilisés pour la fourniture du Service ;

« Équipements Client » : désigne les équipements et logiciels du Client. Les Équipements Client comprennent également les équipements éventuellement achetés par le Client auprès de DIGITAL EST ;

« Équipements DIGITAL EST » : désigne les serveurs, logiciels et autres équipements appartenant à DIGITAL EST, mis à disposition du Client par DIGITAL EST, dans le cadre de la fourniture du Service, tels que décrits dans le Formulaire de souscription ;

« Formulaire de souscription » : désigne le formulaire standard fourni par DIGITAL EST et détaillant les services commandés par le Client, leurs modalités spécifiques d'exécution et les éléments tarifaires applicables ;

« Mise à disposition du Service » : désigne la date constituant le point de départ de la fourniture effective d'un Service par DIGITAL EST, correspondant à la date de recette définitive du Service par le Client, précisée dans l'avis de Mise à disposition du Service ;

« Partie » : désigne DIGITAL EST et/ou le Client ;

« Service » : désigne le ou les service(s) fournis par DIGITAL EST au titre du Contrat et résultant d'un ou plusieurs Formulaire(s) de souscription. A chaque Service sont associées des Conditions Particulières et, le cas échéant, des Conditions Spécifiques ;

« Site Client » : désigne chacun des lieux géographiques dont le raccordement au Service est demandé par le Client que ce soit un raccordement de type Accès Direct ou de type Accès Hébergé ;

« Réseau DIGITAL EST » : désigne le réseau utilisé par DIGITAL EST pour fournir le Service au Client au titre du Contrat ;

« Utilisateur » : désigne la personne physique utilisant le Service sous la responsabilité du Client.

« Point d'Accès au Service » : désigne le point correspondant à l'extrémité des Équipements DIGITAL EST actifs, installés côté Client, et connectés aux équipements que le Client détient ou exploite, en quelque qualité que ce soit.

4. DOCUMENTS CONTRACTUELS

Les présentes Conditions Générales constituent la base juridique commune à l'ensemble des services commandés par le Client à DIGITAL EST au titre du Service. Ces Conditions Générales sont complétées par un ou plusieurs Formulaire(s) de souscription, des Conditions Particulières propres aux services choisis par le Client et, le cas échéant, des Conditions Spécifiques.

Le Contrat est constitué par l'ensemble des documents contractuels suivants présentés par ordre hiérarchique de valeur juridique décroissante, à l'exclusion de tous autres documents :

- le ou les Formulaire(s) de souscription et les annexes éventuelles ;

- les Conditions Spécifiques ;

- les Conditions Particulières ;

- les Conditions Générales.

En cas de contradiction entre une ou plusieurs dispositions figurant dans l'un quelconque des documents ci-dessus, les dispositions contenues dans le document de rang hiérarchique supérieur prévalent. Nonobstant les règles d'interprétation des contrats définies dans le Code civil, il est fait application de critères de rang selon les principes suivants :

- obligation par obligation ;

- ou, à défaut, alinéa par alinéa ;

- ou, à défaut, article par article.

5. ENTREE EN VIGEUR-DUREE

Le Contrat entre en vigueur à la date de validation du premier Formulaire de souscription par DIGITAL EST.

Le Contrat est conclu pour une durée déterminée de 36 mois renouvelable tacitement d'une période d'un an. Par défaut et sous réserve d'une durée différente stipulée au Formulaire de souscription correspondant, la Durée Minimale d'un Service est d'un (1) an.

Sauf mentions contraires portées audit Formulaire de souscription, la Durée Minimale et la facturation des Services prennent effet à compter de la Mise à disposition du Service.

6. MODE D'ACCES AU SERVICE

Le Client accède au Service :

- soit en mode d'Accès Direct ;

- soit en mode d'Accès Hébergé ;

- soit par tout autre mode d'accès expressément prévu par les Parties dans le Formulaire de souscription et qui lui est proposé par DIGITAL EST.

Les modalités d'accès propres à chacun des services du Service sont définies dans les Conditions Particulières et, le cas échéant, les Conditions Spécifiques de Service correspondantes.

7. INSTALLATION MISE EN SERVICE

7.1 Information préalable

Sans préjudice de son obligation d'information permanente, le Client s'engage plus particulièrement à communiquer à DIGITAL EST toutes les informations et documentations demandées par ce dernier et nécessaires à la mise en œuvre des services détaillées au(x) Formulaire(s) de souscription et à l'exécution du Contrat.

Ces informations et documentations peuvent, par exemple, concerner le dimensionnement ou la configuration nécessaire des Équipements DIGITAL EST ou encore porter sur la configuration du (des) Site(s) Client ou des modalités particulières d'accès à ce(s) dernier(s).

La responsabilité de DIGITAL EST ne peut être engagée en cas d'informations erronées ou incomplètes fournies par le Client à DIGITAL EST.

7.2 Installation des équipements et mise à disposition du service

En cas d'Accès Direct ou d'Accès Hébergé, le Client s'engage à réaliser, à ses frais exclusifs, l'ensemble des aménagements et installations en amont du Point d'accès au Service et qui seraient nécessaires au bon fonctionnement des Équipements, selon les prescriptions que lui communique DIGITAL EST.

Dans ce cadre, le Client s'engage à ce que les aménagements et installations soient réalisés à une date expirant au plus tard à la date de début d'installation des Équipements DIGITAL EST.

Le Client fournit gratuitement le raccordement et l'alimentation électrique, la climatisation, le contrôle d'accès des locaux et l'espace nécessaire à l'installation des Équipements DIGITAL EST.

Le Client s'engage à n'utiliser que des terminaux agréés et des équipements informatiques ou de communications électroniques conformes aux normes et standards du secteur des communications électroniques.

Le Client s'assure que ses Équipements sont parfaitement sécurisés, configurés et dimensionnés. Toute période pendant laquelle les locaux du Client ne sont pas accessibles à DIGITAL EST n'est pas prise en compte pour le calcul des délais impartis à DIGITAL EST pour l'exécution des obligations du Contrat.

De son côté, et sauf difficultés exceptionnelles, DIGITAL EST met en œuvre les moyens nécessaires à l'installation des Équipements.

En cas de difficultés exceptionnelles, les frais supplémentaires à engager sont à la charge du Client sur la base d'un devis préalable transmis par DIGITAL EST dont l'acceptation par le Client conditionne la réalisation des opérations nécessaires à la Mise à disposition du Service.

L'installation des Équipements DIGITAL EST s'entend de la mise en place jusqu'au Point d'accès au Service ou au Point d'Accès Hébergé inclus des installations nécessaires au raccordement du Client au Réseau DIGITAL EST.

DIGITAL EST fait son affaire de l'obtention des autorisations nécessaires aux opérations de mise à disposition, depuis le domaine public, jusqu'en limite de propriété du Site Client. En revanche, le Client a la charge d'obtenir, à ses frais et avec l'assistance éventuelle de DIGITAL EST, toutes les autorisations nécessaires au raccordement de ses Équipements avec le Réseau DIGITAL EST depuis la limite de propriété du Site Client jusqu'au Point d'accès au Service.

La responsabilité de DIGITAL EST ne saurait être recherchée ou engagée pour tout litige qui opposerait

le Client à des tiers à propos des opérations d'installation des équipements.

Les Équipements DIGITAL EST ne peuvent être déplacés ou faire l'objet d'une intervention de quelque façon que ce soit par le Client ou un tiers sans l'accord préalable et écrit de DIGITAL EST.

Le Client s'engage à permettre l'accès du personnel à DIGITAL EST aux jours et heures d'ouverture des locaux du Client.

7.3 Mise en service des équipements

Pour chaque Service commandé, les Parties peuvent convenir d'une date de mise à disposition prévisionnelle qui est alors spécifiée dans le Formulaire de souscription.

Une fois les opérations d'installation effectuées, DIGITAL EST procède à une série de tests destinés à contrôler le bon fonctionnement du Service.

A l'issue des tests, DIGITAL EST remet ou envoie par email au Client un procès-verbal de Mise à disposition du Service.

L'absence de réserves par le Client pendant un délai de sept (7) jours calendaires à compter de la date de réception du procès-verbal de Mise à disposition du Service est considérée comme valant acceptation du Service par le Client à la date figurant sur l'avis.

S'il s'avérait que les tests feraient apparaître des non-conformités du Service en raison du non-respect par le Client d'une des conditions techniques visées au présent article, DIGITAL EST se réserve la possibilité de facturer le Service à partir du début des tests.

En cas de réserves portées par le Client sur le procès-verbal de Mise à disposition du Service, DIGITAL EST s'engage à intervenir dans les meilleurs délais et au plus tard dans les huit (8) jours ouvrés à compter de la réception par lui dudit procès-verbal de sorte à corriger les réserves rendant l'utilisation du Service impossible (ci-après les « Réserves majeures »). Les autres réserves (ci-après les « Réserves mineures ») sont corrigées au fur et à mesure de la fourniture des correctifs fournis par les fabricants des Équipements ou des évolutions apportées par les opérateurs tiers à leurs propres réseaux ou services. La correction des Réserves majeures fait l'objet d'un nouveau procès-verbal de Mise à disposition du Service, transmis au Client par les moyens indiqués ci-dessus. L'absence de Réserve majeure nouvelle portée par le Client dans le délai de deux (2) jours calendaires à compter de la réception par lui dudit procès-verbal vaut acceptation du Service.

L'acceptation du Service emporte de manière irréfragable attestation de la délivrance conforme du service.

7.4 Équipement DIGITAL EST

Pendant toute la durée du Contrat, le Client s'engage, en qualité de gardien, à assumer les risques que pourraient subir les Équipements DIGITAL EST installés dans les locaux du Client et à souscrire auprès d'une compagnie d'assurance notoirement solvable une assurance couvrant, à hauteur de huit cents (800) Euros minimum l'ensemble de ces risques. Par ailleurs, le Client s'engage à ce que DIGITAL EST soit subrogé dans les droits du Client à l'indemnité versée par la compagnie d'assurance.

7.5 Équipements prestataire sur site client ou centre d'hébergement

Dans le cas où les Équipements DIGITAL EST sont installés sur le Site Client ou dans un site d'hébergement tiers, et en cas de résolution du Contrat ou d'expiration du Service, le Client s'engage à démonter ou à faire démonter, sous sa responsabilité exclusive, les Équipements DIGITAL EST. Ces équipements doivent être renvoyés par le Client à l'adresse indiquée sur le Formulaire de souscription, dans des conditions garantissant la préservation de l'intégrité des Équipements DIGITAL EST. Le démontage et le retour des équipements sont effectués, aux frais du Client et dans un délai de quinze (15) jours ouvrés à compter de la date de prise d'effet de fin du Service. Dans le cas où les

Équipements DIGITAL EST seraient détériorés lors du démontage ou de l'envoi, ou dans celui où le Client omettrait de les restituer dans le délai de quinze (15) jours précité, DIGITAL EST se réserve le droit de demander au Client le remboursement de l'Équipement DIGITAL EST détérioré ou non restitué, sur la base du prix catalogue en vigueur au moment du constat de la détérioration ou de la non-restitution.

8. PROPRIÉTÉ DES ÉQUIPEMENTS – RISQUES

Le transfert de propriété de tout Équipement vendu par DIGITAL EST au Client est subordonné au paiement complet du prix par ce dernier.

Dans le cas où le paiement du prix n'interviendrait pas dans le délai prévu au Formulaire de souscription ou, à défaut, dans les présentes Conditions Générales, DIGITAL EST se réserve le droit de reprendre l'Équipement livré et de résoudre tout ou partie du Contrat.

Le Client accepte que les risques relatifs aux Équipements DIGITAL EST, qu'ils soient vendus ou non au Client, lui sont transférés dès leur livraison au Client.

En cas d'éventuelles prétentions d'un tiers sur des Équipements DIGITAL EST propriété de celui-ci, le Client s'engage à s'y opposer et à en avertir immédiatement DIGITAL EST ainsi qu'à faire le nécessaire pour que lesdits Équipements puissent être récupérés par DIGITAL EST ou à les lui restituer à sa demande.

De même, en cas d'ouverture d'une procédure collective à l'encontre du Client, ce dernier est tenu d'en aviser immédiatement DIGITAL EST et de rappeler par écrit à tout mandataire de justice ou officier ministériel le fait que DIGITAL EST peut être propriétaire d'Équipements DIGITAL EST installés sur le Site Client.

9. UTILISATION DU SERVICE PAR LE CLIENT

Le Client utilise le Service pour son usage strictement professionnel et exclusif et s'interdit d'en faire la revente sous quelque forme que ce soit, sauf accord préalable et écrit de DIGITAL EST.

Le Client s'engage à mettre en œuvre les mesures de sécurité adéquates afin, notamment, d'empêcher d'éventuels branchements clandestins, ou non autorisés sur les Équipements ou toute utilisation frauduleuse du Service et garantit DIGITAL EST contre toutes les conséquences financières éventuelles de tels comportements.

Le Client est le seul responsable du Service et donc des conséquences de toute utilisation illégale, déraisonnable, abusive (sur ce point il est renvoyé aux informations précisées au sein de la documentation commerciale communiquée), frauduleuse ou illicite du Service et de son Contenu, ou de toute autre utilisation non autorisée des Équipements, que ce soit par le Client ou par toute autre personne ou entité.

Le Client s'engage à mettre en œuvre l'ensemble des mesures de sécurité prescrites par les fabricants des Équipements et, le cas échéant, rappelées par DIGITAL EST au travers, par exemple, des documents ou factures qu'elle lui adresse.

Il s'engage également, à ce que ses Utilisateurs suivent les formations relatives aux conditions de mise en œuvre ou de protection des Équipements, recommandées par leurs fabricants ou par DIGITAL EST.

De manière générale, le Client garantit DIGITAL EST contre tout dommage (en ce compris les frais de procédure et d'avocats), contre toute réclamation, action, revendication, procédure exercée à son encontre et qui résulterait de l'utilisation des Équipements, du Service ou des Contenus.

Le Client est seul responsable de la réalisation d'une copie de sauvegarde de tous ses logiciels et données et du stockage de ces copies dans le lieu de son choix.

10. DISPOSITIONS FINANCIÈRES

Les conditions d'application de la portabilité fixe, lorsque celles-ci sont applicables à un Service, figurent dans les Conditions Particulières du Service concerné.

11. RESPONSABILITÉ

DIGITAL EST s'engage à mettre en œuvre les moyens nécessaires en vue de fournir un Service continu et disponible dans la limite de capacité des réseaux et des infrastructures des opérateurs tiers auxquels DIGITAL EST fait appel, ainsi que des contraintes techniques inhérentes à leur fonctionnement.

En cas de fourniture du Service en Accès Direct, la responsabilité de DIGITAL EST s'arrête, pour ce qui concerne l'installation des équipements d'infrastructure, en limite de propriété du Site Client et pour ce qui concerne la fourniture du Service lui-même et des équipements réseau associés, au niveau du Point d'accès au Service inclus.

La responsabilité de DIGITAL EST est limitée aux dommages directs. En conséquence, sont exclus les dommages indirects tels que les pertes de chiffre d'affaires, de clientèle, d'exploitation, de profit, de chance, d'activités, d'économies, de données, de marge, de réputation ainsi que les dommages causés aux clients, personnels, sous-traitants, partenaires du Client.

La responsabilité de DIGITAL EST dans le cadre du Contrat ne peut excéder un montant total égal à mille (1 000) Euros pour toute la durée du Contrat.

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

La responsabilité de DIGITAL EST ne peut être engagée dans les cas de suspension, dégradation du Service, ou de dommages liés à un cas de force majeure, ou en cas de faute de la part du Client ou d'un tiers, ou encore en cas d'interruption du Service sur demande du Client ou en cas de dysfonctionnement de l'Équipement Client.

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

12. MODIFICATION / SUSPENSION DE LA FOURNITURE DU SERVICE

DIGITAL EST se réserve le droit de modifier les caractéristiques du Service notamment en fonction des évolutions réglementaires ou des évolutions des normes et standards en vigueur.

DIGITAL EST peut suspendre la fourniture du Service en cas de risque pour le bon fonctionnement ou la sécurité de ses infrastructures ou des Équipements DIGITAL EST ou des équipements de tiers, en cas d'interventions techniques ou de maintenance de DIGITAL EST sur ses infrastructures ou Équipements, en cas de fraude détectée ou rapportée, et en cas d'usage abusif, frauduleux, illicite suspecté ou rapporté du Service par le Client ou par les Utilisateurs. Sauf cas d'urgence, DIGITAL EST en informe préalablement le Client dans les plus brefs délais.

DIGITAL EST ne peut être tenu responsable des conséquences d'une suspension ou de l'altération du Service liés aux circonstances décrites ci-dessus.

La suspension ou l'altération du Service constatées dans ces conditions ne donne pas davantage lieu à l'application de pénalités prévues par les présentes ou par les Conditions Particulières de Service ni, pour le Client, au droit de résoudre le Contrat.

13. GARANTIES DE QUALITÉ DE SERVICE

13.1 Catégories de garanties

Selon les Services souscrits, les garanties de qualité de Service peuvent concerner :

- la garantie de délai d'intervention ;
- la garantie de délai de rétablissement ;
- la garantie de taux de disponibilité ;

-toute autre garantie spécifique prévue dans les Conditions Particulières de Service.

Les niveaux d'engagement des garanties et les pénalités associées sont définis dans les Conditions Particulières de Service.

13.2 Centre de service clients

Le Centre de Service Clients pour la réception des appels des Clients et la signalisation des incidents est disponible aux jours et heures indiqués dans l'extranet client de DIGITAL EST, du lundi au vendredi Heures Ouvrables (hors jours fériés ou chômés).

13.3 Définition et modalités

13.3.1 Incident

L'Incident s'entend de toute interruption totale du Service signalée, par le Client, par téléphone, télécopie, courrier électronique ou via l'extranet client au Centre de Service Clients et dûment constaté par DIGITAL EST.

13.3.2 Ticket d'incident

Chaque Incident fait l'objet de l'attribution, par DIGITAL EST, d'un numéro de ticket d'Incident.

Le Ticket d'Incident est fermé par DIGITAL EST quand le Service est rétabli. Le Ticket d'Incident mentionne le moment où il a été ouvert, celui où le Service a été rétabli ainsi que la durée totale de l'Incident.

Si l'Incident résulte d'un élément ou d'un Équipement exploité par le Client ou relevant de la responsabilité du Client, l'intervention de DIGITAL EST est facturée au tarif en vigueur.

13.3.3 Période de couverture des garanties

La Période de Couverture des Garanties correspond par défaut aux jours et Heures Ouvrables à savoir du lundi au vendredi, de 8h à 17h30 (hors jours fériés ou chômés).

13.3.4 Délai d'intervention

Le Délai d'Intervention s'entend du délai entre l'attribution du numéro de Ticket d'Incident et la communication au Client d'un premier diagnostic comprenant notamment l'origine supposée de l'Incident et un délai estimatif de résolution de l'Incident.

Le Délai d'Intervention ne court que pendant la Période de Couverture des Garanties telle qu'elle est définie ci-dessus.

Toute période pendant laquelle le Client ne peut assister DIGITAL EST dans les opérations de diagnostic, notamment pour fournir des informations nécessaires à ces opérations, réaliser des tests ou accéder aux Équipements et/ou Site Client, n'est pas prise en compte dans le calcul du Délai d'Intervention.

13.3.5 Délai de rétablissement

Le Délai de Rétablissement s'entend du délai entre le numéro d'attribution du Ticket d'Incident et la résolution de l'Incident telle qu'indiquée sur le Ticket d'Incident.

Le Délai de Rétablissement ne court que pendant la Période de Couverture des Garanties. Telle qu'elle est définie ci-dessus.

Toute période pendant laquelle le Client ne peut assister DIGITAL EST dans la résolution de l'Incident, notamment pour fournir des informations nécessaires à la résolution de l'Incident, réaliser des tests ou accéder aux Équipements et/ou Site Client, ne sera pas prise en compte dans le calcul du Délai de Rétablissement.

13.3.6 Taux de disponibilité

Le taux de Disponibilité s'entend d'un taux de continuité de fourniture du Service calculé en minute sur une période de douze (12) mois glissants. Ce taux est précisé dans les Conditions Particulières de chaque Service.

14. PENALITES DE QUALITE DE SERVICE

En cas de non-respect des garanties de qualité de Service par DIGITAL EST, le Client peut réclamer à DIGITAL EST le paiement d'une (les modalités de calcul de la pénalité sont spécifiées dans les Conditions de Spécifiques de produits).

Pour bénéficier des pénalités, le Client doit en faire la demande par lettre recommandée avec accusé de

réception dans les trente (30) jours calendaires suivant la fin du mois au cours duquel l'événement donnant droit à pénalité s'est produit.

Le paiement de la pénalité par DIGITAL EST est libératoire. En conséquence, le Client renonce à demander toute autre pénalité et à engager la responsabilité de DIGITAL EST.

Le versement des pénalités de DIGITAL EST au Client se fait, au choix de DIGITAL EST, soit sous la forme d'une prolongation, à due concurrence de la durée du Service concerné, soit sous la forme du versement au crédit du Client, de la somme correspondant à ces pénalités.

15. PROPRIETE INTELLECTUELLE

DIGITAL EST est titulaire exclusif des droits de propriété intellectuelle et des licences nécessaires relatifs au Service.

Le Client s'interdit de reproduire, représenter, utiliser, adapter, modifier, reconstituer, modifier, traduire, commercialiser, représenter ou obtenir un accès non-autorisé aux logiciels, outils, matériels, contenus, design, conception, architecture, données et documentations utilisées par DIGITAL EST dans le cadre du Service, sans que cette liste ne soit exhaustive.

DIGITAL EST conserve la propriété de ses méthodes et son savoir-faire sur le Service.

Toute reproduction ou représentation, totale ou partielle d'un de ces éléments par le Client, sans l'autorisation expresse de DIGITAL EST est interdite et constituerait une contrefaçon de la part du Client. Le Contrat ne constitue en aucun cas une licence ou un transfert de propriété sur les droits détenus par DIGITAL EST à l'égard du Client.

16. ASSURANCE

Les Parties déclarent être assurées pour toutes les conséquences dommageables et les actes dont elles pourraient être tenues responsables dans le cadre des présentes auprès d'une compagnie d'assurance notoirement solvable et établie en France.

17. CONDITIONS FINANCIERE

17.1 Prix du service

Les prix hors taxes sont indiqués en euros et sont définis dans le Formulaire de souscription.

Les droits et taxes, supportés par le Client, sont ceux applicables au jour de la facturation en application de la législation française.

17.2 Révision du prix

DIGITAL EST peut modifier ses tarifs et appliquer les nouveaux tarifs aux Contrats en cours d'exécution. Dans ce cas, DIGITAL EST informe au préalable par écrit le Client deux (2) mois au plus tard avant la date de prise d'effet de cette révision.

En cas d'augmentation d'un ou de plusieurs tarifs, le Client peut résoudre, librement et sans pénalité, le Service souscrit qui a fait l'objet de l'augmentation après avoir notifié cette résolution par lettre recommandée avec accusé de réception à DIGITAL EST dans un délai de quinze (15) jours à compter de la réception de la lettre de DIGITAL EST l'informant de cette augmentation.

17.3 Facturation

Les factures sont établies mensuellement, TVA en sus.

Les redevances mensuelles forfaitaires sont facturées terme à échoir à compter de la date de mise à disposition effective du Service. Les Consommations sont facturées à terme échu.

DIGITAL EST facture les frais d'installation ou de mise en service de chaque Service à la date de Mise à Disposition du Service.

En cas de vente d'un équipement par DIGITAL EST au Client, DIGITAL EST facture le prix de l'équipement à la date de livraison au Client.

En cas de location d'un Équipement DIGITAL EST, ce dernier facture les loyers mensuellement, terme à échoir à compter de la date de mise à disposition effective de l'Équipement DIGITAL EST.

Pendant les douze (12) mois qui suivent la date de paiement de la facture, DIGITAL EST tient à la disposition du Client les éléments d'informations suffisants pour justifier des factures. Au-delà de ce délai, aucune facture ne peut faire l'objet d'une contestation de la part du Client.

DIGITAL EST peut modifier les modalités de facturation et notamment substituer à la facturation à terme échu des Consommations une facturation terme à échoir sur la base d'une prévision de trafic ou d'une moyenne des Consommations précédentes, notamment à la suite d'un indicent de paiement du Client enregistré par DIGITAL EST.

17.4 Modalités de paiement

Les factures sont payables par prélèvement automatique, dix (10) jours à compter de la date d'établissement de la facture.

Aucun escompte n'est consenti par DIGITAL EST en cas de paiement anticipé. La défaillance de paiement par un tiers payeur entraîne l'exigibilité immédiate du paiement correspondant par le Client.

DIGITAL EST se réserve le droit d'exiger du Client au moment de la signature du Formulaire de souscription et/ou à tout moment de la durée du Contrat, un dépôt de garantie restitué dans les trente (30) jours de la terminaison du Contrat sous réserve de l'imputation sur ce montant d'éventuelles pénalités de retard de paiement ou du prix des Équipements DIGITAL EST non-restitués ou détériorés à l'expiration du Service

17.5 Défaut de paiement

En cas de non-paiement à l'échéance d'une facture, DIGITAL EST peut, de plein droit et sans formalité :

-suspendre l'exécution du Service ;
-prononcer, de plein droit, la résolution du Contrat sans préjudice de tous autres dommages et intérêts que DIGITAL EST serait en droit de réclamer.

Le retard de paiement entraîne également la déchéance de tous les termes des créances de DIGITAL EST sur le Client et leur exigibilité immédiate. Le retard de paiement donne lieu à l'application d'un intérêt de retard égal à trois (3) fois le taux d'intérêt légal, et à la facturation d'une indemnité forfaitaire pour les frais de recouvrement d'un montant de quarante (40) Euros prélevés à l'occasion de la prochaine facture. DIGITAL EST se réserve le droit d'exiger le règlement de toute somme due ou dettes contractées vis-à-vis de DIGITAL EST avant la passation d'un nouveau Formulaire de souscription.

Le non-paiement par le Client d'une facture quelconque émise par DIGITAL EST peut entraîner, outre la possibilité de mettre en œuvre les mesures prévues ci-dessus, l'exercice par DIGITAL EST d'un droit de rétention sur les Équipements du Client jusqu'à complet paiement des sommes dues, qu'ils soient installés dans un centre d'hébergement exploité par DIGITAL EST ou par un prestataire tiers.

18. RESOLUTION

18.1 Résolution du contrat

Sauf dispositions contraires et sous réserve qu'aucun Service ne soit encore en Durée Minimale d'exécution, chacune des Parties peut, à tout moment et sans indemnité, demander pour convenance la résolution du Contrat sous réserve du respect d'un préavis de trois (3) mois à compter de l'envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception.

Dans le cas où la résolution du Contrat est effectuée alors qu'un Service est toujours en Durée Minimale d'exécution, la résolution se fait moyennant le versement d'une indemnité égale à la totalité du montant minimum annuel de facturation/Consommation du Service mentionné au Formulaire de souscription, ainsi que le montant des redevances ou abonnements restant dus jusqu'à l'expiration de la Durée Minimale, sans omettre les frais de mise en service, d'installation et d'achat d'Équipements restant, le cas échéant, dus à DIGITAL EST.

Le Contrat peut également être résolu par DIGITAL EST, à tout moment, dans le cas où un des contrats

nécessaires à la fourniture des Services, conclu par DIGITAL EST avec un tiers, est résolu.

La résolution du présent Contrat est prononcée moyennant l'envoi, par DIGITAL EST au Client, d'une lettre recommandée avec accusé de réception appliquant un préavis d'au moins quinze (15) jours. Cette résolution ne donne droit à aucune indemnité de part et d'autre.

18.2 Résolution d'un service

La résolution d'un Service peut être prononcée, pour convenance, moyennant l'application d'un préavis de trois (3) mois à compter de l'envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception.

Cette résolution peut donner lieu au versement d'une indemnité égale à la totalité du montant minimum annuel de facturation/Consommation du Service mentionné au Formulaire de souscription, ainsi que le montant des redevances ou abonnements restant dus jusqu'à l'expiration de la Durée Minimale, sans omettre les frais de mise en service, d'installation et d'achat d'Équipements restant le cas échéant dus à DIGITAL EST.

Le Service peut également être résolu par DIGITAL EST, à tout moment, dans le cas où un des contrats nécessaires à la fourniture de ce Service, conclu par DIGITAL EST avec un tiers, est résolu.

La résolution du Service considéré est prononcée moyennant l'envoi, par DIGITAL EST au Client, d'une lettre recommandée avec accusé de réception appliquant un préavis d'au moins quinze (15) jours. Cette résolution ne donne droit à aucune indemnité de part et d'autre.

La résolution d'un service n'entraîne pas la résolution du Contrat pour les Services encore en vigueur.

18.3 Résolution pour faute

En cas de manquement de l'une des Parties dans l'exécution d'une obligation essentielle prévue au Contrat, l'autre Partie peut résoudre de plein droit le Contrat s'il n'est pas remédié à ce manquement dans un délai de trente (30) jours, après une mise en demeure adressée par l'autre Partie par lettre recommandée avec avis de réception.

Cette résolution est prononcée sans préjudice du droit de l'une ou de l'autre des Parties à obtenir l'indemnisation du préjudice subi par elle du fait du manquement non réparé ni du droit de DIGITAL EST à réclamer le montant de l'éventuel montant minimum annuel de facturation/Consommation, ainsi que le montant des redevances ou abonnements dans les cas où cette résolution interviendrait, à sa demande, et alors qu'un Service serait encore affecté d'une Durée Minimale.

19. PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

19.1 Résolution pour faute

Chacune des Parties fait son affaire des formalités lui incombant au titre de la réglementation relative à la protection des données à caractère personnel, en particulier de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et du règlement européen UE2016/679 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données.

19.2 Droit des personnes

DIGITAL EST, en tant que responsable de traitement, met en œuvre des traitements de données à caractère personnel ayant pour finalité la gestion des contrats et des relations avec le Client, en ce incluant la gestion des réclamations et la gestion des impayés, la prospection commerciale par voie électronique et la réalisation des études marketing en application de l'intérêt légitime de DIGITAL EST et de ses obligations légales et réglementaires issues notamment des dispositions du Code des postes et des communications électroniques et de la consommation. Les bases juridiques de ces traitements sont soit les obligations légales et réglementaires s'imposant à DIGITAL EST, soit les relations contractuelles et les

mesures précontractuelles existant entre le Client et DIGITAL EST, soit le consentement du Client.

Ces informations sont destinées au personnel habilité de DIGITAL EST, tenu à une obligation de confidentialité, ainsi qu'à ses partenaires commerciaux définis contractuellement.

Les informations concernant le Client sont conservées pour toute la durée de la relation contractuelle et pendant maximum cinq (5) ans à compter de la fin de la relation contractuelle.

Le Client dispose d'un droit d'accès, d'interrogation, de rectification et d'effacement des informations le concernant, de limitation du traitement, d'un droit à la portabilité des données, ainsi que d'un droit au retrait de son consentement. Le Client dispose également d'un droit de formuler des directives spécifiques et générales concernant la conservation, l'effacement et la communication de ses données post-mortem. En ce qui concerne les directives générales, elles devront être adressées à un tiers qui sera désigné par Décret. La communication de directives spécifiques post-mortem et l'exercice des droits s'effectuent auprès du DPO de la société, accompagné d'une copie de la pièce d'identité du Client.

Le Client dispose d'un droit d'opposition au traitement de données à caractère personnel ayant pour finalité l'exécution d'une mission d'intérêt public, relevant de l'exercice de l'autorité publique ou la réalisation des intérêts légitimes poursuivis par DIGITAL EST, à moins qu'un motif impérieux ne prévaille.

Le Client dispose également d'un droit d'opposition au traitement de données à caractère personnel ayant pour finalité la prospection commerciale, en ce incluant le profilage à cette fin. Par ailleurs, si le Client ne souhaite pas faire l'objet d'un démarchage par voie téléphonique, il a la possibilité de demander gratuitement l'inscription de son numéro de téléphone sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique auprès de l'organisme OPPOSETEL par le biais du lien suivant : www.bloctel.gouv.fr. A noter que si le Client y a expressément consenti, il peut recevoir des propositions commerciales par voie électronique. Enfin, le Client a le droit d'introduire une réclamation auprès de la Cnil.

20. CONFIDENTIALITE

Pendant toute la durée du Contrat et pendant une durée d'un (1) an à compter de son expiration ou de sa résolution, les Parties s'engagent à garder strictement confidentielles toutes les informations qu'elles auront été amenées à recueillir à l'occasion de leurs relations contractuelles par écrit ou oralement y compris les informations communiquées ou obtenues à l'occasion des négociations relatives au Contrat. DIGITAL EST peut toutefois communiquer aux autorités, notamment de police et de gendarmerie, les informations relatives à l'utilisation du Service par le Client chaque fois que ces autorités feront une demande dans ce sens.

21. FORCE MAJEURE

Dans un premier temps, la force majeure suspend l'exécution du Contrat. Si, après un délai de quinze (15) jours à compter du départ de l'évènement résultant de la force majeure, l'empêchement s'avère être définitif les Parties doivent se réunir pour trouver une solution satisfaisante. En cas de désaccord, le Contrat est résolu de plein droit et les Parties sont libérées de leurs obligations dans les conditions prévues aux articles 1351 et 1351-1 du Code civil. Chaque Partie notifiera, dans les meilleurs délais, à l'autre Partie par lettre recommandée avec avis de réception la survenance de tout cas de force majeure. La force majeure s'entend de tout évènement échappant au contrôle des Parties et qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat au sens de l'article 1218 du Code Civil et de son interprétation par la jurisprudence française, et qui a pour effet d'empêcher l'exécution des obligations de l'une ou l'autre des Parties.

Les Parties s'accordent sur le fait que sont notamment assimilés à des cas de force majeure les grèves internes ou externes, notamment chez un fournisseur ou chez un opérateur national en France ou à l'étranger, les lock out, les incendies, inondations, les dégâts des eaux, ou autres catastrophes naturelles, les épidémies, les pandémies touchant plus de 10% du personnel des Parties les blocages de routes et les impossibilités d'approvisionnement de fournitures, les attentats, les guerres, les opérations militaires ou les troubles civils, les blocages des moyens de transport ou d'approvisionnement, la défaillance d'un fournisseur ou d'un opérateur tiers ainsi que la modification de toute réglementation applicable au Contrat et en rendant l'exécution impossible ou déraisonnablement onéreuse, une coupure d'alimentation électrique sur le Site Client ou une coupure d'alimentation électrique de plus de soixante-douze (72) heures sur un site de DIGITAL EST, l'impossibilité pour DIGITAL EST, après accomplissement des démarches nécessaires, d'obtenir une autorisation requise pour le raccordement du Client à son réseau, et le retrait ou la modification d'une autorisation.

L'exécution du Contrat est prorogée en fonction de la durée des évènements constitutifs de la force majeure dès la date de cessation de l'évènement résultant de la force majeure.

22. DISPOSITIONS GENERALES

22.1 Cession / transfert du contrat

Le Client donne son accord à ce que DIGITAL EST puisse librement transférer ou céder tout ou partie du Contrat à un tiers. La cession ou le transfert de tout ou partie du Contrat par le Client, à titre onéreux ou gracieux, est soumis à l'accord préalable et écrit de DIGITAL EST.

22.2 Intégralité du contrat – modification – renonciation

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

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

22.3 Avis et notification

Les avis et notifications prévus dans le Contrat sont adressés à leur destinataire par lettre recommandée avec accusé de réception ou par télécopie ou courrier électronique confirmé par lettre recommandée avec accusé de réception sauf lorsqu'il est expressément prévu un autre moyen. Chaque notification se fera aux adresses indiquées en bas des présentes à l'attention de la Direction pour ce qui concerne l'adresse de DIGITAL EST et dans le Formulaire de souscription pour ce qui concerne l'adresse du Client, le tout sous réserve d'un changement d'adresse pendant la durée du Contrat qui sera notifié à l'autre Partie conformément aux présentes.

22.4 Absence de relation de mandat entre les parties

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

22.5 Autonomies des dispositions

Si une disposition du Contrat est jugée illégale ou nulle par tout tribunal, autorité administrative, tribunal arbitral ou entité du gouvernement, toutes les autres dispositions stipulées dans le Contrat restent en vigueur et de plein effet.

Les Parties s'engagent à collaborer de bonne foi pour remplacer la disposition nulle ou illégale dès que

possible par une nouvelle disposition ayant un résultat licite aussi proche que possible du résultat que visait la disposition frappée de nullité.

22.6 Titres

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

22.7 Mode de preuve

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

22.8 Référence commerciale – promotion

Le Client autorise DIGITAL EST à utiliser son nom à titre de référence commerciale. Si le Client a concédé un droit identique au profit d'un concurrent de DIGITAL EST, les revendications de toute nature de ce concurrent qui pourraient naître de cette utilisation sont à la charge exclusive du Client.

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

22.9 Litige droit applicable

Le Contrat est régi par le droit français.

CONDITIONS PARTICULIÈRES HAUT DÉBIT ET TRÈS HAUT DÉBIT

1. PREAMBULE

Le Client a souhaité bénéficier des services hauts et très hauts débit proposés par DIGITAL EST.

Les présentes conditions particulières constituent un contrat complémentaire aux conditions générales de service de communication électronique de DIGITAL EST d'ores et déjà acceptées sans réserve par le Client.

2. OBJET

Les présentes Conditions Particulières ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles DIGITAL EST propose au Client son Service Internet Haut et Très haut Débit.

3. DEFINITIONS

Les termes ne faisant pas l'objet de définition dans les présentes sont définis soit dans les Conditions Générales de services de communications électroniques de DIGITAL EST soit dans les autres Documents contractuels.

4. DOCUMENTS CONTRACTUELS

Les présentes Conditions Particulières de Téléphonie font partie intégrante du Contrat tel que défini aux Conditions Générales de service de communication électronique auxquelles elles se rattachent.

5. DESCRIPTION DU SERVICE

5.1 Prestations de base fournies au Client

Les prestations de base listées ci-après sont systématiquement fournies à tout Client souscrivant au Service.

5.1.1 Accès à Internet

Le Service consiste à fournir sur le Site Client à partir du Point d'Accès au Service ou du Point d'Accès Hébergé un accès permanent à haut ou très haut débit à Internet (ci-après un « Accès »).

Le Client choisit le mode de raccordement de son Site parmi ceux proposés par DIGITAL EST, ainsi que le débit associé à ce mode de raccordement en fonction des offres disponibles de DIGITAL EST.

Le Client peut demander à DIGITAL EST d'augmenter le débit minimum garanti souscrit, de manière définitive ou temporaire, dans les conditions décrites ci-après.

Cette modification est formalisée par la signature d'un avenant au Formulaire de souscription initial et prend effet à la date de Mise à disposition du Service.

5.1.2 Mise à disposition du Routeur d'extrémité

En standard, DIGITAL EST propose à la vente au client l'équipement d'extrémité (Routeur) la configuration, l'installation, le cas échéant, sur le(s) Site(s) Client.

Le Routeur est un Équipement du client.

5.2 Prestation optionnelles fournies au client

Les prestations optionnelles comprennent les services suivants :

- - SLA PLUS

6. CONDITIONS TECHNIQUES

Le Service peut être fourni soit au moyen d'un accès de type fibre optique, xDSL ou de LS, voire d'une combinaison de ces modes d'accès.

Le Client est tenu de fournir à DIGITAL EST toutes les informations nécessaires à son identification juridique (raison sociale, adresse du siège social, numéro SIRET, capital social, forme juridique) et à la localisation du Point d'Accès au Service ou du Point d'Accès Hébergé (numéro de désignation de l'installation (NDI) du Site, adresse du site à raccorder).

A ce titre, DIGITAL EST peut exiger du Client, en cas d'erreur sur ces informations, ayant conduit DIGITAL EST à livrer le Service à une mauvaise localisation, le versement de pénalités égales à la somme des abonnements au Service sur la Durée Minimale du Service.

Les raccordements utilisant les technologies xDSL sont soumis à des contraintes techniques qui dépendent d'une évaluation théorique réalisée par l'opérateur de boucle locale tiers.

En cas d'impossibilité de procéder à un raccordement utilisant les technologies xDSL, DIGITAL EST s'efforce de proposer au Client une solution alternative parmi les solutions techniques disponibles, aux conditions techniques, contractuelles et financières de la nouvelle solution. Un nouveau Formulaire de souscription pour le Site Client en question est alors être signé entre les parties, le Client conservant toutefois le droit de résoudre, sans indemnités, le Service en raison de l'impossibilité du raccordement du site via un raccordement utilisant les technologies xDSL.

7. MISE EN SERVICE

Le Service fait l'objet de la procédure de recette décrite aux Conditions Générales de services de communications électroniques de DIGITAL EST.

8. DUREE DU SERVICE

Le service fait l'objet d'un minimum de durée et de reconduction décrite aux conditions générales de communications électroniques de DIGITAL EST.

9. GARANTIE DE QUALITE DE SERVICE

Les Garanties de Qualité de Service dépendent du type de raccordement choisi par le Client et du débit associé. Elles sont plus amplement décrites dans les Conditions Spécifiques correspondantes.

10. UTILISATION DU SERVICE

Le Service est limité à la fourniture au Client d'un raccordement, au débit choisi par ce dernier, et dans les limites des prestations de base et des prestations optionnelles qu'il a choisies.

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

Il s'interdit de transmettre sur Internet toutes données prohibées, illicites, illégales, contraires aux bonnes mœurs ou à l'ordre public, ou portant atteinte aux droits des tiers et notamment à un droit de propriété intellectuelle.

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

Le Client déclare avoir pris connaissance de la nature du réseau Internet et en particulier de ses performances techniques et des temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer des informations.

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

11. MODIFICATION DU SERVICE PAR LE CLIENT

11.1 Modification du débit sur un site client

Le Client peut demander la modification du débit sur un Site Client avec un préavis d'un mois. Cette demande est subordonnée à une étude de faisabilité de la part de DIGITAL EST.

11.2 Déménagement du site client

11.2.1 Ajout d'un Site Client

L'ajout d'un Site Client sur le Service VPN IP xDSL n'est possible qu'après accord de DIGITAL EST et pour une Durée Minimale de trois (3) an. Sous réserve d'une étude de faisabilité, DIGITAL EST utilise autant que faire se peut le mode de raccordement adapté aux contraintes techniques de connexion et aux caractéristiques demandées par le Client.

11.2.2 Déménagement d'un Site Client

Le Client peut demander le déménagement d'un site Client par lettre recommandée avec accusé de réception. Cette demande est soumise à une étude de faisabilité de la part du Prestataire en vue de poursuivre le service souscrit dans les nouvelles conditions.

Le raccordement du nouveau Site Client fait l'objet d'un engagement d'une Durée Minimale d'un (1) an. Le raccordement de nouveau site client, fait l'objet de frais de déménagement et d'engagement d'une durée minimale d'un an.

12. SUPPRESSION D'UN SITE CLIENT

Toute demande de suppression d'un Site Client doit se faire avec un préavis de trois (3) mois avec lettre recommandée et accusé de réception.

Les dispositions ci-dessous s'appliquent également au cas de résolution de tout ou partie des Sites Client.

13. SECURITE

Il appartient au Client, à son(ses) partenaire(s) et/ou au(x) fournisseur(s) du Client et/ou de son(ses) partenaire(s) de mettre en œuvre les mesures de sécurité physiques et logiques destinées à protéger ses matériels et équipements d'extrémité au-delà du Point d'Accès au Service ou du Point d'Accès Hébergé de toute intrusion ou virus et d'assurer un accès sécurisé à son système informatique et à ses locaux. A ce titre, la responsabilité de DIGITAL EST, ne saurait être engagée pour quelque raison que ce soit.

CONDITIONS PARTICULIÈRES DE SERVICE VPN IP

1. PREAMBULE

Le Client a souhaité bénéficier des services VPN IP proposés par DIGITAL EST. Les présentes conditions particulières constituent un contrat complémentaire aux conditions générales de service de communication électronique de DIGITAL EST d'ores et déjà acceptées sans réserve par le Client.

2. OBJET

Les présentes conditions particulières ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles DIGITAL EST met à la disposition du client son service de Connectivité VPN IP (ci-après le "Service").

3. DOCUMENTS CONTRACTUELS

Les présentes Conditions Particulières de service VPN IP font partie intégrante du Contrat tel que défini aux Conditions Générales de service de communication électronique auxquelles elles se rattachent.

4. DESCRIPTION DU SERVICE

4.1 Prestation de base fournie au Client

La prestation de base a pour objet de relier deux ou plus de deux Sites Client par une liaison IP. Seul le trafic IP peut être transporté sur le Service VPN IP.

4.1.1 Raccordement des Sites Client

Chaque Site Client est raccordé via une porte IP dont les caractéristiques (débit, mode de raccordement, options...) sont définies dans le Formulaire de souscription et ses Annexes.

DIGITAL EST ne peut être tenu pour responsable si le débit commandé par le Client est sous-dimensionné par rapport aux besoins des Sites Client que seul le Client est en mesure d'apprécier.

Il appartient au Client de vérifier que les plans d'adressage des différents sites sont compatibles entre eux.

4.1.2 Routeur d'extrémité

En standard, DIGITAL EST propose à la vente au client l'équipement d'extrémité (Routeur) la configuration, l'installation, le cas échéant, sur le(s) Site(s) Client.

Le Routeur est un Équipement du client.

4.2 Prestations optionnelles fournies au Client

La prestation optionnelle est :

- Contrat de maintenance et de supervision des équipements réseau

5. CONDITIONS TECHNIQUES

Le Service est fourni en accès permanent.

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

Le Client est tenu de fournir à DIGITAL EST toutes les informations nécessaires à son identification juridique (raison sociale, adresse du siège social, numéro SIRET, capital social, forme juridique) et à la localisation du Point d'Accès au Service ou du Point d'Accès Hébergé (numéro de désignation de l'installation (NDI) du Site, adresse du site à raccorder).

A ce titre, DIGITAL EST peut exiger du Client, en cas d'erreur sur ces informations, ayant conduit DIGITAL EST à livrer le Service à une mauvaise localisation, le versement de pénalités égales à la somme des abonnements au Service sur la Durée Minimale du Service.

Les raccordements sont soumis à des contraintes techniques qui dépendent d'une évaluation théorique réalisée par l'opérateur de boucle locale tiers.

En conséquence, DIGITAL EST ne peut être tenu pour responsable si les caractéristiques techniques constatées à la livraison du Service ne corroborent pas l'évaluation théorique précitée.

En cas d'impossibilité de procéder à un raccordement, DIGITAL EST s'efforce de proposer au Client une solution alternative parmi les solutions techniques disponibles, aux conditions techniques, contractuelles et financières de la nouvelle solution.

Un nouveau Formulaire de souscription pour le Site Client en question doit alors être signé entre les parties. Le Client conservant toutefois le droit de résilier, sans indemnités, le Service en raison de l'impossibilité du raccordement du site.

6. MISE EN SERVICE

Le Service fait l'objet de la procédure de recette décrite aux Conditions Générales de services de communications électroniques de DIGITAL EST.

7. DURÉE DU SERVICE

Le service fait l'objet d'un minimum de durée et de reconduction décrite aux conditions générales de communications électroniques de DIGITAL EST.

8. GARANTIES DE QUALITE DE SERVICE

Les Garanties de Qualité de Service dépendant du type de raccordement choisi par le Client et du débit associé.

Elles sont plus amplement décrites dans les Conditions Spécifiques correspondantes.

9. GARANTIES DE QUALITE DE SERVICE

Par dérogation aux Conditions Générales de services de communications électroniques, les Garanties de Qualité de Service comprennent :

- La Garantie de Taux de Disponibilité.

- POUR UN SERVICE FOURNI EN XDSL

9.1 La garantie de taux de disponibilité

9.1.1 Niveau d'engagement

DIGITAL EST s'engage sur un Taux de Disponibilité annuel de 99,75%.

Ce Taux est calculé (voir les conditions spécifiques de service XDSL)

9.1.2 Pénalités associées

Par dérogation aux Conditions Générales de service de communication électronique, en cas de non-respect de la Garantie de Taux de Disponibilité, les pénalités (voir les conditions spécifiques de service XDSL)

- POUR UN SERVICE EN TECHNOLOGIE FTTO/FTTE

9.2 La Garantie de Délai de Rétablissement

9.2.1 Niveau d'engagement

DIGITAL EST s'engage sur un délai de rétablissement calculé par Incident, inférieur ou égal à quatre (4) heures ouvrables pendant la Période de Couverture des Garanties souscrite.

9.2.2 Pénalités associées

Par dérogation aux Conditions Générales de service de communication électronique, en cas de non-respect de la Garantie du Délai de Rétablissement, les pénalités (voir les conditions spécifiques FTTO/FTTE) s'appliquent.

9.3 La Garantie du Taux de Disponibilité

9.3.1 Niveau d'engagement

DIGITAL EST s'engage sur un Taux de Disponibilité annuel de 99,85%

Ce Taux est calculé (voir les conditions spécifiques FTTO/FTTE)

9.3.2 Pénalités associées

Par dérogation aux Conditions Générales de service de communication électronique, en cas de non-respect de la Garantie de Taux de Disponibilité, les pénalités (voir les conditions spécifiques FTTO/FTTE)

- POUR UN SERVICE EN TECHNOLOGIE FTTH

9.4 La Garantie du Délai de Rétablissement

9.4.1 Niveau d'engagement

SLA Standard : voir conditions spécifiques FTTH.

SLA Plus : voir conditions spécifiques FTTH.

9.4.2 Pénalités associées

Par dérogation aux Conditions Générales de service de communication électronique, en cas de non-respect de la Garantie du Délai de Rétablissement, les pénalités s'appliquent. (Voir les conditions spécifiques FTTH)

9.5 La Garantie du taux de Disponibilité

9.5.1 Niveau d'engagement

DIGITAL EST s'engage sur un Taux de Disponibilité annuel de 99,85 %.

Ce Taux est calculé (voir les conditions spécifiques FTTH)

9.5.2 Pénalités associées

Par dérogation aux Conditions Générales de service de communication électronique, en cas de non-respect de la Garantie de Taux de Disponibilité, les pénalités (voir les conditions spécifiques FTTH)

10. MODIFICATION DU SERVICE PAR LE CLIENT

10.1 Modification du débit sur un Site Client

Le Client peut demander la modification du débit sur un Site Client avec un préavis d'un (1) mois. Cette demande est subordonnée à une étude de faisabilité de la part de DIGITAL EST.

10.2 Ajout et déménagement du débit sur un site client

10.2.1 Ajout d'un site client

L'ajout d'un Site Client sur le Service VPN IP n'est possible qu'après accord de DIGITAL EST et pour une Durée Minimale de trois (3) ans. Sous réserve d'une étude de faisabilité, DIGITAL EST utilise autant que faire se peut le mode de raccordement adapté aux contraintes techniques de connexion et aux caractéristiques demandées par le Client.

10.2.2 Déménagement d'un site client

Le Client peut demander le déménagement d'un site Client par lettre recommandée avec accusé de réception. Cette demande est soumise à une étude de faisabilité de la part de DIGITAL EST en vue de poursuivre le service souscrit dans les nouvelles conditions.

Le raccordement du nouveau Site Client fait l'objet d'un engagement d'une Durée Minimale d'un (1) an.

10.3 Suppression d'un site client

Toute demande de suppression d'un Site Client doit se faire avec un préavis de trois (3) mois par lettre recommandée avec accusé de réception.

Les dispositions ci-dessous s'appliquent également au cas de résolution de tout ou partie des Sites Client.

CONDITIONS PARTICULIÈRES DE TÉLÉPHONIE

1. PRÉAMBULE

Le Client a souhaité bénéficier des services de téléphonie proposés par DIGITAL EST.

Les présentes conditions particulières constituent un contrat complémentaire aux conditions générales de service de communication électroniques de DIGITAL EST d'ores et déjà acceptées sans réserve par le Client.

2. OBJET

Les présentes Conditions Particulières de Service ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles DIGITAL EST propose au Client son Service de Téléphonie (ci-après le « Service »).

3. DEFINITIONS

Les termes ci-dessous définis ont entre les Parties la signification suivante :

« Portabilité » : désigne le fait de garder le même numéro de téléphone lors d'un changement d'opérateur.

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

4. DOCUMENTS CONTRACTUELS

Les présentes Conditions Particulières de Téléphonie font partie intégrante du Contrat tel que défini aux Conditions Générales de service de communication électronique auxquelles elles se rattachent.

5. DESCRIPTION DU SERVICE

Les services de base sont fournis systématiquement à tout Client souscrivant au Service sous réserve toutefois d'une étude favorable de faisabilité.

Ces Services permettent au Client d'émettre des appels (appels sortants) vers n'importe quel numéro de téléphone du plan de numérotation national ou international et de recevoir des appels (appels entrants) sur une tranche de numéros géographiques ou non géographiques fixes.

Ces services peuvent être fournis soit en mode « Accès Direct » soit en mode « Accès Hébergé Centrex ».

L'acheminement des numéros d'urgence est assuré par DIGITAL EST vers les services compétents en fonction de la localisation géographique du poste appelant, qu'il s'agisse d'un Accès Direct ou d'un plan Accès Hébergé, sous réserve de l'exacte correspondance entre le numéro affecté au poste appelant et la localisation géographique d'émission de l'appel.

6. CONDITIONS TECHNIQUES

Le Service peut être fourni soit au moyen d'un accès de type fibre optique, xDSL, voire d'une combinaison de ces modes d'accès.

Le type d'interface est précisé par DIGITAL EST dans le Formulaire de souscription et est principalement fonction du type de matériel (PABX, IPBX, autres) utilisé par le Client.

Le Client est tenu de fournir à DIGITAL EST toutes les informations nécessaires à son identification juridique (raison sociale, adresse du siège social, numéro SIRET, capital social, forme juridique) et à la localisation du Point d'Accès au Service ou du Point d'Accès Hébergé (numéro de désignation de l'installation (NDI) du site, adresse du site à raccorder, numéros SDA à créer ou à porter).

Les Accès Directs utilisant les technologies xDSL sont soumis à des contraintes techniques qui dépendent d'une évaluation théorique réalisée par l'opérateur de boucle locale tiers.

En conséquence, DIGITAL EST ne peut être tenu pour responsable si les caractéristiques techniques constatées à la livraison du Service ne corroborent pas l'évaluation théorique précitée.

En cas d'impossibilité de procéder à un raccordement via un Accès Direct utilisant les technologies xDSL, DIGITAL EST s'efforce de proposer au Client une solution alternative parmi les solutions techniques disponibles, aux conditions techniques, contractuelles et financières de la nouvelle solution. Un nouveau Formulaire de souscription pour le Site Client en question est alors être signé entre les parties, le Client conservant toutefois le droit de résoudre, sans indemnités, le Service en raison de l'impossibilité du raccordement du site via un Accès Direct utilisant les technologies xDSL mise en service.

Le Service fait l'objet de la procédure de recette décrite aux Conditions Générales de services de communications électroniques de DIGITAL EST.

7. DURÉE DU SERVICE

Le Client souscrit au Service pour la Durée Minimale prévue au Formulaire de souscription.

Au-delà de cette Durée Minimale, le Service est reconduit tacitement pour une durée indéterminée.

La Durée Minimale débute à la date de Mise à Disposition du Service.

Par dérogation aux Conditions Générales de services de communications électroniques, les Garanties de Qualité de Service comprennent :

- La Garantie de Délai de Rétablissement ;
- La Garantie de Taux de Disponibilité.

8. GARANTIE DE QUALITÉ DE SERVICE

8.1 La Garantie du Délai de Rétablissement

8.1.1 Niveau d'engagement

DIGITAL EST s'engage sur un délai de rétablissement calculé par Incident. (Voir méthode de calcul selon les conditions spécifiques aux produits)

8.1.2 Pénalités associées

Par dérogation aux Conditions Générales de Service, en cas de non-respect de la Garantie de Délai de Rétablissement, les pénalités (Voir méthode de calcul selon les conditions spécifiques aux produits)

8.2 La Garantie du Taux de Disponibilité

Par dérogation aux Conditions Générales de Service, en cas de non-respect de la Garantie de Délai de Rétablissement, les pénalités (Voir méthode de calcul selon les conditions spécifiques aux produits)

8.2.1 Niveau d'engagement

DIGITAL EST s'engage sur un Taux de Disponibilité annuel de 99,20% minimum.

Ce Taux est calculé (Voir méthode de calcul selon les conditions spécifiques aux produits)

8.2.2 Pénalités associées

Par dérogation aux Conditions Générales de Service, en cas de non-respect de la Garantie de Taux de Disponibilité, les pénalités (Voir méthode de calcul selon les conditions spécifiques aux produits)

9. UTILISATION DU SERVICE

9.1 Attribution du numéro de téléphone

La réception et l'émission des appels se font au moyen de numéros appartenant à des tranches de numéros géographiques ou non géographiques fixes.

Ces numéros sont soit issus d'une portabilité pour laquelle le Client mandate DIGITAL EST, soit d'une attribution directe par DIGITAL EST dans les ressources en numérotation qui lui ont été attribuées. L'attribution d'un numéro ou sa conservation n'en transfère pas la propriété au Client.

Il ne peut donc être cédé, concédé, donné en nantissement ou plus généralement ne donner lieu à aucun acte de disposition ou de sûreté.

9.2 Gestion du numéro de téléphone

Le Client est seul responsable de la mise en place, de la mise à jour et de la cohérence de la table de correspondance entre chacun des numéros attribués et la localisation géographique réelle du terminal auquel chaque numéro est affecté.

Le strict respect de cette règle est strictement fondamental pour permettre l'acheminement des appels vers les services de sauvegarde de la vie humaine. En conséquence, DIGITAL EST ne serait être tenue responsable d'un acheminement erroné résultant d'une table de correspondance non-conforme aux règles décrites ci-dessus.

9.3 Modification du service par le Client

Le Client peut demander le déménagement d'un Site Client bénéficiant du Service par lettre recommandée avec accusé de réception.

Cette demande est soumise à une étude de faisabilité de la part de DIGITAL EST en vue de poursuivre le service souscrit sur le nouveau Site Client.

Dans le cas d'un déménagement possible, le Client est redevable à DIGITAL EST des mensualités du nouveau Site Client.

Il est précisé que pendant les interventions de DIGITAL EST relatives à la modification du Service, DIGITAL EST ne garantit pas la Qualité de Service telle que définie dans les présentes Conditions Particulières.

9.4 Restrictions du Service et des Options

Le Service n'est pas compatible avec certaines utilisations professionnelles notamment en raison des volumes d'appels générés par certains types d'activités. Les utilisations suivantes du Service seront réputées comme inadaptées par DIGITAL EST : utilisation (i) pour un centre d'appels, (ii) pour une plate-forme télémarketing, (iii) en tant que passerelle de réacheminement de communications, (iv) pour une utilisation ininterrompue du Service notamment via une composition automatique et continue de numéros de téléphone, (v) dans des conditions non conformes aux termes de l'article 9 des Conditions Générales de communications électroniques. En cas de constat par DIGITAL EST du non-respect par le Client ou un quelconque des utilisateurs du Service de ces conditions, DIGITAL EST se réserve le droit de suspendre le Service dans les conditions prévues à l'article 12 des Conditions Générales de communications électroniques. Le Client reconnaît avoir pris connaissance qu'une rupture de l'alimentation électrique peut entraîner l'interruption du Service et donc l'impossibilité de joindre les services d'urgence (SAMU, police, pompiers) et qu'il est recommandé de maintenir à disposition un téléphone mobile.

10. PORTABILITÉ ENTRANTE

La Portabilité des numéros de téléphone fixe est un service fourni uniquement sur demande du Client il ne

concerne que les seuls numéros de téléphone fixe et en aucun cas les services qui y étaient attachés, souscrits auprès du précédent opérateur. Il appartient donc au Client de souscrire auprès de DIGITAL EST les services de son choix.

Chacun des Parties reconnaît avoir obtenu ou s'engage à obtenir et à détenir, à tout moment, toute autorisation nécessaire pour accomplir ses obligations au titre du présent Contrat ou pour utiliser les Services. Le Client, qui souhaite la portabilité de son numéro téléphonique, doit obligatoirement et concomitamment à la souscription du Service faire une demande de portabilité et donner mandat à DIGITAL EST pour effectuer, en son nom et pour son compte, l'ensemble des actes nécessaires à cette demande, en particulier, auprès du précédent opérateur.

DIGITAL EST devient dès lors le seul interlocuteur du Client concernant sa demande de portabilité.

DIGITAL EST informe le Client, par les présentes dispositions, des conditions d'éligibilité de sa demande de portabilité ainsi que des conséquences de sa demande, en ce notamment que :

-le droit à la portabilité est acquis au Client sous réserve du respect des critères d'éligibilité ;

-la résolution du contrat de fourniture de service de communications électroniques souscrit avec l'opérateur cédant, en ce qu'il concerne les services fournis depuis l'accès associé au numéro fixe objet de la demande, prend effet avec le portage effectif dudit numéro, sans que cela dispense pour autant le Client de notifier à l'opérateur cédant la résolution de ce contrat.

Pour effectuer la demande de portabilité, le Client doit fournir à DIGITAL EST :

-son ou ses numéro(s) de la ligne téléphonique objet de la demande ;

-son ou ses relevé(s) d'identité opérateur («RIO») associé(s) aux numéros de la ligne téléphonique à porter. Dans ce cas, le précédent opérateur à l'obligation de mettre en place un système permettant au Client d'accéder à son ou ses RIO fixe ;

-une facture provenant de l'opérateur cédant et faisant apparaître, à minima, le numéro NDI.

Le droit à la conservation du numéro fixe est acquis sous réserve du respect des critères d'éligibilité.

A ce titre, le Client est informé que sa demande de portage pourra être rejetée notamment en cas de demande incomplète ou contenant des informations erronées ou lorsque le numéro fixe est inactif depuis plus de quarante jours.

DIGITAL EST envoie, en qualité de mandataire du Client, la demande de portage au précédent opérateur, afin que ce dernier vérifie les conditions d'éligibilité de cette demande.

Si la (les) ligne(s) téléphonique(s) est (sont) éligible(s), la demande est validée par le précédent opérateur qui le notifie à DIGITAL EST afin de finaliser la demande du Client ;

Si la (les) ligne(s) téléphonique(s) n'est (ne sont) pas éligible(s), le précédent opérateur notifie à DIGITAL EST le ou les motifs d'inéligibilité de la demande. Le Client est informé par DIGITAL EST dans les meilleurs délais du motif d'inéligibilité de sa demande de portabilité et, le cas échéant, des moyens lui permettant de rendre sa (ses) ligne(s) téléphonique(s) éligible(s) à la portabilité.

Sauf demande expresse du Client et sous réserve de la disponibilité de l'accès, le portage intervient dans un délai maximum de sept (7) jours ouvrés.

Le Client est informé qu'une interruption ou une perturbation de Service peut intervenir le jour du portage du numéro effectif. Il appartient au Client de prendre toute disposition utile afin que cette suspension ou ces perturbations soient sans conséquence pour lui.

11. ANNUAIRE

Le Client est informé que son numéro de téléphone et ses coordonnées peuvent être publiés dans les annuaires papiers et électroniques français.

Cette possibilité est offerte aussi bien pour le service de téléphonie sur numéros de DIGITAL EST que pour le service mettant en œuvre la Portabilité des anciens numéros du Client.

Le Client est seul responsable des informations communiquées à DIGITAL EST pour la parution aux annuaires et garanti DIGITAL EST contre toute action en revendication intentée par des tiers, au motif que les informations fournies par le Client constituent une contrefaçon de droits préexistants de propriété intellectuelle ou industrielle revendiqués par des tiers. Conformément à la réglementation en vigueur, le Client dispose de la possibilité de ne pas être mentionné sur la liste d'abonnés publiés dans les annuaires papiers et électroniques français. Pour cela, le Client doit en faire mention sur le Formulaire de souscription.

CONDITIONS SPECIFIQUES DE SERVICE CENTREX

1. OBJET

Les présentes Conditions Spécifiques de service ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles DIGITAL EST propose au client son service de raccordement « Centrex ».

2. DEFINITIONS

En complément des définitions des Conditions Générales de Service et des Annexes, les termes suivants utilisés dans les présentes Conditions Spécifiques de Service et qui figurent avec une majuscule auront la signification suivante :

« Contrat de Location » désigne le contrat le cas échéant signé entre le Client avec un Loueur et portant sur la location des Équipements.

« Défaillance » désigne une indisponibilité totale du Service sur un Site Client exclusivement imputable au Réseau rendant impossible l'acheminement des communications du et vers le Site Client.

« Équipements » ou « Postes » désigne le matériel (postes téléphoniques, adaptateurs fax, bornes DECT) qui est, selon la formule tarifaire choisie par le Client lors de la signature du Formulaire de souscription de Service, vendu par DIGITAL EST au Client ou mis à la disposition du Client par le Loueur dans le cadre d'un Contrat de Location. Les Équipements ne comprennent pas les équipements propriétés du Client ou sous son contrôle (tels que les télécopieurs...).

« Frais Initiaux » désigne les frais indiqués dans le Formulaire de souscription de Service dus en une fois, par le Client au Prestataire notamment au titre de l'activation du Service.

« Heures Ouvrables » désigne la plage horaire allant du lundi au vendredi de 8h à 17h30, hors jours fériés en France métropolitaine.

« Installation » désigne les prestations d'audit sur Site, d'installation et de prise en main par l'administrateur du Client réalisées soit par DIGITAL EST ou l'un de ses sous-traitants, soit par le Client en cas de souscription à l'option d'auto-installation lors de la prise de commande et consistant à connecter le Matériel sur le Réseau et à s'assurer de son fonctionnement.

« Lien d'Accès » désigne la liaison de raccordement en technologie SDSL établie par DIGITAL EST ou commandée par ce dernier pour le compte du Client auprès d'un Opérateur conformément aux présentes Conditions Spécifiques de Service entre le Réseau et le point d'entrée d'un Site Client.

« Ligne Analogique » désigne la ligne téléphonique analogique sur laquelle le Service est bâti sur le Site Client.

« Loueur » désigne un organisme financier avec lequel le Client signe, le cas échéant, un Contrat de Location.

« Numéros SDA » désigne les numéros de téléphone géographiques correspondant au nombre d'extensions gérées par la Plate-Forme de Service et qui permettent aux postes téléphoniques du Client

d'être directement joignables. Les Numéros SDA peuvent être affectés à un numéro fax to mail, à un groupement d'appels.

« OBL » (Opérateur de Boucle Locale) désigne l'opérateur qui fournit les accès téléphoniques sur le Site Client avant la fourniture du Service.

« Options » désigne les fonctionnalités complémentaires ou les options d'accès fournies par DIGITAL EST, à la demande du Client, gratuitement ou moyennant le paiement d'une Redevance Mensuelle et/ou de Frais Initiaux indiqués dans le Formulaire de souscription.

« Plate-Forme de Service » désigne la plate-forme de services Centrex IP opérée par DIGITAL EST.

« Portabilité » désigne la possibilité pour un Client de conserver, lorsqu'il change d'opérateur, les Numéros SDA attribués par son opérateur d'origine.

« Réseau » désigne le réseau de télécommunications de DIGITAL EST acheminant le trafic téléphonique et/ou le trafic Internet du Client en provenance ou à destination du Client, à l'exclusion des Lignes Analogiques, des Liens d'Accès, des Liens de Back up et de tout autre élément de l'OBL.

« Service » désigne le Service Centrex, objet des présentes Conditions Spécifiques de Service.

« Site Client » désigne le site du Client situé en France métropolitaine où le Service est fourni par DIGITAL EST et dont l'adresse figure dans le Formulaire de souscription de Service.

3. DOCUMENTS CONTRACTUELS

Les présentes Conditions Spécifiques font partie intégrante du Contrat tel que défini aux formulaires de souscriptions/propositions commerciales fournis par DIGITAL EST, Aux Conditions Particulières de Téléphonie, Aux Conditions Générales de services de communications électroniques.

Les présentes Conditions Spécifiques viennent préciser les conditions de raccordement applicables, soit dans le cadre du Service « Téléphonie », soit dans le cadre du Service « Centrex » de DIGITAL EST. Les termes ne faisant pas l'objet de définition dans les présentes sont définis soit dans les Conditions Générales de services de communications électroniques de DIGITAL EST, soit dans les autres documents contractuels applicables.

4. OBJECTIFS DE QUALITÉ DE SERVICE

4.1 Objectif de Disponibilité du Service

Sur une période de référence d'un (1) mois, DIGITAL EST s'efforcera d'atteindre un taux de disponibilité d'au moins 99,75% (ci-après désignés « Objectif de Disponibilité du Service »). Sur une période de référence, on désignera par « Taux de Disponibilité », le ratio d'un (1) moins la somme sur la période de référence des Délais de Rétablissement divisé par la durée totale de la période de référence, soit six cents (600) minutes par Jour Ouvrés.

Pour un Site Client donné, si le Taux de Disponibilité n'atteint pas l'Objectif de Disponibilité du Service, le Client pourra, à sa demande, bénéficier auprès de DIGITAL EST d'un avoir égal à un pourcentage :

- des Redevances Mensuelles sur l'Abonnement et les Options du site payables au titre du mois au cours duquel est intervenue la Défaillance,
- de la moyenne des Consommations du site payables au titre des trois (3) mois précédents le mois au cours duquel est intervenue la Défaillance et ce, tel que mentionné dans le tableau ci-après :

Objectif de Disponibilité du Service	Montant de l'Avoir
En deçà de 99,75 et jusqu'à 99,2%	5%
De 99,2 à 98%	8%
Moins de 98%	15%

4.2 Objectif de Rétablissement du Service

DIGITAL EST s'efforcera de corriger tout problème ayant causé une Défaillance du Service dans le délai de quatre (4) heures à compter de la réception d'une Notification de Défaillance (ci-après « Objectif de Rétablissement du Service »). L'Objectif de Rétablissement du Service s'entend en Heures Ouvrables. Aucune pénalité ne sera due par DIGITAL EST si l'Objectif de Rétablissement du Service n'est pas atteint.

L'octroi des avoirs mentionnés au présent article 5.1 constituera la seule obligation et indemnisation due par DIGITAL EST et l'unique compensation et recours du Client, au titre de la qualité du Service. La responsabilité de DIGITAL EST ne pourra pas être engagée et aucun avoir ne sera accordé par DIGITAL EST lorsque l'Interruption ou le non-respect d'un ou de plusieurs Objectif(s) de Qualité de Service défini(s) au présent article 5.1 résultera : (i) d'un cas de force majeure tel que mentionné dans les Conditions Générales de Service ; (ii) du fait d'un tiers ou du fait du Client (notamment en cas d'acte ou d'omission de ce dernier) ; (iii) du fait d'un Equipement du Client du Site Client ou d'un service non fourni par DIGITAL EST ; (iv) d'une maintenance planifiée ; (v) d'une perturbation ou interruption dans la fourniture ou l'exploitation des moyens de télécommunication fournis par l'Opérateur auquel DIGITAL EST est raccordé ; (vi) de trafic du Client excédant la capacité du Service.

L'émission par DIGITAL EST d'avoirs est soumise aux limites suivantes : (i) le montant d'avoirs pour Objectif de Qualité de Service émis sur toute période de trente (30) jours consécutifs sera plafonné à vingt pourcents (20%) des Redevances Mensuelles et des Consommations mensuelles dues au titre du Service défaillant ; (ii) les avoirs résiduels ne seront pas reportés à des périodes ultérieures

CONDITIONS SPECIFIQUES DE SERVICE - VGA

1. OBJET

Les présentes Conditions Spécifiques de service ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles DIGITAL EST propose au client son service de raccordement « VGA ».

2. DEFINITION

En complément des définitions des Conditions Générales de Service et des Annexes, les termes suivants utilisés dans les présentes Conditions Spécifiques de Service et qui figurent avec une majuscule auront la signification suivante :

« Accès VGA » désigne, dans le cadre des présentes Conditions Spécifiques de Service VGA, un Accès de Base isolé ou un Groupement d'Accès de Base qui bénéficie du Service.

« Accès de Base Isolé » désigne un type d'accès au service RNIS. Il comprend deux canaux B à 64 kbit/s chacun et un canal D à 16 kbit/s donnant accès à une interface appelée « interface RNIS ». Un Accès de Base Isolé est identifié par un numéro de désignation (ND) ou un numéro de désignation d'installation (NDI) supportant un contrat de raccordement.

« Groupement d'Accès de Base » désigne un ensemble d'Accès de base regroupés pour des raisons de traitement d'appels ou de gestion. Un accès (ligne) du Groupement, appelé « Accès (ligne) de Base de Groupement », porte le numéro qui identifie le groupement. Son numéro est le Numéro de Désignation du Groupement (NDI). Un Groupement d'Accès de Base est constitué d'au moins deux Accès de base à la même adresse géographique. Il regroupe jusqu'à six Accès en premier équipement, extensible à huit.

« Équipements Data » désigne les télécopieurs, les terminaux de paiement, les machines à affranchir, les

minitels, les modems ainsi que tout autre Équipement du Client (autre que les téléphones) reliés au PABX ou à l'IPBX du Client.

« OBL » (Opérateur de Boucle Locale) désigne l'opérateur qui fournit les accès téléphoniques sur le Site Client avant la fourniture du Service.

« PABX ou IPBX du Client » désigne l'autocommutateur d'un Site Client, propriété du Client ou loué par celui-ci auprès d'un tiers.

« Réseau » désigne le réseau de télécommunications de DIGITAL EST acheminant le trafic téléphonique et/ou le trafic Internet en provenance ou à destination du Client, à l'exclusion des Lignes Analogiques, des Liens d'Accès DSL et de tout autre élément de l'OBL.

« Service » désigne le Service Accès VGA, objet des présentes Conditions Spécifiques de Service.

« Site Client » désigne le site du Client situé en France métropolitaine où le Service est fourni par DIGITAL EST et dont la ou les adresse(s) figure(nt) dans le Formulaire de souscription de Service.

« VGA » désigne la prestation de service de « Vente en Gros de l'Abonnement » fournie par France Télécom à DIGITAL EST.

3. DOCUMENTS CONTRACTUELS

Les présentes Conditions Spécifiques font partie intégrante du Contrat tel que défini :

-Aux formulaires de souscriptions/propositions commerciales fournis par DIGITAL EST

-Aux Conditions Particulières de Téléphonie

-Aux Conditions Générales de services de communications électroniques

Les présentes Conditions Spécifiques viennent préciser les conditions de raccordement applicables, soit dans le cadre du Service « Téléphonie », soit dans le cadre du Service « VGA » de DIGITAL EST.

Les termes ne faisant pas l'objet de définition dans les présentes sont définis soit dans les Conditions Générales de services de communications électroniques de DIGITAL EST, soit dans les autres documents contractuels applicables.

4. DESCRIPTION ET CONDITIONS D'UTILISATION DU SERVICE

Le service fourni par DIGITAL EST est un service téléphonique qui permet l'acheminement sur le Réseau des communications téléphoniques du Client, en provenance ou à destination des numéros du Client tout en conservant les Équipements du Client. Les communications vers des numéros spéciaux ou des numéros d'urgence ne sont pas acheminées par DIGITAL EST dans le cadre du Service et restent acheminées par l'OBL, étant précisé que l'ensemble des communications entrantes et sortantes (y compris vers des numéros spéciaux ou d'urgence) sera facturé par DIGITAL EST.

Le Service peut être fourni sur les Liens d'Accès existant du Site Bénéficiaire, à savoir :

- sur un Accès de Base Isolé existant ou,
- sur un Groupement d'Accès de Base existant ou,
- sur une ligne analogique ou un groupement de lignes analogiques

La fourniture du Service sur un Site Client suppose le passage en Accès VGA du Lien d'Accès existant par la migration d'un Accès de Base Isolé ou d'un Groupement d'Accès de Base, supportant un contrat de raccordement chez l'OBL. En cas de migration d'un Accès de Base Isolé ou d'un Groupement d'Accès de Base actif, bénéficiant d'une offre de détail de l'OBL sur le canal D, le Client prend la responsabilité d'entreprendre préalablement toutes les démarches nécessaires à la résiliation de ladite offre de détail. Le Client autorise DIGITAL EST à agir en son nom et pour son compte afin d'effectuer, en son nom et pour son compte, auprès de l'OBL, l'ensemble des démarches nécessaires à la mise en œuvre du Service pour ses Liens d'Accès. Le Service maintient, sous réserve d'éligibilité technique, certains services existants de l'OBL sur le Lien d'Accès (les dénominations commerciales de l'OBL pour ces services sont les suivantes : 3131, Auto Rappel, Mémo Appel, Secret

Appel/Appel, PCV France).

Les Accès de Base Isolés ou les Groupements d'Accès de Base suivants ne sont pas éligibles au Service :

-Accès supportant un poste d'exploitation de France Telecom (postes internes à France Telecom).

-Accès (ligne) corps d'un groupement technique.

-Accès en cours de création, de résiliation, de dénumérotation/renumérotation ou de déménagement.

-Accès faisant l'objet d'une commande d'un service haut débit en cours de traitement.

-Accès temporaire.

-Cabines et publiphones.

La mise en œuvre du Service implique la résiliation automatique de l'abonnement téléphonique et de l'ensemble des offres et services souscrits uniquement auprès de l'OBL, ainsi que toute présélection existante. Néanmoins, la location des Équipements Data restera facturée par l'OBL. La mise en place du Service ne permet plus au Client de sélectionner, appel par appel, un autre opérateur pour acheminer ses communications téléphoniques ou de souscrire à la présélection auprès d'opérateurs de téléphonie autres que DIGITAL EST. Il appartient au Client de veiller à la conservation en bon état des canalisations, gaines et passages des câbles suivis mis à la disposition de l'OBL sur le Site du Client. Le Client doit ainsi prendre en charge les frais d'entretien et de réparation des installations précitées ainsi que ceux du ou des câble(s) de raccordement en cas de détérioration de celui-ci ou ceux-ci. Le Client prendra les mesures nécessaires afin de s'assurer que ses Équipements sont agréés ou à défaut ont fait l'objet d'une attestation de conformité.

CONDITIONS SPÉCIFIQUES DE SERVICE TRUNK SIP

1. OBJET

Les présentes Conditions Spécifiques de service ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles DIGITAL EST propose au client son service de raccordement « TRUNK SIP ».

2. DEFINITIONS

Tous les termes qui figurent en majuscule dans le présent document et qui ne sont pas définis ci-après auront la signification qui leur est donnée par les Conditions Générales de communications électronique et conditions particulières de téléphonie ou le Formulaire de souscription applicables au Service :

« Réseau » : réseau de télécommunications de DIGITAL EST acheminant (i) le trafic téléphonique en provenance ou à destination du Client, et/ou (ii) le trafic Internet généré par le Client.

« Défaillance » : indisponibilité totale du Service sur un Site Client résultant d'une erreur logique de routage, d'une coupure de transmission ou d'une indisponibilité de la plate-forme de gestion des communications de DIGITAL EST.

3. DOCUMENTS CONTRACTUELS

Les présentes Conditions Spécifiques font partie intégrante du Contrat tel que défini :

-Aux formulaires de souscriptions/propositions commerciales fournis par DIGITAL EST

-Aux Conditions Particulières de Téléphonie

-Aux Conditions Générales de services de communications électroniques

Les présentes Conditions Spécifiques viennent préciser les conditions de raccordement applicables, soit dans le cadre du Service « Téléphonie », soit dans le cadre du Service « Trunk SIP » de DIGITAL EST.

Les termes ne faisant pas l'objet de définition dans les présentes sont définis soit dans les Conditions Générales de services de communications

électroniques de DIGITAL EST, soit dans les autres documents contractuels applicables.

4. DESCRIPTION DU SERVICE

Le Service permet l'acheminement au protocole Internet des communications téléphoniques du Client ayant accès au Réseau, en provenance ou à destination des numéros qui lui auront été fournis par DIGITAL EST, tout en conservant les équipements téléphoniques d'origine du Client (PABX, terminaux téléphoniques, télécopieur...) – ci-après les « Équipements d'Origine ». Le Service permet également l'usage des fonctionnalités listées dans le Formulaire de souscription.

Pour bénéficier du Service, DIGITAL EST devra également attribuer au Client un ou plusieurs numéros de téléphone au besoin. Le Client pourra choisir les numéros de téléphone géographiques disponibles au sein de la plage de numérotation réservée par DIGITAL EST. Le Client n'acquière aucun droit de propriété sur ces numéros de téléphone qui sont incessibles. Ils pourront néanmoins être des numéros de téléphone déjà utilisés par le Client selon la faisabilité technique et juridique de la portabilité dudit numéro, des frais supplémentaires seront alors demandés au Client. La demande de portabilité d'un numéro géographique devra être formulée par écrit concomitamment à la signature par le Client du Formulaire de souscription par le titulaire du contrat d'abonnement au service téléphonique de France Télécom pour le numéro porté ainsi que l'accès correspondant. Il est expressément précisé que : (i) la portabilité du numéro de téléphone relève de la seule maîtrise de France Télécom, qui est libre de rejeter toute demande de portabilité ; (ii) DIGITAL EST ne peut intervenir en aucune façon sur les délais ou la mise en œuvre de la portabilité.

Pour bénéficier du Service DIGITAL EST devra relier les locaux du Client (ci-après les « Sites Clients ») au Réseau par des liaisons de télécommunications (ci-après le « Service d'Accès ») mises en œuvre directement par DIGITAL EST, ou bien souscrites par DIGITAL EST auprès d'un ou plusieurs opérateurs de télécommunications (ci-après les « Opérateurs ») habilités à fournir des services de télécommunications au public. A ce titre, le Client désigne, par les présentes, DIGITAL EST comme son représentant pour passer des commandes pour son compte auprès d'un ou plusieurs Opérateurs, et traiter l'installation et l'exploitation des liaisons de télécommunication mentionnées dans le Formulaire de souscription. A ce titre, le Client s'engage à accepter les Opérateurs choisis par DIGITAL EST et reconnaît qu'il ne dispose d'aucune faculté de changement d'Opérateurs. En souscrivant le Service, le Client donne par conséquent mandat à DIGITAL EST concomitamment à la signature du Formulaire de souscription afin qu'il effectue, en son nom et pour le compte du Client, toutes démarches et opérations techniques nécessaires à la fourniture de dégroupage des lignes téléphoniques mentionnées dans le Formulaire de souscription. Il est expressément précisé que : (i) le dégroupage relève de la seule maîtrise de France Télécom, qui est libre de rejeter toute demande de dégroupage ; (ii) DIGITAL EST ne peut intervenir en aucune façon sur les délais ou la mise en œuvre du dégroupage. La mise en œuvre du dégroupage par DIGITAL EST entraînera techniquement la suppression – s'il existe – de tout autre service précédemment supporté par la liaison de télécommunication concernée par le Service. Le Client fait son affaire des conséquences, notamment en termes de facturation, du maintien ou de la suppression des liens contractuels avec un autre fournisseur relatif au Service.

5. OBJECTIFS DE QUALITÉ DE SERVICE

5.1 Objectif de Disponibilité du Service
Sur une période de référence d'un (1) mois, DIGITAL EST s'efforcera d'atteindre un taux de disponibilité d'au moins 99,75% (ci-après désignés « Objectif de

Disponibilité du Service »). Sur une période de référence, on désignera par « Taux de Disponibilité », le ratio d'un (1) moins la somme sur la période de référence des Délais de Rétablissement divisé par la durée totale de la période de référence, soit quatre cent quatre-vingts (480) minutes par Jour Ouvrés.

Pour un Site Client donné disposant d'un Lien d'Accès SDSL, si le Taux de Disponibilité n'atteint pas l'Objectif de Disponibilité du Service, le Client pourra, à sa demande, bénéficier auprès de DIGITAL EST d'un avoir égal à un pourcentage des Redevances Mensuelles au titre du mois au cours duquel est intervenue la Défaillance et ce, tel que mentionné dans le tableau ci-après :

Objectif de Disponibilité du Service	Montant de l'Avoir
En deçà de 99,75 et jusqu'à 99,2%	5%
De 99,2 à 98%	8%
Moins de 98%	15%

5.2 Objectif de Rétablissement du Service

DIGITAL EST s'efforcera de corriger tout problème ayant causé une Défaillance du Service dans le délai de dix (10) heures à compter de la réception d'une Notification de Défaillance (ci-après « Objectif de Rétablissement du Service »). L'Objectif de Rétablissement du Service s'entend en Heures Ouvrables. Aucune pénalité ne sera due par DIGITAL EST si l'Objectif de Rétablissement du Service n'est pas atteint.

L'octroi des avoirs mentionnés au présent article 5.1 constituera la seule obligation et indemnisation due par DIGITAL EST et l'unique compensation et recours du Client, au titre de la qualité du Service. La responsabilité de DIGITAL EST ne pourra pas être engagée et aucun avoir ne sera accordé par DIGITAL EST lorsque l'Interruption ou le non-respect d'un ou de plusieurs Objectif(s) de Qualité de Service défini(s) au présent article 5.1 résultera : (i) d'un cas de force majeure tel que mentionné dans les Conditions Générales de Service ; (ii) du fait d'un tiers ou du fait du Client (notamment en cas d'acte ou d'omission de ce dernier) ; (iii) du fait d'un Équipement du Client, du Site Client ou d'un service non fourni par DIGITAL EST ; (iv) d'une maintenance planifiée ; (v) d'une perturbation ou interruption dans la fourniture ou l'exploitation des moyens de télécommunication fournis par l'Opérateur auquel DIGITAL EST est raccordé ; (vi) de trafic du Client excédant la capacité du Service.

L'émission par DIGITAL EST d'avoir est soumise aux limites suivantes : (i) le montant d'avoir pour Objectif de Qualité de Service émis sur toute période de trente (30) jours consécutifs sera plafonné à vingt pourcents (20%) des Redevances Mensuelles et des Consommations mensuelles dues au titre du Service défaillant ; (ii) les avoirs résiduels ne seront pas reportés à des périodes ultérieures.

CONDITIONS SPECIFIQUES DE SERVICE XDSL

1. OBJET

Les présentes Conditions Spécifiques de service ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles DIGITAL EST propose au Client son service de raccordement « xDSL ».

2. DEFINITIONS

En complément des définitions des Conditions Générales de communications électroniques et des conditions particulières haut débit et très haut débit, les termes suivants utilisés dans les présentes Conditions Spécifiques de Service et qui figurent avec une majuscule auront la signification suivante :

« Adresse IP Publique » désigne l'identification permanente du Client allouée par DIGITAL EST au Client dans le cadre du Service. Elle permet le routage du trafic depuis et vers Internet.

« Défaillance » désigne une indisponibilité totale du Service sur un Site Client exclusivement imputable au Réseau rendant impossible l'acheminement des communications du et vers le Site Client.

« Desserte Interne » désigne l'ensemble des infrastructures et équipements nécessaires à l'acheminement du Service (notamment génie civil, câbles...) entre le premier point de terminaison de la boucle locale situé sur le Site Client (la tête de ligne de l'OBL) et le Matériel.

« Heures Ouvrables » désigne la plage horaire allant du lundi au vendredi de 8h à 17h30, hors jours fériés en France métropolitaine.

« Installateur Agréé » désigne l'installateur ayant reçu un agrément de la part de DIGITAL EST pour réaliser l'Installation du Service.

« Installation » désigne les prestations d'audit sur Site et d'installation réalisées par DIGITAL EST ou ses sous-traitants, par un Installateur Agréé ou par le Client en cas d'auto-installation et consistant à connecter le Matériel sur le Réseau et à s'assurer de son fonctionnement.

« Lien d'Accès » désigne la liaison de raccordement en technologie ADSL ou SDSL établie par DIGITAL EST ou commandée par ce dernier pour le compte du Client auprès d'un Opérateur, conformément aux Conditions Spécifiques de Service, entre le Réseau et le point d'entrée d'un Site Client.

« Ligne Analogique » désigne la ligne téléphonique analogique sur laquelle le Service est bâti sur le Site Client.

« Matériel » désigne le(s) routeur(s) et/ou tout autre équipement de télécommunication mis à disposition du Client par DIGITAL EST dans le cadre de la fourniture du Service.

« OBL » (Opérateur de Boucle Locale) désigne l'opérateur qui fournit les accès téléphoniques sur le Site Client avant la fourniture du Service.

« Opérateur » désigne un opérateur de télécommunication auprès duquel DIGITAL EST commande un Lien d'Accès et/ou une Ligne Analogique pour le compte du Client.

« Réseau » désigne le réseau de télécommunications de DIGITAL EST acheminant (i) le trafic téléphonique en provenance ou à destination du Client, et/ou ; (ii) le trafic Internet en provenance ou à destination du Client, à l'exclusion des Lignes Analogiques et des Liens d'Accès.

« Service » désigne le Service XDSL, objet des présentes Conditions Spécifiques de Service.

« Site Client » désigne le site du Client situé en France métropolitaine où le Service est fourni par DIGITAL EST et dont la ou les adresse(s) figure(nt) dans le Formulaire de souscription de Service.

3. DOCUMENTS CONTRACTUELS

Les présentes Conditions Spécifiques font partie intégrante du Contrat tel que défini :

-Aux formulaires de souscriptions/propositions commerciales fournis par DIGITAL EST

-Aux Conditions Particulières de de haut et très haut débit

-Aux Conditions Générales de services de communications électroniques

Les présentes Conditions Spécifiques viennent préciser les conditions de raccordement applicables, soit dans le cadre du Service « internet Haut ou Très haut débit », soit dans le cadre du Service « xDSL » de DIGITAL EST.

Les termes ne faisant pas l'objet de définition dans les présentes sont définis soit dans les Conditions Générales de services de communications électroniques de DIGITAL EST, soit dans les autres documents contractuels applicables.

4. DESCRIPTION ET CONDITIONS D'UTILISATION DU SERVICE

4.1 Le service

Le service fourni par DIGITAL EST, permet au Client d'avoir un accès permanent et illimité à Internet. Il est fourni sur un Lien d'Accès dédié à Internet ou sur un lien mutualisé (mixte voix et data). Le Client bénéficiera du débit DSL disponible sur le Lien d'Accès concerné, en fonction de ce que la liaison cuivre du Site Client concerné permet, de la disponibilité de la bande passante du Lien d'Accès pour le trafic data et de son choix de débit lors de la signature du Formulaire de souscription de Service. La fourniture du Service sur un Site Client comprend en standard : (i) le raccordement du Site Client au Réseau via un Lien d'Accès ; (ii) l'attribution d'une ou de plusieurs Adresse(s) IP Publique(s) ; (iii) la mise à disposition ou la vente de Matériel et (iv) en option, la fourniture de différents services additionnels.

4.2 Raccordement au Réseau

Pour bénéficier du Service, le Site Client doit se situer dans la Zone de Couverture DSL. DIGITAL EST raccordera le Site Client au Réseau via un Lien d'Accès. Les critères d'éligibilité, le débit, le choix de la technologie et la capacité d'installation d'un Lien d'Accès appartiennent à DIGITAL EST ou à l'Opérateur et dépendront notamment des installations du Client, du volume de trafic prévisionnel et de l'appréciation de la faisabilité technique de la fourniture du Service. Le Client est informé que la commande par DIGITAL EST d'un Lien d'Accès en technologie DSL peut, dans certains cas, entraîner techniquement la suppression – s'il existe – de tout autre service précédemment supporté par la Ligne Analogique sur laquelle est construite le Lien d'Accès.

4.3 Adresses ip publiques

DIGITAL EST peut mettre à la disposition du Client pendant toute la durée du Contrat de Service une Adresse IP Publique. Selon les besoins du Client, et sur justification des besoins, le Client pourra souscrire en option à une ou plusieurs Adresse(s) IP Publique(s) supplémentaire(s). Les Adresses IP Publiques sont routées et gérées par DIGITAL EST et restent à tout moment la propriété de DIGITAL EST. En cas de résiliation du Contrat de Service, les Adresses IP Publiques allouées pourront être réutilisées par DIGITAL EST pour les besoins d'autres clients.

4.4 Mise à disposition de Matériel

DIGITAL EST met à la disposition du Client du Matériel pendant toute la durée du Contrat de Service. Le Matériel ainsi mis à la disposition du Client exclusivement pour être utilisé dans le cadre du Service est et reste la propriété exclusive de DIGITAL EST. Le Client assume la garde dudit Matériel pendant toute la durée du Contrat de Service et jusqu'à sa restitution à DIGITAL EST. Il supporte, à ce titre, tous les risques inhérents à la garde du Matériel. Le Client s'engage à indemniser DIGITAL EST, en cas de perte, vol ou de dommage, à hauteur de la valeur nette comptable dudit Matériel. À l'expiration du Contrat de Service ou en cas de résiliation pour laquelle que cause que ce soit, le Client restituera le Matériel en bon état de fonctionnement, d'entretien, et accompagné de ses accessoires éventuels (câbles et autres) dans les quinze (15) jours suivant la fin du Contrat de Service ou sa résiliation conformément aux instructions de DIGITAL EST. Toute intervention sur le Matériel opérée sans l'accord express, préalable et écrit de DIGITAL EST est interdite et peut entraîner la facturation au Client des frais de remise à niveau et la résiliation du Contrat de Service. En particulier, le Client s'interdit de débrancher ou couper l'alimentation du Matériel, modifier le câblage des cartes et/ou modifier la configuration du Matériel sans l'autorisation de DIGITAL EST. DIGITAL EST peut, s'il estime que l'évolution technique le rend nécessaire, sans modifier les présentes conditions, remplacer temporairement ou définitivement tout ou partie du Matériel par un

autre Matériel remplissant les mêmes fonctions et présentant des qualités similaires à celles du Matériel remplacé et ce, sans que le Client ne puisse s'y opposer

5. OBJECTIFS DE QUALITÉ DE SERVICE

5.1 Objectif de Disponibilité du Service

Sur une période de référence d'un (1) mois, DIGITAL EST s'efforcera d'atteindre un taux de disponibilité d'au moins 99,75% (ci-après désignés « Objectif de Disponibilité du Service »). Sur une période de référence, on désignera par « Taux de Disponibilité », le ratio de un (1) moins la somme sur la période de référence des Délais de Rétablissement divisé par la durée totale de la période de référence, soit six cents (600) minutes par jour ouvrés.

Pour un Site Client donné disposant d'un Lien d'Accès SDSL, si le Taux de Disponibilité n'atteint pas l'Objectif de Disponibilité du Service, le Client pourra, à sa demande, bénéficier auprès de DIGITAL EST d'un avoir égal à un pourcentage des Redevances Mensuelles au titre du mois au cours duquel est intervenue la Défaillance et ce, tel que mentionné dans le tableau ci-après :

Objectif de Disponibilité du Service	Montant de l'Avoir
En deçà de 99,75 et jusqu'à 99,2%	5%
De 99,2 à 98%	8%
Moins de 98%	15%

5.2 Objectif de Rétablissement du Service

DIGITAL EST s'efforcera de corriger tout problème ayant causé une Défaillance du Service dans le délai de quatre (4) heures à compter de la réception d'une Notification de Défaillance (ci-après « Objectif de Rétablissement du Service »). L'Objectif de Rétablissement du Service s'entend en Heures Ouvrables. Aucune pénalité ne sera due par DIGITAL EST si l'Objectif de Rétablissement du Service n'est pas atteint. L'octroi des avoirs mentionnés au présent article 5 constituera la seule obligation et indemnisation due par DIGITAL EST et l'unique compensation et recours du Client, au titre de la qualité du Service. La responsabilité de DIGITAL EST ne pourra pas être engagée et aucun avoir ne sera accordé par DIGITAL EST lorsque l'interruption ou le non-respect d'un ou de plusieurs Objectif(s) de Qualité de Service défini(s) au présent article 5 résultera : (i) d'un cas de force majeure tel que mentionné à l'article 3.7 des Conditions Générales de Service ; (ii) du fait d'un tiers ou du fait du Client (notamment en cas d'acte ou d'omission de ce dernier) ; (iii) du fait d'un Équipement du Client, du Site Client (notamment du LAN du Client) ou d'un service non fourni par DIGITAL EST ; (iv) d'une maintenance planifiée ; (v) d'une perturbation ou interruption dans la fourniture ou l'exploitation des moyens de télécommunication fournis par l'Opérateur auquel DIGITAL EST est raccordé, en particulier si le Site Client n'est pas raccordé par au moins deux (2) Opérateurs distincts ; (vi) de trafic du Client excédant la capacité du Service. L'émission par DIGITAL EST d'avoir est soumise aux limites suivantes : (i) le montant d'avoir pour Objectif de Qualité de Service émis sur toute période de trente (30) jours consécutifs sera plafonné à vingt pourcents (20%) des Redevances Mensuelles et des Consommations mensuelles dues au titre du Service défaillant ; (ii) les avoirs résiduels ne seront pas reportés à des périodes ultérieures.

6. ENGAGEMENT QUALITÉ DE SERVICE LIEN SDSL

Les engagements du Fournisseur vis-à-vis du Client en matière de disponibilité ainsi que les pénalités en cas de non-respect de ces engagements sont définies ci-après.

6.1 Engagements de qualité de service

« SLA Standard »

Le service Ligne SDSL est associé au niveau « SLA Standard »

La disponibilité de 99,85% est approximativement équivalente à 4 heures d'indisponibilité par Ligne SDSL et par an. La disponibilité est calculée sur la base du cumul des périodes des Heures et Jours Ouvrés.

6.2 Définition des indicateurs de qualité de service sur les lignes SDSL

Les conditions suivantes sont requises pour l'application des engagements du Fournisseur :

- Le Client permet aux agents du Fournisseur d'accéder à ses équipements dans les locaux techniques du Client,
- L'interruption de service n'est pas due à des travaux programmés ou des cas de Force majeure.

De manière générale, tout délai pendant lequel le Fournisseur est en attente d'une action à effectuer par le Client sera décompté pour le calcul des indicateurs.

6.3 Garantie de Temps de rétablissement

« SLA Standard »

La GTR individuelle s'applique par Service pour les occurrences de pannes affectant chaque Service. Le Fournisseur s'engage alors à rétablir le Service dans la limite de 4 heures, Heures Ouvrables 5jours / 7. Le Temps de rétablissement est calculé à partir de l'heure d'ouverture du ticket d'incident jusqu'à l'heure de fermeture du ticket d'incident.

« SLA Standard »

La disponibilité du Service est calculée pour chaque Service souscrit par le Client associé au niveau SLA Ligne Standard et chaque année en utilisant la formule suivante :

$$\text{Dispo-service} = (\text{Dispo Total} / \text{Période de ref}) \times 100$$

Dispo-service	Pourcentage de disponibilité du service
Dispo Total	Nombre total de minutes pendant lequel le Service a été disponible pendant la période de référence
Période de ref	Nombre total de minutes dans une année calendaire pendant les heures ouvrées

Pour une ligne donnée, le Service est réputé disponible si l'équipement terminal peut recevoir et envoyer des données. Le Fournisseur n'est pas responsable en cas d'indisponibilité du Service résultant :

- d'un incident sur un équipement sous la responsabilité du Client ou de l'Utilisateur.
- d'un cas de force majeure,
- ou d'une période de maintenance programmée.

- de toute coupure d'alimentation électrique
L'Indisponibilité du Service est calculée à partir de l'heure d'ouverture du ticket d'incident jusqu'au rétablissement du Service.

6.4 Pénalités en cas de non-respect des engagements de qualité de service

Les éventuelles pénalités applicables au Fournisseur au titre des présentes Conditions Particulières sont libératoires. En aucun cas, le montant total des pénalités dues au titre de l'ensemble des engagements de qualité de service pour une année civile ne pourra excéder pour chaque année civile -une (1) mensualité en SLA Standard

La responsabilité du Fournisseur ne pourra être engagée et aucune pénalité ne sera due lorsque l'Interruption ou le non-respect des engagements de niveaux service définis ci-dessus résultera :

- d'un cas de force majeure tel que mentionné dans les Conditions Générales,
- du fait direct et exclusif du Client, à savoir du non-respect des Spécifications Techniques fournies par le Fournisseur pour la mise en œuvre du Service, de la

Desserte interne ou d'un élément non installé et exploité par le Fournisseur,

-des périodes de maintenance programmée.

-de toute coupure d'alimentation électrique

Lorsque les conditions d'attribution seront remplies, le Client pourra, sans formalité supplémentaire, demander au Fournisseur le montant des pénalités correspondantes. Ce montant sera déduit par le Fournisseur de la prochaine facture du Service au Client.

6.5 Au titre de la Garantie de Rétablissement du Service

« SLA Standard »

Au cas où, pour des raisons exclusivement imputables à une faute du Fournisseur dans la réalisation de ses obligations au titre du Contrat, le Temps de Rétablissement du Service suite à une interruption unitaire de Service serait supérieure à la Garantie de Temps de Rétablissement du Service définie dans l'objectif et où cette interruption aurait perturbé le service du Client, le Client pourra réclamer au Fournisseur une pénalité qui sera créditée sur les factures à venir du Client au titre de la Commande concernée et calculée à chaque période de facturation comme suit :

Durée de l'interruption de Service unitaire	Pénalités
Inférieure à 4 heures ouvrées	P = 0 €
Comprise entre 4 et 8 heures ouvrées	P = 5 % x M
Comprise entre 8 et 24 heures ouvrées	P = 10 % x M
Supérieure à 24 heures ouvrées	P = 25 % x M

Où :

P est la pénalité due pour l'interruption concernée.
M est le montant de l'abonnement mensuel pour le Service concerné défini dans la Commande concernée.

CONDITIONS SPECIFIQUES DE SERVICE FIBRE - FTTO/FTTE

1. OBJET

Les présentes Conditions Spécifiques de Service ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles DIGITAL EST propose au Client son service de raccordement FTTO/FTTE.

2. DEFINITIONS

En complément des définitions des Conditions Générales de communications électroniques et des conditions particulières haut débit et très haut débit, les termes suivants utilisés dans les présentes Conditions Spécifiques de Service et qui figurent avec une majuscule auront la signification suivante :

« Abonné », « Utilisateur » ou « Utilisateur Final » désigne la personne physique ou morale souscrivant le Service auprès du Client.

« Commande » désigne l'ensemble des documents sous format papiers ou électroniques échangés entre le Fournisseur et le Client, et matérialisant la commande d'une composante du Service.

« Desserte Interne » désigne l'ensemble des infrastructures et équipements nécessaires à l'acheminement du Service (notamment génie civil, chemin de câbles, câbles, etc. ...) entre le point d'Entrée et l'Équipement Terminal.

« Équipement Terminal » désigne le media converteur installé par le Fournisseur pour livrer un service en Ethernet sur cuivre. Cet équipement sera connecté par le Client aux équipements informatiques de l'Utilisateur.

« Heures Ouvrables » désigne la période de 8h à 17h30 les Jours Ouvrables.

« Ligne FTTO/FTTE » désigne la liaison établie par le

Fournisseur conformément aux présentes Conditions Particulières et dont le support est un réseau de fibre optique Une Ligne FTTO/FTTE est réservée au raccordement d'un Abonné unique.

« Service » désigne le service « Ligne FTTO/FTTE » fourni par le Fournisseur au Client au titre des présentes Conditions Particulières.

« Site Utilisateur » désigne le(s) bâtiment(s) ou espaces dans lesquels le Client ou un Utilisateur est situé et où l'Équipement Terminal sera installé.

3. DOCUMENTS CONTRACTUELS

Les présentes Conditions Spécifiques font partie intégrante du Contrat tel que défini :

-Aux formulaires de souscriptions/propositions commerciales fournis par DIGITAL EST

-Aux Conditions Particulières de haut et très haut débit

-Aux Conditions Générales de services de communications électroniques

Les présentes Conditions Spécifiques viennent préciser les conditions de raccordement applicables, soit dans le cadre du Service « internet Haut ou Très haut débit », soit dans le cadre du Service « FTTO/FTTE » de DIGITAL EST.

Les termes ne faisant pas l'objet de définition dans les présentes sont définis soit dans les Conditions Générales de services de communications électroniques de DIGITAL EST, soit dans les autres documents contractuels applicables.

4. DESCRIPTION DU SERVICE

Les présentes conditions particulières s'appliquent au service « Ligne FTTO/FTTE »

4.1 La ligne FTTO/FTTE

Le Service basé sur la transmission sur fibre optique et le protocole Ethernet, consiste en la fourniture d'une prestation comprenant :

- le raccordement d'un Site Utilisateur au réseau du Fournisseur par l'intermédiaire de liaisons Ethernet

- le transport des flux correspondant sur le réseau du Fournisseur ;

Le Service est limité par l'Équipement Terminal du côté Utilisateur Final

Le Service est mis à disposition de l'Utilisateur Final pour son usage exclusif. En cas d'utilisation non conforme aux dispositions contractuelles, et sauf dispositions contraires mentionnées dans la Commande, le Fournisseur pourra à tout moment et sans préavis interrompre le Service. Le Client ne pourra alors réclamer aucune indemnité et restera redevable des redevances mensuelles et des options associés jusqu'à l'expiration de la Commande.

5. NIVEAU D'ENGAGEMENT DE SERVICE

Les engagements du Fournisseur vis-à-vis du Client en matière de disponibilité ainsi que les pénalités en cas de non-respect de ces engagements sont définies ci-après.

5.1 Engagements de qualité de service

« SLA Standard »

Le service Ligne FTTO/FTTE est associé au niveau « SLA Standard »

Engagement de qualité de service	Objectif
Disponibilité du Service par Ligne A-FTTO/FTTE	99,85%
Temps de Rétablissement du Service en cas de Panne Individuelle	4 Heures ouvrables 5/7 jours

La disponibilité de 99,85% est approximativement équivalente à 4 heures d'indisponibilité par Ligne FTTO/FTTE et par an. La disponibilité est calculée sur la base du cumul des périodes des Heures et Jours Ouvrés.

« SLA Plus »

Le service Ligne FTTO/FTTE peut être associé en option au niveau « SLA Plus »

Engagement de qualité de service	Objectif
Disponibilité du Service par Ligne FTTO/FTTE	99,90%
Temps de Rétablissement du Service en cas de Panne Individuelle	4 Heures 24/24 et 7 / 7

5.2 Définition des indicateurs de qualité de service sur les lignes FTTO/FTTE

Les conditions suivantes sont requises pour l'application des engagements du Fournisseur :

- Le Client permet aux agents du Fournisseur d'accéder à ses équipements dans les locaux techniques du Client,

- L'interruption de service n'est pas due à des travaux programmés ou des cas de Force majeure.

De manière générale, tout délai pendant lequel le Fournisseur est en attente d'une action à effectuer par le Client sera décompté pour le calcul des indicateurs.

5.2.1 Garantie de Temps de rétablissement

« SLA Standard »

La GTR individuelle s'applique par Service pour les occurrences de pannes affectant chaque Service. Le Fournisseur s'engage alors à rétablir le Service dans la limite de 4 heures, 5jours/7 Heures Ouvrables. Le Temps de rétablissement est calculé à partir de l'heure d'ouverture du ticket d'incident jusqu'à l'heure de fermeture du ticket d'incident.

« SLA Plus »

La GTR individuelle s'applique par Service pour les occurrences de pannes affectant chaque Service. Le Fournisseur s'engage alors à rétablir le Service dans la limite de 4 heures 24/24 et 7/7. Le Temps de rétablissement est calculé à partir de l'heure d'ouverture du ticket d'incident jusqu'à l'heure de fermeture du ticket d'incident.

5.2.2 Disponibilité du service

« SLA Standard »

La disponibilité du Service est calculée pour chaque Service souscrit par le Client associé au niveau SLA Ligne Standard et chaque année en utilisant la formule suivante :

$$\text{Dispo-service} = (\text{Dispo Total} / \text{Période de ref}) \times 100$$

Dispo-service	Pourcentage de disponibilité du service
Dispo Total	Nombre total de minutes pendant lequel le Service a été disponible pendant la période de référence
Période de ref	Nombre total de minutes dans une année calendaire pendant les heures ouvrées

Pour une ligne donnée, le Service est réputé disponible si l'équipement terminal peut recevoir et envoyer des données. Le Fournisseur n'est pas responsable en cas d'indisponibilité du Service résultant :

- d'un incident sur un équipement sous la responsabilité du Client ou de l'Utilisateur.

- d'un cas de force majeure,

- ou d'une période de maintenance programmée. L'Indisponibilité du Service est calculée à partir de l'heure d'ouverture du ticket d'incident jusqu'au rétablissement du Service.

« SLA Plus »

La disponibilité du Service est calculée pour chaque Service souscrit par le Client associé au niveau SLA Plus et chaque année en utilisant la formule suivante:

$$\text{Dispo-service} = (\text{Dispo Total} / \text{Période de ref}) \times 100$$

Dispo-service	Pourcentage de disponibilité du service
Dispo Total	Nombre total de minutes pendant lequel le Service a été disponible pendant la période de référence
Période de ref	Nombre total de minutes dans une année calendaire pendant les heures 24/24 et 7/7

Pour une ligne donnée, le Service est réputé disponible si l'équipement terminal peut recevoir et envoyer des données

Le Fournisseur n'est pas responsable en cas d'indisponibilité du Service résultant :

- d'un incident sur un équipement sous la responsabilité du Client ou de l'Utilisateur,

- d'un cas de force majeure,

- ou d'une période de maintenance programmée.

- de toute coupure d'alimentation électrique

L'Indisponibilité du Service est calculée à partir de l'heure d'ouverture du ticket d'incident jusqu'au rétablissement du Service.

5.3 Pénalités en cas de non-respect des engagements de qualité de service

Les éventuelles pénalités applicables au Fournisseur au titre des présentes Conditions Particulières sont libératoires. En aucun cas, le montant total des pénalités dues au titre de l'ensemble des engagements de qualité de service pour une année civile ne pourra excéder pour chaque année civile :

-une (1) mensualité en SLA Standard

-trois (3) mensualités en SLA Plus.

La responsabilité du Fournisseur ne pourra être engagée et aucune pénalité ne sera due lorsque l'Interruption ou le non-respect des engagements de niveaux service définis ci-dessus résultera :

-d'un cas de force majeure tel que mentionné dans les Conditions Générales,

-du fait direct et exclusif du Client, à savoir du non-respect des Spécifications Techniques fournies par le Fournisseur pour la mise en œuvre du Service, de la Desserte interne ou d'un élément non installé et exploité par le Fournisseur,

-des périodes de maintenance programmée.

-de toute coupure d'alimentation électrique

Lorsque les conditions d'attribution seront remplies, le Client pourra, sans formalité supplémentaire, demander au Fournisseur le montant des pénalités correspondantes. Ce montant sera déduit par le Fournisseur de la prochaine facture du Service au Client.

5.4 Au titre de la Garantie de Rétablissement du Service

« SLA Standard »

Au cas où, pour des raisons exclusivement imputables à une faute du Fournisseur dans la réalisation de ses obligations au titre du Contrat, le Temps de Rétablissement du Service suite à une interruption unitaire de Service serait supérieure à la Garantie de Temps de Rétablissement du Service définie dans l'objectif et où cette Interruption aurait perturbé le service du Client, le Client pourra réclamer au Fournisseur une pénalité qui sera créditée sur les factures à venir du Client au titre de la Commande concernée et calculée à chaque période de facturation comme suit :

5.4 Au titre de la Garantie de Rétablissement du Service

« SLA Standard »

Au cas où, pour des raisons exclusivement imputables à une faute du Fournisseur dans la réalisation de ses obligations au titre du Contrat, le Temps de Rétablissement du Service suite à une interruption unitaire de Service serait supérieure à la Garantie de Temps de Rétablissement du Service définie dans l'objectif et où cette Interruption aurait perturbé le service du Client, le Client pourra réclamer au Fournisseur une pénalité qui sera créditée sur les factures à venir du Client au titre de la Commande concernée et calculée à chaque période de facturation comme suit :

Durée de l'interruption de Service unitaire	Pénalités
Inférieure à 4 heures ouvrées	P = 0 €
Comprise entre 4 et 8 heures ouvrées	P = 5 % x M
Comprise entre 8 et 24 heures ouvrées	P = 10 % x M
Supérieure à 24 heures ouvrées	P = 25 % x M

Où :

P est la pénalité due pour l'interruption concernée.
M est le montant de l'abonnement mensuel pour le Service concerné défini dans la Commande concernée.

« SLA Plus »

Au cas où, pour des raisons exclusivement imputables à une faute du Fournisseur dans la réalisation de ses obligations au titre du Contrat, le Temps de Rétablissement du Service suite à une interruption unitaire de Service serait supérieure à la Garantie de Temps de Rétablissement du Service définie dans l'objectif et où cette Interruption aurait perturbé le service du Client, le Client pourra réclamer au Fournisseur une pénalité qui sera créditée sur les factures à venir du Client au titre de la Commande concernée et calculée à chaque période de facturation comme suit :

Durée de l'interruption de Service unitaire	Pénalités
Inférieure à 4 heures ouvrées	P = 0 €
Comprise entre 4 et 8 heures ouvrées	P = 5 % x M
Comprise entre 8 et 24 heures ouvrées	P = 10 % x M
Supérieure à 24 heures ouvrées	P = 25 % x M

Où :

P est la pénalité due pour l'interruption concernée.
M est le montant de l'abonnement mensuel pour le Service concerné défini dans la Commande concernée.

5.5 Au titre de la disponibilité du Service

Au cas où, pour des raisons exclusivement imputables à une faute du Fournisseur dans la réalisation de ses obligations au titre du Contrat, la disponibilité du Service serait inférieure à celle définie dans l'objectif et où cette interruption aurait perturbé le service du Client, le Client pourra réclamer au Fournisseur une pénalité qui sera créditée sur les factures à venir du Client au titre de la Commande concernée et calculée chaque fin d'année calendaire comme suit :

« SLA Standard »

Niveau de Disponibilité unitaire	Pénalités
Disponibilité strictement inférieure à 99,5%	P = 8 % x A
Disponibilité comprise entre 99,5% à 99,7%	P = 5 % x A
Disponibilité comprise entre 99,7% et 99,85%	P = 3 % x A
Disponibilité est supérieure ou égale à 99,85%	P = 0

Où :

P est la pénalité due pour l'année concernée au titre de l'engagement de disponibilité « SLA Standard »

A est le montant de l'abonnement annuel du Service associé au « SLA Standard » défini dans la

Engagement de qualité de service	Objectif
Disponibilité du Service par Ligne-FTTH	99,85%
Temps de Rétablissement du Service en cas de Panne Individuelle	10 Heures ouvrables 5/7 jours

Commande concernée

« SLA Plus »

Niveau de Disponibilité unitaire	Pénalités
Disponibilité strictement inférieure à 99,5%	P = 8 % x A
Disponibilité comprise entre 99,5% à 99,75%	P = 5 % x A
Disponibilité comprise entre 99,75% et 99,9%	P = 3 % x A
Disponibilité est supérieure ou égale à 99,9%	P = 0

Où :

P est la pénalité due pour l'année concernée au titre de l'engagement de disponibilité « SLA Plus »

A est le montant de l'abonnement annuel du Service associé au « SLA Plus » défini dans la Commande concernée

CONDITIONS SPECIFIQUES DE SERVICE FIBRE FTTH

1. OBJET

Les présentes Conditions Spécifiques de Service ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles DIGITAL EST propose au Client son service de raccordement « FTTH. »

2. DÉFINITIONS

En complément des définitions des Conditions Générales de communications électroniques et des conditions particulières haut débit et très haut débit, les termes suivants utilisés dans les présentes Conditions Spécifiques de Service et qui figurent avec une majuscule auront la signification suivante :

« Abonné », « Utilisateur » ou « Utilisateur Final » désigne la personne physique ou morale souscrivant le Service auprès du Client.

« Commande » désigne l'ensemble des documents sous format papier ou électronique échangés entre le Fournisseur et le Client et matérialisant la commande d'une composante du Service.

« Desserte Interne » désigne l'ensemble des infrastructures et équipements nécessaires à l'acheminement du Service (notamment génie civil, chemin de câbles, câbles, etc. ...) entre le point d'Entrée et l'Équipement Terminal.

« Équipement Terminal » désigne le media converteur installé par le Fournisseur pour livrer un service en Ethernet sur cuivre. Cet équipement sera connecté par le Client aux équipements informatiques de l'Utilisateur.

« Heures Ouvrables » désigne la période de 8h à 17h30 les Jours Ouvrables.

« Ligne FTTH » désigne la liaison établie par le Fournisseur conformément aux présentes Conditions Spécifiques et dont le support est un réseau de fibre optique. Une Ligne FTTH est réservée au raccordement d'un Abonné unique.

« Service » désigne le service « Ligne FTTH » (Asymétrique Fiber To The Home) fourni par le Fournisseur au titre des présentes Conditions Spécifiques.

« Site Utilisateur » désigne le(s) bâtiment(s) ou espaces dans lesquels l'Utilisateur est situé et où l'Équipement Terminal sera installé.

3. DOCUMENTS CONTRACTUELS

Les présentes Conditions Spécifiques font partie intégrante du Contrat tel que défini :

-Aux formulaires de souscriptions/propositions commerciales fournis par DIGITAL EST

-Aux Conditions Particulières de de haut et très haut débit

-Aux Conditions Générales de services de communications électroniques

Les présentes Conditions Spécifiques viennent préciser les conditions de raccordement applicables,

soit dans le cadre du Service « internet Haut ou Très haut débit », soit dans le cadre du Service « FTTH » de DIGITAL EST.

Les termes ne faisant pas l'objet de définition dans les présentes sont définis soit dans les Conditions Générales de services de communications électroniques de DIGITAL EST, soit dans les autres documents contractuels applicables.

4. DESCRIPTION DU SERVICE

Les présentes conditions spécifiques s'appliquent au service « Ligne FTTH »

Le Service basé sur la transmission sur fibre optique et le protocole Ethernet, consiste en la fourniture d'une prestation comprenant :

-le raccordement d'un Site Utilisateur au réseau du Fournisseur par l'intermédiaire de liaisons Ethernet
-le transport des flux correspondant sur le réseau du Fournisseur.

Le Service est limité par l'Équipement Terminal du côté Utilisateur Final. Les caractéristiques de la ligne FTTH sont les suivantes :

Profil de débit (selon disponibilités)

-1000 Mbps dans le sens descendant

-200 Mbps dans le sens montant

Le trafic est transporté dans la classe de service « Best Effort »

5. NIVEAU D'ENGAGEMENT DE SERVICE

Les engagements du Fournisseur vis-à-vis du Revendeur DIGITAL EST en matière de disponibilité ainsi que les pénalités en cas de non-respect de ces engagements sont définies ci-après.

5.1 Engagements de qualité de service

« SLA Standard »

Le service Ligne FTTH est associé au niveau « SLA Standard »

Engagement de qualité de service	Objectif
Disponibilité du Service par Ligne FTTH	99,85%
Temps d'intervention en cas de panne individuelle	10 Heures ouvrés 5/7 jours

La disponibilité de 99,85% est approximativement équivalente à 10 heures d'indisponibilité par Ligne FTTH et par an. La disponibilité est calculée sur la base du cumul des périodes des Heures et Jours Ouvrés.

5.2 Définition des indicateurs de qualité de service sur les Lignes FTTH

Les conditions suivantes sont requises pour l'application des engagements du Fournisseur :

-Le Client permet aux agents du Fournisseur d'accéder à ses équipements dans les locaux techniques de l'Utilisateur,

-L'interruption de service n'est pas due à des travaux programmés ou des cas de Force majeure.

De manière générale, tout délai pendant lequel le Fournisseur est en attente d'une action à effectuer par le Client sera décompté pour le calcul des indicateurs.

5.3 Garantie de Temps de rétablissement

« SLA Standard »

La GTI individuelle s'applique par Ligne FTTH pour les occurrences de pannes affectant chaque Ligne FTTH. Le Fournisseur s'engage à intervenir dans la limite de 10 heure ouvrée. Le Temps d'intervention est calculé à partir de l'heure d'ouverture du ticket d'incident jusqu'au rétablissement du Service. Aucun délai de remise en service est engagé.

« SLA Plus »

Le service Ligne FTTH peut être associé en option au niveau « SLA Plus »

5.4 Définition des indicateurs de qualité de service sur les lignes FTTH

Les conditions suivantes sont requises pour

l'application des engagements du Fournisseur :

- Le Client permet aux agents du Fournisseur d'accéder à ses équipements dans les locaux techniques du Client,

- L'interruption de service n'est pas due à des travaux programmés ou des cas de Force majeure.

De manière générale, tout délai pendant lequel le Fournisseur est en attente d'une action à effectuer par le Client sera décompté pour le calcul des indicateurs.

5.4.1 Garantie de Temps de rétablissement

« SLA Standard »

La GTI individuelle s'applique par Service pour les occurrences de pannes affectant chaque Service. Le Fournisseur s'engage alors à intervenir dans la limite de 10 heures, heures ouvrables 5 jours/7. Le Temps de rétablissement est calculé à partir de l'heure d'ouverture du ticket d'incident jusqu'à l'heure de fermeture du ticket d'incident.

« SLA Plus »

La GTR individuelle s'applique par Service pour les occurrences de pannes affectant chaque Service. Le Fournisseur s'engage alors à rétablir le Service dans la limite de 10 heures Heures Ouvrables, 5 jours/7. Le Temps de rétablissement est calculé à partir de l'heure d'ouverture du ticket d'incident jusqu'à l'heure de fermeture du ticket d'incident.

5.4.2 Disponibilité du service

« SLA Standard »

La disponibilité du Service est calculée pour chaque Service souscrit par le Client associé au niveau SLA Ligne Standard et chaque année en utilisant la formule suivante :

Dispo-service = (Dispo Total / Période de ref) x 100

Dispo-service	Pourcentage de disponibilité du service
Dispo Total	Nombre total de minutes pendant lequel le Service a été disponible pendant la période de référence
Période de ref	Nombre total de minutes dans une année calendaire pendant les heures ouvrées

Pour une ligne donnée, le Service est réputé disponible si l'équipement terminal peut recevoir et envoyer des données. Le Fournisseur n'est pas responsable en cas d'indisponibilité du Service résultant :

- d'un incident sur un équipement sous la responsabilité du Client ou de l'Utilisateur.

- d'un cas de force majeure,

- ou d'une période de maintenance programmée

-de toute coupure d'alimentation électrique.

L'Indisponibilité du Service est calculée à partir de l'heure d'ouverture du ticket d'incident jusqu'au rétablissement du Service.

« SLA Plus »

La disponibilité du Service est calculée pour chaque Service souscrit par le Client associé au niveau SLA Plus et chaque année en utilisant la formule suivante:

Dispo-service = (Dispo Total / Période de ref) x 100

Dispo-service	Pourcentage de disponibilité du service
Dispo Total	Nombre total de minutes pendant lequel le Service a été disponible pendant la période de référence
Période de ref	Nombre total de minutes dans une année calendaire pendant les heures 24/24 et 7/7

Pour une ligne donnée, le Service est réputé disponible si l'équipement terminal peut recevoir et envoyer des données. Le Fournisseur n'est pas responsable en cas d'indisponibilité du Service résultant :

- d'un incident sur un équipement sous la

responsabilité du Client ou de l'Utilisateur,

- d'un cas de force majeure,

- ou d'une période de maintenance programmée.

-de toute coupure d'alimentation électrique

L'Indisponibilité du Service est calculée à partir de l'heure d'ouverture du ticket d'incident jusqu'au rétablissement du Service

5.5 Pénalités en cas de non-respect des engagements de qualité de service

Les éventuelles pénalités applicables au Fournisseur au titre des présentes Conditions Particulières sont libératoires.

En aucun cas, le montant total des pénalités dues au titre de l'ensemble des engagements de qualité de service pour une année civile ne pourra excéder pour chaque année civile

-une (1) mensualité en SLA Standard

-trois (3) mensualités en SLA Plus.

La responsabilité du Fournisseur ne pourra être engagée et aucune pénalité ne sera due lorsque l'Interruption ou le non-respect des engagements de niveaux service définis ci-dessus résultera :

- d'un cas de force majeure tel que mentionné dans les Conditions Générales,

- du fait direct et exclusif du Client, à savoir du non-respect des Spécifications Techniques fournies par le Fournisseur pour la mise en œuvre du Service, de la Desserte interne ou d'un élément non installé et exploité par le Fournisseur,

- des périodes de maintenance programmée.

-de toute coupure d'alimentation électrique

Lorsque les conditions d'attribution seront remplies, le Client pourra, sans formalité supplémentaire, demander au Fournisseur le montant des pénalités correspondantes. Ce montant sera déduit par le Fournisseur de la prochaine facture du Service au Client.

5.5.1 Au titre de la Garantie de Rétablissement du Service

« SLA Plus »

Au cas où, pour des raisons exclusivement imputables à une faute du Fournisseur dans la réalisation de ses obligations au titre du Contrat, le Temps de Rétablissement du Service suite à une interruption unitaire de Service serait supérieure à la Garantie de Temps de Rétablissement du Service définie dans l'objectif et où cette Interruption aurait perturbé le service du Client, le Client pourra réclamer au Fournisseur une pénalité qui sera créditée sur les factures à venir du Client au titre de la Commande concernée et calculée à chaque période de facturation comme suit :

Durée de l'interruption de Service unitaire	Pénalités
Inférieure à 4 heures ouvrées	P = 0 €
Comprise entre 4 et 8 heures ouvrées	P = 5 % x M
Comprise entre 8 et 24 heures ouvrées	P = 10 % x M
Supérieure à 24 heures ouvrées	P = 25 % x M

Où :

P est la pénalité due pour l'interruption concernée. M est le montant de l'abonnement mensuel pour le Service concerné défini dans la Commande concernée.

5.5.2 Au titre de la disponibilité du Service

Au cas où, pour des raisons exclusivement imputables à une faute du Fournisseur dans la réalisation de ses obligations au titre du Contrat, la disponibilité du Service serait inférieure à celle définie dans l'objectif et où cette interruption aurait perturbé le service du Client, le Client pourra réclamer au Fournisseur une pénalité qui sera créditée sur les factures à venir du Client au titre de la Commande concernée et calculée

chaque fin d'année calendaire comme suit :

« SLA Standard »

Niveau de Disponibilité unitaire	Pénalités
Disponibilité strictement inférieure à 99,5%	P = 8 % x A
Disponibilité comprise entre 99,5% à 99,7%	P = 5 % x A
Disponibilité comprise entre 99,7% et 99,85%	P = 3 % x A
Disponibilité est supérieure ou égale à 99,85%	P = 0

Où :

P est la pénalité due pour l'année concernée au titre de l'engagement de disponibilité « SLA Standard »

A est le montant de l'abonnement annuel du Service associé au « SLA Standard » défini dans la Commande concernée.

« SLA Plus »

Niveau de Disponibilité unitaire	Pénalités
Disponibilité strictement inférieure à 99,5%	P = 8 % x A
Disponibilité comprise entre 99,5% à 99,75%	P = 5 % x A
Disponibilité comprise entre 99,75% et 99,9%	P = 3 % x A
Disponibilité est supérieure ou égale à 99,9%	P = 0

Où :

P est la pénalité due pour l'année concernée au titre de l'engagement de disponibilité « SLA Plus »

A est le montant de l'abonnement annuel du Service associé au « SLA Plus » défini dans la Commande concernée