

## CONDITIONS GENERALES DE VENTES (CGV) pour les Services IP. Version 7.

### Article 1 : HELIANTIS

La Société HELIANTIS est une SAS au capital de 336 815 euros dont le siège social est situé Centre Ama Dablam, 20 rue Johannes Kepler 64000 Pau, inscrite au RCS sous le numéro RCS PAU B 392 606 747–

Les « Services .IP » sont constitués d'un ensemble de solutions préparées et proposées par HELIANTIS et qui fonctionnent au travers des réseaux de télécommunications supportant le protocole IP (internet protocole), parmi lesquels :

- le réseau mis en œuvre par la Communauté d'Agglomération de Pau, appelé PBC (Pau Broadband Country)
- le réseau mis en œuvre par le Conseil Général des Pyrénées atlantiques, appelé IRIS64
- le réseau mis en œuvre par le Conseil Général des Hautes Pyrénées, appelé HPN
- le réseau mis en œuvre par la Communauté Urbaine de Bordeaux, appelé INOLIA
- le réseau mis en œuvre par la Communauté d'Agglomération de Saint Vincent de Tyrosse, appelé MACS
- le réseau mis en œuvre par la le Conseil Général de la Gironde et 43 Communautés de communes appelé GIRONDE NUMERIQUE

- les réseaux des opérateurs nationaux comme Orange, SFR, Bouygues Telecom, sans que cette liste soit exhaustive.

Les « Services .IP » sont commercialisés par téléphone, par Internet, par démarchage, ils peuvent être également commercialisés par des points de vente agréés par HELIANTIS.

HELIANTIS pourra mettre à jour les présentes Conditions Générales et/ou les Conditions Particulières, notamment afin de prendre en compte toute évolution légale, réglementaire ou technique sous réserve d'en informer le Client. Le cas échéant ces nouvelles conditions seront portées à la connaissance du Client.

### Article 2 : Principales Définitions

#### Accès Internet

Service permettant aux Usagers d'accéder au réseau Internet et à ses différents services : courrier électronique, consultation de services en ligne, échange de fichiers et, plus généralement, échange de données à travers le réseau.

#### Adresse(s) e-mail

Adresse(s) électronique(s) mise(s) à la disposition du Client, chacune étant composée à ce jour d'une part d'un pseudonyme choisi par le Client sous sa responsabilité pour individualiser son adresse d'autre part d'un nom de domaine utilisé par HELIANTIS.

#### Adresse IP

L'adresse Internet Protocole est une série de numéros permettant d'identifier de façon unique un ordinateur sur le réseau. HELIANTIS est habilité à affecter cette adresse IP au Client.

#### Carte Ethernet ou USB

Interface de communication entre l'ordinateur et le réseau Internet, utilisant le standard Ethernet ou la norme USB pour l'échange d'informations entre l'ordinateur du Client et le réseau.

#### Client

Personne physique majeure ou morale signataire d'un contrat de service avec HELIANTIS.

#### Contrat

Engagement réciproque entre HELIANTIS et le Client formalisé par la signature d'un bon de commande ou l'acceptation d'un devis par le Client entraînant l'acceptation des CGV et des CPV (conditions particulières de vente) du ou des produits et services concernés.

#### Convertisseur (Media-Converteur)

Boîtier assurant la conversion des signaux fibre optique en signaux cuivre.

#### Commutateur Ethernet (SWITCH)

Équipement permettant d'assurer la liaison entre le réseau du client et les services d'HELIANTIS.

#### Données professionnelles

Toutes données professionnelles divulguées par le Client telles que notamment, l'organisation, titre, adresses postales et électroniques, numéros de téléphone fixe et/ou mobile, numéro de fax, et personnelles telles que noms, prénoms,...

#### Fibre optique

Support de transmission constitué de fibres généralement en silice. La fibre optique permet d'utiliser des ondes lumineuses pour transmettre des informations à grande vitesse.

#### Garde Barrière (appelé également « firewall »)

Équipement logiciel et/ou matériel permettant de protéger un réseau des tentatives d'intrusions et/ou de restreindre l'accès à certains services.

#### Identifiants

Terme qui désigne d'une manière générale tous codes confidentiels ou mots de passe, permettant au Client de s'identifier et de se connecter à certains services .IP d'HELIANTIS. Les identifiants comprennent notamment l'identifiant de connexion, le mot de passe de connexion, l'adresse de messagerie éventuelle, le mot de passe de messagerie éventuelle ainsi que le numéro Client et tout autre éléments nécessaires pour la bonne utilisation du service concerné. Les identifiants sont personnels pour le Client et sous sa responsabilité.

#### Internet

Réseaux de nombreux serveurs situés en divers lieux à travers le monde et reliés entre eux à l'aide de réseaux de télécommunications. Le Client reconnaît que les transmissions de données sur Internet ne bénéficient que d'une fiabilité technique relative, que la confidentialité de ces données reste relative et que certaines ressources matérielles ou logicielles peuvent faire l'objet de restrictions d'accès.

#### Nétiquette

Code de bonne conduite élaborée par la communauté des internautes dans l'utilisation du réseau Internet. Le client est informé que son non-respect peut provoquer à son encontre des réactions de la part des autres internautes pour lesquelles HELIANTIS ne pourra être tenu responsable.

Pour en savoir plus : : <https://www.cnil.fr/fr/10-conseils-pour-rester-net-sur-le-web>

### Raccordement

Travaux effectués par HELIANTIS ou par un tiers qualifié en vue de permettre au Client de bénéficier des services proposés par HELIANTIS.

#### Réseau

Ensemble des moyens techniques mis en œuvre pour l'échange de données.

#### Routeur

Équipement permettant d'assurer la liaison entre le réseau du client et les services d'HELIANTIS.

#### Services .IP

Toutes les offres commercialisées par HELIANTIS et qui utilisent le protocole TCP/IP

#### Streaming

Technologie permettant la lecture de fichiers audio ou vidéo sans attendre qu'ils se téléchargent depuis le serveur.

#### xDSL

Technologie de transport de données utilisant les liaisons téléphoniques en cuivre. La transmission est Asynchrone ADSL ou Synchrone SDSL.

#### Zone de couverture

Zone géographique desservie par un réseau compatible avec les Services IP d'HELIANTIS.

### Article 3 : Raccordement au réseau.

Pour bénéficier des Services .IP proposés par HELIANTIS, le lieu de l'installation doit se trouver dans la zone de couverture et présenter les caractéristiques techniques permettant un raccordement à un réseau de télécommunication compatible avec les Services.IP. Ce raccordement peut faire l'objet d'un contrat distinct souscrit directement par le client auprès de l'opérateur du réseau et constitue un préalable obligatoire à la mise en œuvre du contrat d'abonnement signé avec HELIANTIS dans le cadre duquel la réalisation de ce raccordement est une condition suspensive pour chacune des parties à défaut d'intervenir dans un délai maximum de quatre mois à compter de la signature des présentes.

Dans le cas où HELIANTIS effectue la commercialisation d'un contrat de raccordement et son organisation pratique, il est expressément précisé qu'HELIANTIS n'intervient qu'en qualité de mandataire du délégataire du réseau qui demeure directement responsable de son exécution vis-à-vis des souscripteurs.

### Article 4 : Acceptation des conditions de fourniture des services

Les Services .IP sont compatibles avec des matériels agréés par HELIANTIS.

Sauf accord particulier écrit, le service est proposé au Client à son usage professionnel interne, ce qui exclut formellement qu'il l'utilise pour procéder à la revente, en tout ou partie, de ce service au profit de tiers à des fins commerciales ou non. Par ailleurs, le Client s'engage à ne pas faire bénéficier des tiers de l'accès au service qu'il a souscrit, même à titre gratuit ; sont exclus notamment les accès partagés de réseau sans fil.

La souscription à un service proposé par HELIANTIS, sous forme d'abonnement, nécessite l'acceptation par le client des présentes conditions générales, des éventuelles conditions particulières du service concerné ainsi que des tarifs en vigueur, sans aucune restriction.

### Article 5 : Configuration requise pour le matériel du Client

Le client doit disposer d'un matériel adapté pour supporter les Services .IP . HELIANTIS vérifie cette compatibilité. HELIANTIS peut proposer des équipements garantissant la disponibilité des services commercialisés.

L'utilisation des services sans respecter une configuration validée par HELIANTIS se fera sous l'entière responsabilité du Client et sans garantie d'HELIANTIS.

### Article 6 : Mise en route du service de connexion.

Dans le cas où le Client souhaite disposer d'un accès au réseau et en effectue la demande auprès d'HELIANTIS, une mise en route du service est nécessaire. Elle comprend la connexion initiale du matériel informatique du Client aux équipements préalablement installés par l'opérateur du réseau retenu par le Client, la configuration dudit équipement ainsi que l'activation du service.

La mise en route est susceptible d'être réalisée par HELIANTIS, par un tiers ou bien par le Client lui-même. Quel que soit l'installateur, en cas d'échec de la procédure d'installation, le Client ne pourra prétendre qu'au remplacement des matériels mis à sa disposition s'ils présentent un défaut avéré et après les avoir remis à HELIANTIS. En aucun cas, HELIANTIS ne sera responsable vis à vis du Client pour quelque dommage que ce soit, y compris les pertes de profits, d'économies ou les dommages et incidents directs ou indirects découlant de problèmes d'installation.

Le Client s'engage à laisser HELIANTIS accéder sur rendez-vous aux locaux désignés dans le contrat d'abonnement pour procéder notamment à la maintenance, la déconnexion ou la reprise des Matériels mis à la disposition du Client.

### Article 7 : Accès et utilisation des services

#### 7.1 Conditions matérielles

Préalablement à la mise en service, puis ultérieurement en cas d'évolution des services, le Client doit vérifier, sous sa propre responsabilité, si nécessaire auprès du prestataire informatique de son choix, que son matériel informatique dispose de la configuration minimum indispensable à la bonne utilisation des services, telle que décrite à l'article 5 ci-dessus.

Si l'évolution des services exigeait une configuration supérieure dans le futur, le Client en serait informé et il lui appartiendrait d'effectuer la mise à niveau de son équipement à la date fixée par HELIANTIS ; s'il ne souhaitait pas y procéder, il pourrait résilier son abonnement pour cette même date.

Toute utilisation d'une configuration autre que celle préconisée par HELIANTIS pourra entraîner la dégradation de la qualité des services dont le Client serait seul responsable.

#### 7.2 Propriété Intellectuelle

Le Client reconnaît que les données circulant sur Internet peuvent être réglementées en termes d'usage ou être protégées par un droit de propriété. En conséquence, le Client est seul responsable de l'usage des données qu'il consulte, met en ligne et diffuse sur Internet. Il est averti que toute reproduction de quelque œuvre de l'esprit que ce soit, sans les autorisations nécessaires, est susceptible de constituer une violation des droits de propriété intellectuelle d'un tiers et d'engager sa responsabilité personnelle devant les tribunaux civils ou répressifs.

#### 7.3 Respect de la loi et des règles d'usage sur Internet

Le Client s'engage à utiliser Internet dans le respect des lois et règlements en vigueur tant en France qu'à l'étranger, ainsi que des conventions internationales applicables. Par ailleurs certains services mis à disposition par HELIANTIS, tels que l'hébergement ou l'accès à des forums de discussion et d'échange, peuvent faire l'objet de règles d'utilisation particulières que le Client devra consulter avant d'utiliser ces services.

#### 7.4 Protection, conservation, contrôle des données

L'attention du Client est attirée sur le fait qu'il lui incombe, sous sa seule responsabilité, et au besoin avec tout prestataire de son choix, de faire son affaire personnelle de la protection de ses propres données contre les risques de détournement, de divulgation, intrusion, contamination, modification ou altération par un virus informatique. HELIANTIS avertit le Client que la connexion permanente à Internet est de nature à faciliter les risques d'intrusion ou de contamination précitées. En cas de résiliation de l'abonnement, quelle qu'en soit la cause, le Client fera son affaire personnelle de la conservation des données stockées dans le cadre de l'utilisation dudit Service. HELIANTIS n'exerce aucun contrôle a priori sur les données reçues ou transmises par le Client sur Internet ou sur les contenus des services accessibles sur Internet. Toutefois, pour assurer la bonne gestion du système d'accès à Internet et le respect des textes en vigueur, HELIANTIS se réserve le droit de supprimer tout message ou d'empêcher toute opération du Client susceptible de perturber le bon fonctionnement d'Internet ou d'enfreindre les législations applicables, et ce sans préavis.

#### 7.5 Hébergement

Sans préjudice des dispositions de l'article 18.4 ci-après, HELIANTIS agira avec la diligence requise, directement ou auprès de tout prestataire compétent, en vue notamment de supprimer ou faire supprimer tout contenu manifestement illicite, et ce, conformément aux lois et règlements applicables en la matière.

#### 7.6 Recours et garanties

Le Client reconnaît que HELIANTIS ne dispose d'aucun moyen de contrôle sur le contenu des services accessibles sur Internet. En conséquence, le Client renonce à tout recours contre HELIANTIS et s'engage à la garantir contre toute action, recours ou réclamation qui viendrait à être entrepris par un tiers contre HELIANTIS du fait du contenu des données reçues ou transmises par le Client ou des agissements de celui-ci sur Internet.

### Article 8 : Modalités de souscription au service

L'offre commerciale de HELIANTIS est faite soit par relation directe, soit par sollicitation du Client, soit par démarchage, soit sur point de vente, soit par téléphone ou Internet.

#### 8.1 Démarchage

Conformément à l'article L.212-23 du Code de la Consommation, le contrat précise le nom du fournisseur et du démarcheur, l'adresse du fournisseur, l'adresse du lieu de conclusion du contrat, la désignation précise de la nature et des caractéristiques des services proposés, les conditions d'exécution du contrat, notamment les modalités et le délai d'exécution des prestations de services, le prix global à payer et les modalités de paiement, ainsi que la faculté de renonciation et les conditions d'exercice de cette faculté.

#### 8.2 Vente à distance

Dans le cas où la commercialisation s'opère par une vente à distance, par téléphone ou par Internet, l'offre de contrat est faite en conformité avec l'article L.212-18 du Code de la Consommation et mentionne les informations qui y sont visées, notamment :

- le nom du vendeur du produit ou du prestataire de service, son numéro de téléphone, son adresse, son siège social et, si elle est différente, l'adresse de l'établissement responsable de l'offre ;
- le cas échéant, les frais de livraison ;
- les modalités de paiement, de livraison ou d'exécution ;
- l'existence d'un droit de rétractation, sauf dans les cas prévus par l'article L. 212-20 du Code de la consommation qui excluent l'exercice de ce droit ;
- la durée de la validité de l'offre et du prix de celle-ci ;
- le cas échéant, la durée minimale du contrat proposé.

#### 8.3 Délai de rétractation pour le démarchage et la vente à distance.

Conformément aux articles L.121-20 et L.121.25 du Code de la Consommation sur la vente à distance et le démarchage, le Client dispose d'un délai de 7 jours, jours fériés compris, à compter de la date de signature des Conditions Particulières pour se rétracter par lettre recommandée avec accusé de réception. Si ce délai expire normalement un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

#### 8.4 Réclamation

Pour toute réclamation, le Client peut s'adresser directement à la Société HELIANTIS.

### Article 9 : Matériel nécessaire à l'exécution des services

Lors de la mise en route, conformément à l'article 6 ci-dessus, le matériel du Client devra être conforme à la configuration minimum prévue à l'article 5. Le cas échéant, à la demande du Client, HELIANTIS pourra formuler les propositions indispensables, assorties d'un devis, afin de mettre en œuvre la connexion effective aux services dans

de bonnes conditions, le Client demeurant libre de faire réaliser la mise à niveau par un prestataire de son choix.

Toute dégradation des services causée par le refus de mettre en place la modification de cette configuration ne pourra être imputée à HELIANTIS, et sera facturée au Client.

### Article 10 : Services inclus

Les services disponibles dans le cadre du contrat d'abonnement sont précisés dans les conditions particulières de vente faisant partie intégrale du contrat.

### Article 11 : Services optionnels

Les services disponibles dans le cadre du contrat d'abonnement sont précisés dans les conditions particulières de vente faisant partie intégrale du contrat.

### Article 12 : Durée

Sous réserve de l'exercice par le souscripteur du droit de rétractation ou de renonciation dont il dispose en application des dispositions des articles L.121-20 et suivants du Code de la consommation, le contrat prend effet au jour de sa signature par les deux parties et pour la durée correspondant aux options précisées dans le devis accepté. Cette durée court à compter de la date effective d'activation du ou des services faisant l'objet de l'abonnement. Le contrat est tacitement reconductible sauf dénonciation du client 3 mois avant la date d'échéance.

### Article 13 : Matériels et dépôt de garantie

#### 13.1 Location et mise à disposition de matériels

Le Client est responsable de la garde des matériels mis à sa disposition qui lui est (sont) loué(s) par HELIANTIS qui en demeure propriétaire, le Client s'interdisant tout acte de disposition tels que vente, location ou prêt ainsi que toute intervention technique, transformation ou modification sur le matériel. En cas de disparition, notamment par perte ou vol, et/ou de détérioration (non imputable à un vice caché ou à la simple usure), HELIANTIS sera en droit de facturer le(s) dit(s) matériel(s) au Client, soit pour le montant de l'indemnité forfaitaire indiquée dans les conditions particulières (en cas de disparition), soit sur devis (en cas de détérioration), sauf si le Client démontre qu'il n'est pas responsable de ladite détérioration ; dans ce dernier cas, le Client devra informer HELIANTIS par écrit, sous huit (8) jours, de la survenance de la détérioration et des motifs pour lesquels elle ne lui soit pas imputable, faute de quoi il ne pourra s'exonérer de sa responsabilité. HELIANTIS recommande au Client d'assurer le matériel mis à sa disposition auprès de sa compagnie d'assurance dans le cadre de sa police multirisques habitations.

#### 13.2 Dépôt de garantie

Dans certains cas des équipements peuvent être mis à la disposition du Client après le règlement d'une caution dont le montant est précisé dans les conditions particulières de vente, elle est facturée sur la première facture d'abonnement. Le dépôt de garantie est non productif d'intérêts et il est encaissé immédiatement ; il sera remboursé au plus tard dans le mois suivant la restitution du matériel après vérification de l'état de celui-ci, du coût éventuel de sa remise en état ou de remplacement des éléments manquants (cordon, télécommande, etc.) et après déduction éventuelle des impayés.

#### 13.3 Restitution du matériel

Dans les huit (8) jours suivant la date de résiliation des services ou du contrat, le Client doit restituer à HELIANTIS tout matériel pris en location ou mis à sa disposition à l'adresse indiquée par HELIANTIS. Toutefois, et à la demande du Client, HELIANTIS peut venir rechercher le matériel à l'adresse du Client, moyennant facturation du déplacement au tarif en vigueur au jour de la demande. A défaut de restitution dans le délai précité de huit (8) jours, et à moins que le Client ne démontre qu'il n'est en rien responsable de ce défaut de restitution, le Client sera redevable du montant de la valeur de remplacement au tarif en vigueur à cette date, déduction faite du montant du dépôt de garantie.

### Article 14 : Prix et conditions de paiement

#### 14.1 Prix

Les prix sont exprimés exclusivement en euros et correspondent aux services souscrits par le Client et aux prestations annexes, conformément aux tarifs en vigueur, tels qu'indiqués sur les bons de commande, devis ou Conditions Particulières de Vente.

#### 14.2 Taxes

Les prix indiqués s'entendent hors taxes. Les taxes et en particulier la TVA sont indiquées avec les taux en vigueur.

#### 14.3 Facturation

HELIANTIS communique les factures au Client par courrier électronique ou postal. Les factures indiquent, de façon distincte, les frais de mise en route et d'activation des services, le prix de l'abonnement, le prix de la location ou de l'achat de matériel, les consommations hors forfaits, la fourniture éventuelle par HELIANTIS de services complémentaires et les prestations afférentes au contrat et à son évolution.

- La facturation de l'abonnement et, le cas échéant, la location de matériel, est forfaitaire, trimestrielle et payable d'avance au 1<sup>er</sup> janvier, 1<sup>er</sup> Avril, 1<sup>er</sup> Juillet et 1<sup>er</sup> Octobre, à l'exception du premier trimestre qui fait l'objet d'une facturation prorata temporis à compter de la date d'activation des services jusqu'à la fin de ce trimestre.

- Des frais d'ouverture ou modification de compte sont perçus forfaitairement, selon le tarif en vigueur, lors de la souscription de l'abonnement initial et, éventuellement, lors de chaque souscription postérieure d'autre(s) service(s), quel qu'en soit le nombre et la durée ; ils sont portés sur la première facture suivant la souscription ou la modification de l'abonnement.

- Les sommes correspondant à la mise en route, à l'activation des services, au dépôt de garantie des matériels et, le cas échéant, au prix de vente de ces derniers, sont

portées sur la première facture suivant la réalisation des prestations, de la mise à disposition du matériel ou de sa date d'achat.

- La facturation des éventuelles consommations hors forfaits est mensuelle et à terme échu.

Toute prestation supplémentaire demandée par le Client ou rendue nécessaire de son fait, notamment en cas de perte, vol, détérioration de matériel, fera l'objet d'une facturation complémentaire.

#### 14.4 Modalité, retard ou défaut de paiement

Toute facture est immédiatement et intégralement exigible et le Client devra en acquitter le montant selon l'option dont il a fait choix dans le contrat qu'il a indiqué dans le contrat. En cas de retard ou de défaut de paiement les sommes dues porteront intérêt de plein droit à compter de cette échéance à un taux égal à une fois et demi (1,5) le taux de l'intérêt légal en vigueur à la date de la dite échéance et ce sans formalité préalable, sans préjudice de toute autre action de la part de HELIANTIS, y compris celles définies à l'article 18.2 ci-après ou de la clause résolutoire.

#### 14.5 Tiers-payeur

HELIANTIS accepte que les factures soient payées par un tiers payeur dont l'accord, l'identité et les coordonnées doivent dans ce cas être précisées au contrat. Toutefois, il est expressément convenu que le Client reste seul responsable à l'égard de HELIANTIS du paiement des sommes dues au titre de ce contrat et de l'entier respect des dispositions de celui-ci.

#### 14.6 Modifications de prix

HELIANTIS peut modifier les prix des services à tout moment, sous réserve d'en informer le Client par tout moyen trois (3) mois avant la date d'application de la modification. S'il n'accepte pas le nouveau tarif, le Client peut, à compter de cette information et au plus tard deux (2) mois après l'avis de modification, résilier le service correspondant et/ou le contrat, par lettre recommandée avec accusé de réception.

#### 14.7 Respect d'une offre promotionnelle

Si le Client ne respecte pas l'une des conditions attachées à une éventuelle offre promotionnelle, HELIANTIS se réserve le droit de lui réclamer, à titre de pénalité, le règlement rétroactif de la différence entre les sommes versées et celles normalement dues en vertu du ou des tarif(s) applicable(s) en dehors de toute promotion.

### Article 15 : Modifications des services

#### 15.1 Modification à l'initiative d'HELIANTIS

En cours de contrat, HELIANTIS pourra modifier le contenu ou les caractéristiques des services à tout moment, sous réserve d'en informer le Client par tout moyen. Si le Client n'accepte pas les nouveaux contenus ou caractéristiques des services, il dispose alors, pendant les deux (2) mois suivant la date de modification, de la faculté de résilier le(s) service(s) concerné(s) par cette modification. Ladite résiliation doit être adressée par lettre recommandée avec accusé de réception et prendra effet le dernier jour du mois suivant celui de l'envoi de la demande de résiliation du Client. A défaut d'exercer cette faculté, les modifications en question seront réputées acceptées par le Client.

#### 15.2 Modification à l'initiative du Abonné

Le Client peut modifier les services initialement prévus à son contrat en souscrivant aux offres proposées par HELIANTIS. Cette modification peut être soumise à des frais de modification d'abonnement facturés au tarif en vigueur à la date de la demande de modification et, le cas échéant, elle peut également impliquer une nouvelle période minimum d'abonnement. Le cas échéant, le matériel du Client devra correspondre à la configuration minimum préconisée par HELIANTIS pour l'utilisation de ces services.

### Article 16 : Responsabilité de HELIANTIS – Service Abonné

#### 16.1 Responsabilité

HELIANTIS s'engage à apporter toute la compétence et le soin nécessaires à la fourniture des services. Le Client reconnaît que les obligations de HELIANTIS à ce titre sont des obligations de moyens et qu'elle ne pourra donc voir sa responsabilité engagée si, pour une raison indépendante de sa volonté, les services venaient à être partiellement ou totalement inaccessibles, indisponibles, interrompus ou de mauvaise qualité.

HELIANTIS ne saurait être tenu responsable de la non-exécution de ses obligations contractuelles lorsque cette dernière résulte d'un cas de force majeure.

HELIANTIS ne pourra être tenue à garantie des dommages indirects tels que, notamment, les pertes de profits, de données ou toute autre perte de biens incorporels, susceptibles de survenir lors de la fourniture ou de l'utilisation des services et/ou de l'impossibilité d'accéder aux services et/ou suite à un accès non autorisé par un tiers et/ou suite à la conduite d'un tiers, ainsi que toute autre question en rapport avec les services.

En tout état de cause, la responsabilité de HELIANTIS au titre du contrat ne pourra pas excéder, pour toute cause ou tout sinistre, un plafond correspondant aux sommes versées par le Client au titre de l'utilisation des services au cours du mois précédant la réalisation du dommage.

#### 16.2 Service Abonné

En cas de problème, le Client peut faire appel au Service Client de HELIANTIS pour intervention de sa part. Toute demande d'annulation ou de report de rendez vous doit être effectuée en respectant un préavis minimum de vingt quatre heures (24) prenant en compte les heures d'ouverture du Service Client. En cas de non-respect du délai précité, la partie défaillante devra payer à l'autre partie des frais d'annulation visés au tarif en vigueur, sauf cas de force majeure ou événement indépendant de la volonté de l'une ou de l'autre des parties.

#### 16.3 Continuité des services - support technique

HELIANTIS assure la continuité de la diffusion des services conformément aux normes techniques en vigueur et s'engage à apporter tout son savoir-faire et ses capacités techniques pour assurer, dans les règles de l'art et selon les usages, cette continuité dans les meilleures conditions possibles. Le support technique porte uniquement sur les problèmes techniques liés directement à la fourniture ou à la qualité des services, à

l'exclusion de ceux relatifs aux équipements du Client qui ne pourra en aucun cas solliciter son intervention à défaut d'utiliser un équipement conforme à la configuration minimum et aux conditions prévues aux articles 5 et 7.1. Préalablement à toute mise en route des services fournis par HELIANTIS, le Client devra avoir sauvegardé l'intégralité de ses fichiers. A défaut, en cas de perte de fichiers, HELIANTIS décline toute responsabilité. Par ailleurs, en cas de défaillance du réseau pour une cause imputable au Client ou à l'exploitant, HELIANTIS ne saurait en aucun cas en être tenue pour responsable, en particulier, dans le cadre de la maintenance par l'exploitant des différents matériels et réseaux utilisés directement ou non par le Client.

#### 16.4 Maintenance du réseau

Si des opérations de maintenance s'avéraient nécessaires sur les équipements et logiciels relevant de la société HELIANTIS, celle-ci se réserve la possibilité de suspendre l'accès aux services après information préalable du Client, sauf cas d'urgence ou autres cas de circonstances exceptionnelles.

#### 16.5 Maintenance du matériel

La maintenance du matériel éventuellement mis à disposition ou loué par HELIANTIS au Client est réalisée exclusivement par HELIANTIS qui peut procéder librement au remplacement du matériel défectueux. Le Client s'interdit d'intervenir lui-même, ou de faire intervenir un tiers sur ce matériel, sous peine, en cas de détérioration, d'être redevable envers HELIANTIS d'un montant égal à la valeur de remplacement de ce matériel. Toute demande d'intervention de HELIANTIS consécutive à une mauvaise manipulation du matériel par le Client, ou à des conditions anormales d'utilisation, fera l'objet d'une facturation sur devis.

#### 16.6 Prestations hors maintenance

En cas de déplacement d'un technicien HELIANTIS ou de son prestataire, n'entrant pas dans le cadre des articles 16.1 à 16.3, HELIANTIS facturera au Client, au tarif en vigueur au jour de l'intervention, ledit déplacement ainsi que les réparations effectuées, et notamment celles dues :

- à une défaillance du matériel dont le Client est propriétaire ;
- à une utilisation de l'installation ou de matériels non conformes à leur destination, à des chocs inhabituels, aux dégâts des eaux, aux dommages électriques, aux incendies, aux débranchements ou modifications de branchement de cordons, etc....
- à l'intervention d'un tiers.

### Article 17 : Responsabilité du Client

#### 17.1 Restriction d'accès

Le Client est averti qu'il lui incombe de veiller personnellement aux précautions à prendre à l'occasion de toute utilisation qui pourrait être faite par un mineur de son matériel informatique connecté à Internet ou à tout contenu accessible au travers du service d'accès Internet proposé par HELIANTIS.

#### 17.2 Authentification et confidentialité

Dans le cadre de l'utilisation des services, le Client peut être amené à s'identifier auprès de HELIANTIS au moyen d'un ou plusieurs code(s) confidentiel(s). Le Client est seul responsable du maintien de la confidentialité du ou des code(s) confidentiels et mot(s) de passe choisis par lui.

#### 17.3 Dommages

Le Client est seul responsable des conséquences de tout dommage :

- subi du fait de l'utilisation par un tiers du mot de passe de son adresse e-mail ou de son code(s) confidentiel(s) et de la communication de toute information qu'il aura rendue accessible, sauf à démontrer que cette utilisation ou communication résulte directement d'une défectuosité technique imputable exclusivement à HELIANTIS
- qu'il aura occasionné à HELIANTIS ou à tout tiers du fait de l'utilisation qu'il aura faite de sa connexion à Internet,
- lié à l'exploitation et/ou l'utilisation des données et informations que le Client aura introduites sur Internet,
- lié à la perte éventuelle de fichiers, données et autres contenus accessibles via le service d'accès à Internet, sauf à démontrer que cette utilisation ou communication résulte directement d'une défectuosité technique imputable exclusivement à HELIANTIS,
- en rapport avec les éventuels contrats conclus en ligne avec des tiers au travers des services.

#### 17.4 Fraude

Le Client est averti que le fait d'effectuer ou faire effectuer par un tiers un branchement sur le réseau ou d'utiliser des matériels non conformes, notamment des « cartes pirates », permettant d'accéder à des services qui ne correspondent pas à l'abonnement souscrit auprès de HELIANTIS, sont susceptibles de constituer des infractions pénales. Le Client s'interdit notamment de décompiler, déchiffrer, extraire ou modifier toute information, donnée, paramètre ou tout autre élément composant un matériel ou un logiciel mis à sa disposition.

#### 17.5 Marque

En aucun cas le contrat n'emporte le droit pour le Client d'utiliser à quelque titre que ce soit, la marque « HELIANTIS » ou tout autre signe distinctif de HELIANTIS.

### Article 18 : Suspension – Résiliation

#### 18.1 Résiliation par le Client

Le Client pourra résilier le contrat en cas de manquement grave ou persistant de la part de la société HELIANTIS à son obligation de fourniture des services, auquel cette dernière n'aurait pas remédié après mise en demeure faite par tout moyen et restée infructueuse pendant trente (30) jours. Dans ce cas, la résiliation sera effective à la fin du mois d'envoi du courrier de résiliation. Le Client dispose également d'une faculté de résiliation en cas de modification des conditions générales et/ou des conditions particulières, sous réserve que ladite modification concerne une obligation essentielle du contrat, telle qu'une modification des tarifs ou des services visée respectivement aux articles 14.6 et 15.1, la résiliation éventuelle intervenant alors dans les formes et délais prévus auxdits articles.

En dehors de ces cas, le Client (ou son ayant droit) ne peut résilier le(s) service(s) avant l'expiration de la période minimale d'engagement afférente à chaque service.  
En dehors de ces hypothèses, le Client devra payer à HELIANTIS les sommes correspondant aux mensualités de l'abonnement (incluant, le cas échéant, les frais de location de matériel, les frais d'installation et d'activation correspondant au(x) service(s) résilié(s) jusqu'à l'expiration de la période pour laquelle le contrat avait été souscrit.

Toute résiliation doit être notifiée par le Client par lettre recommandée avec demande d'avis de réception avec un préavis de 3 mois, sauf si la durée de ce préavis est différente sur le devis accepté par le Client et par Héliantis.

Elle ne saurait résulter de la seule restitution du matériel à HELIANTIS ou de sa déconnexion. En cas de résiliation d'un service optionnel (article 11), ou complémentaire, la lettre doit préciser le service résilié. Toute résiliation d'un service optionnel ou complémentaire en cours de contrat entraîne automatiquement la perte de l'éventuel avantage tarifaire ou de délai de résiliation qui aurait été consenti du fait de la souscription de ce service. La résiliation de tous les services entraîne la résiliation automatique du contrat.

#### 18.2 Suspension des services par HELIANTIS

Un manquement grave ou persistant à l'une des obligations du Client ou un défaut de paiement total d'une facture pour la date limite figurant sur celle-ci, peut entraîner la suspension des services sans préavis, qui sera maintenue jusqu'à ce que le Client ait totalement remédié au manquement ou procédé au paiement complet des sommes dues, sous réserve de la clause résolutoire ci-après, dont HELIANTIS pourra se prévaloir à tout moment.

#### 18.3 Clause résolutoire

En cas de non respect par le Client d'une quelconque des clauses et conditions du contrat ou à défaut de paiement intégral des sommes dues par lui, passé un délai de quinze (15) jours suivant une mise en demeure du Client d'avoir à remplir ses obligations, adressée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, lui indiquant que HELIANTIS entend faire application de la présente clause résolutoire et lui en rappelant les termes, le contrat sera résilié immédiatement, de plein droit, sans formalité judiciaire et sans préjudice, le cas échéant, de tous dommages et intérêts.

#### 18.4 Dommages et intérêts

Le Client serait tenu de verser des dommages et intérêts à HELIANTIS, notamment pour avoir :

- introduit sur Internet des perturbations de toute nature, par des virus informatiques ou autres éléments logiques, par des envois en masse de données, etc.
- détérioré tout matériel mis à sa disposition,
- connecté directement ou indirectement des matériels susceptibles de provoquer des perturbations,
- gêné ou paralysé les échanges et le fonctionnement d'Internet, en particulier utilisé une adresse IP qui ne lui aurait pas été attribuée,
- enfreint les législations applicables, notamment en matière de respect de l'ordre public et des bonnes mœurs, diffamation, injure, discrimination de toute sorte, protection des droits de la personnalité dont la vie privée, et protection des droits de propriété intellectuelle,
- effectué une intervention technique sur la ligne de branchement ou sur toute autre installation du réseau, ou effectué toute action visant à permettre la réception par des tiers d'HELIANTIS,
- détérioré ou modifié des installations de raccordement en amont de la première prise,
- harcelé ou cherché à nuire à d'autres usagers dans les forums de discussion auxquels il a accès par le service d'accès Internet et plus globalement enfreint les règles d'usage visées à l'article 7.3.

#### 18.5 Désactivation

En cas de résiliation, HELIANTIS procède à la désactivation du Service résilié au prix forfaitaire en vigueur au jour de l'intervention. Ces frais de désactivation seront dus par le Client, sauf résiliation imputable à un manquement par HELIANTIS à ses obligations ou à un cas de force majeure. En outre, le Client peut demander dans les quinze (15) jours suivant la date de résiliation, le rétablissement de l'installation antérieure (à l'exception de la dépose des câbles et des prises dans son logement), qui lui sera alors facturé au tarif en vigueur au jour de la demande.

### Article 19 : Pénalité en cas de non respect des indicateurs de qualité de Service

#### 19.1 Pénalité due au titre de la Garantie de Temps de Rétablissement

Certains Services .IP peuvent faire l'objet d'une garantie de temps de rétablissement. Les conditions d'applications de cette garantie sont indiquées dans les Conditions Particulières du service concerné.

#### 19.2 Pénalité due au titre de la Disponibilité du Service

Certains Services .IP peuvent faire l'objet d'une garantie de disponibilité du service. Les conditions d'applications de cette garantie sont indiquées dans les Conditions Particulières du service concerné.

### Article 20 : Informations nominatives, droit d'accès et de communication. RGPD.

20.1 Le Client est informé que la réponse complète aux rubriques des conditions particulières est obligatoire, un défaut de réponse ne lui permettant pas d'utiliser le ou les service(s) et, conformément aux dispositions de la loi N° 78-17 du 6 janvier 1978, qu'il bénéficie d'un droit d'accès, de rectification, de modification ou de suppression des informations nominatives le concernant, en adressant sa demande au Service Client HELIANTIS.

20.2 Ainsi, le Client est susceptible, pour les besoins du contrat, de fournir des informations nominatives le concernant telles que définies à l'article 20.3 ci-après. Ces informations sont destinées à HELIANTIS ou à toute société affiliée et seront utilisées pour les nécessités de la gestion du contrat du Client. Par ailleurs, sous réserve des dispositions de l'article L.121-20.5 du Code de la consommation ou de toute autre réglementation en vigueur, sauf à exprimer son intention contraire au moyen d'une mention spécialement prévue à cet effet dans les conditions particulières, le Client est présumé autoriser HELIANTIS à utiliser les informations nominatives le concernant. Cette autorisation est révocable à tout moment par lettre recommandée adressée au Service Clients HELIANTIS.

20.3 Il est porté à la connaissance du Client que les informations nominatives visées à l'article 20.1 et 2 comprennent :

- ses coordonnées professionnelles telles que nom de l'organisation, titre, adresses postales et électroniques, numéros de téléphone fixe et/ou mobile, numéro de fax, et personnelles telles que noms, prénoms,
- le détail des relations contractuelles entre le Client et HELIANTIS ou toute autre société affiliée,
- ses coordonnées bancaires dans le cas de règlement par prélèvement automatique

20.4 Le Client s'engage à prévenir HELIANTIS de tout changement des informations visées à l'article 20.3 dès qu'il prend connaissance de ce changement.

20.5 Les données personnelles collectées par la société HELIANTIS ne sont utilisées que pour la bonne exécution contractuelle des services souscrits. Ces données ne sont ni transmises, ni cédées et demeurent sur le territoire national. Sauf demande expresse du CLIENT, ces données sont supprimées 3 ans après la fin contractuelle des prestations souscrites.

20.6 A tout moment, le CLIENT peut demander à avoir accès aux données personnelles le concernant en utilisant l'adresse e-mail [referent-dpd@heliantis.fr](mailto:referent-dpd@heliantis.fr)

20.7 En cas d'incident susceptible d'altérer ou/et de diffuser de façon non appropriée des informations personnelles, HELIANTIS en informera le CLIENT dès qu'elle en aura connaissance. Le cas échéant, HELIANTIS pourra être tenue d'informer également la CNIL et les autorités compétentes.

20.8 Le Client est informé qu'HELIANTIS peut être amené à communiquer aux autorités (service de police et de gendarmerie) des informations techniques concernant l'utilisation de certains services et en particulier l'utilisateur d'une adresse IP publique.

20.9 La politique d'HELIANTIS concernant la confidentialité des données est disponible à l'adresse [www.heliantis.fr](http://www.heliantis.fr), rubrique CONTACT.

### Article 21 : Cession – Déménagement

#### 21.1 Cession

Le contrat bénéficie au seul Client qui l'a souscrit et ne peut le céder à un éventuel tiers payeur ni à son successeur dans les locaux occupés par lui, ni à quelque autre tiers que ce soit, sauf accord préalable, express et écrit de HELIANTIS. En revanche, HELIANTIS pourra transférer ses droits et obligations issus du contrat à tout tiers de son choix, ce que le Client accepte dès à présent aux seules conditions d'en être informé le cas échéant et que ce transfert n'entraîne pas de diminution des garanties qui lui sont offertes.

#### 21.2 Déménagement

Si le Client déménage dans un local déjà raccordé au même réseau que celui utilisé initialement, son contrat peut être transféré à sa nouvelle adresse, sous réserve de disponibilité du service, de la faisabilité technique et du coût raisonnable des travaux que ce transfert nécessiterait. La demande doit en être adressée à HELIANTIS dans le mois précédant la date souhaitée du transfert d'adresse. Les opérations d'installation des matériels seraient alors soumises aux conditions prévues à l'article 6 ci-dessus et au tarif en vigueur à la date de la demande de transfert.

### Article 22 : Réclamations - Règlement des différends

Le contrat est régi par la loi française et toute réclamation de la part du Client à l'encontre de HELIANTIS au titre de ce contrat est à adresser au Service Clients de HELIANTIS. En cas de réclamation, HELIANTIS s'efforcera, de parvenir à un règlement amiable. A défaut, il sera fait application des règles habituelles de compétence juridictionnelle, étant précisé que les tribunaux compétents seront ceux du siège de la Société HELIANTIS.

### Article 23- Dispositions diverses

23.1 Dans toute la mesure permise par la loi, toute clause des présentes qui se révélerait illégale ou non valable ou dont l'exécution ne pourrait être exigée, n'affecterait pas le caractère exécutoire de toutes les autres clauses du contrat.

23.2 Le fait pour HELIANTIS de ne pas se prévaloir d'une clause quelconque du contrat ne saurait être interprété pour l'avenir comme valant renonciation à cette clause.

