

CONDITIONS GENERALES DE PRESTATIONS DE SERVICES- SIMPLE WIFI

PREAMBULE

Lens Télécom, ci-après désignée « Lens Télécom » opérateur régulièrement déclaré auprès de l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes (ARCEP), propose différentes solutions de télécommunications, et notamment des services d'accès internet haut débit grâce à des technologies ADSL, 4G, fibre optique et hotspot Wifi.

La société telle qu'identifiée sur le Bon de Commande, ci-après désignée le « Client » s'est déclarée intéressée par les prestations proposées par Lens Télécom.

1. DEFINITION

Dans le présent Contrat, les termes et expressions débutant par une majuscule auront la signification suivante, sauf si le contexte en exige autrement :

« **Date de Début de Facturation** » désigne la date à partir de laquelle l'Abonnement est facturée au Client.

« **Date d'Effet** » désigne la date à laquelle les présentes Conditions Générales prennent effet, à savoir la date de signature du Bon de Commande par les Parties.

« **Date de Mise en Service** » désigne la date à partir de laquelle le Service est disponible pour les Utilisateurs.

« **Donnée Personnelle** » désigne toute donnée à caractère personnel au sens de la Règlementation Données Personnelles.

« **Équipement(s)** » désigne l'ensemble des matériels, appareils, articles et tout autre produit nécessaire à la fourniture du Service vendus par Lens Télécom au Client permettant à ce dernier et à ses Utilisateurs de bénéficier dudit Service dans le cadre du Contrat.

« **Bon de Commande** » désigne la commande des Services par le Client dans les conditions définies dans les Conditions Générales.

« **Frais d'Accès** » ou « **FAS** » signifie les frais d'un montant tel qu'indiqué dans le Bon de Commande, le cas échéant, à payer par le Client, liés notamment à la mise en place du Service et à la vente des Équipements.

« **Liaison Internet** » désigne la solution mise en place pour assurer la connectivité du Site à un service de communications électroniques.

« **Logiciels** » désigne tous les logiciels, tous les programmes d'ordinateurs caractérisés par des séquences d'instructions destinées à mettre en œuvre une application, tous progiciels, configurations, paramétrages et la documentation associée.

« **Parties** » désignent le Client et Lens Télécom, et « **Partie** » désigne l'un d'entre eux.

« **Abonnement(s)** » désigne les redevances fixes et récurrentes d'un montant tel qu'indiqué dans le Bon de Commande dues à Lens Télécom par le Client au titre de la fourniture des Services.

« **Règlementation Données Personnelles** » désigne la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et toute réglementation qui pourrait venir à la remplacer ou la compléter, en particulier le 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 abrogeant la directive 95/46/CE.

« **Service(s)** » désigne le ou les service(s) fourni(s) au Client par Lens Télécom tel que spécifié(s) dans le Bon de Commande conformément aux Conditions Générales.

« **Site** » désigne un ensemble immobilier et/ou foncier exploité par le Client (que ce soit par bail, par mandat de gestion ou en franchise) ou appartenant directement ou indirectement au Client tel que spécifié dans le Bon de Commande.

« **Utilisateur(s)** » désigne toute personne physique, tout membre du personnel du Client autorisé par le Client, visiteur autorisé par le Client, locataire ou propriétaire d'un logement ou d'un emplacement au sein d'un Site, client final du Client ou usager du Site, utilisant les Services sous la responsabilité du Client.

2. OBJET

Le Contrat a pour objet de définir les conditions et modalités de fourniture du Service Simple Wifi par Lens Télécom au Client. Cette Solution permet au Client de proposer au sein de son établissement, au moyen du Matériel et des outils installés Lens Télécom, un service de connexion WIFI permettant à tout utilisateur autorisé par le Client de se connecter à Internet via un portail d'authentification prévu à cet effet. Le Client reconnaît avoir vérifié l'adéquation du Service à ses besoins et avoir reçu de Lens Télécom toutes les informations et tous les conseils qui lui étaient nécessaires pour souscrire au présent engagement en connaissance de cause. Toute souscription au service est subordonnée au respect des présentes conditions générales, complétées par les conditions particulières. Les présentes conditions générales, les conditions particulières et les éventuelles annexes constituent l'ensemble contractuel formalisant le contrat d'abonnement à la solution Simple Wifi. Toute condition contraire opposée par le Client sera, donc à défaut d'acceptation expresse, inopposable à Lens Télécom, quel que soit le moment où elle aura pu être portée à sa connaissance.

3. OBLIGATIONS DE LENS TÉLÉCOM

3.1. En sa qualité d'opérateur de communications électroniques déclaré auprès de l'ARCEP, Lens Télécom respecte les lois et règlements en vigueur et notamment les dispositions du Code des postes et des communications électroniques ainsi que les décisions et recommandations de l'ARCEP.

3.2. Lens Télécom fournit, installe et relie, sous réserve de faisabilité technique et économique, l'ensemble des Équipements hotspot et systèmes nécessaires au fonctionnement du Service conformément aux dispositions du Contrat. En cas d'infaisabilité technique et/ou économique, Lens Télécom peut résilier sans frais le Contrat.

3.3. Lens Télécom s'engage à réaliser l'ensemble des Prestations conformément à l'article 5 des présentes.

3.4. Lens Télécom met tout en œuvre pour assurer la permanence, la continuité et la qualité des Services, conformément aux modalités définies dans le Contrat, et souscrit à ce titre une obligation de moyens. Compte tenu de l'état de la technique et de la nature des réseaux de communications électroniques, les Services peuvent ponctuellement faire l'objet de limitations, de dégradations et/ou d'interruptions.

4. OBLIGATIONS DU CLIENT

4.1. Le Client déclare avoir vérifié, préalablement à l'entrée en vigueur du Contrat que sa mise en œuvre ne le conduit à violer aucune convention ayant le même objet ou un objet différent à laquelle il serait partie avec un tiers et qui placerait éventuellement Lens Télécom en situation de méconnaître l'article 1200 du Code civil, en ayant pris notamment la précaution de valablement dénoncer ou ne pas renouveler toute convention qui constituerait un obstacle à la pleine et licite application du Contrat. En cas de mise en cause de la responsabilité de Lens Télécom par un tiers, il tiendra indemne Lens Télécom de toutes les conséquences des réclamations dont Lens Télécom pourrait être le destinataire à ce titre.

4.2. Le Client s'engage à faire un usage des Services en conformité avec les stipulations du Contrat et/ou de toutes instructions spécifiques communiquées par Lens Télécom, dans le respect de toute législation ou réglementation applicable.

4.3. Les Équipements devront rester en place pendant toute la durée de fourniture du Service, le Client déclarant disposer des autorisations nécessaires à cet effet et reconnaissant devoir entretenir et maintenir en bon état ses locaux et l'environnement au sein duquel sont installés les Équipements.

4.4. Le Client s'engage à fournir à Lens Télécom toute l'assistance nécessaire afin de lui permettre de remplir ses obligations au titre du présent Contrat et toutes les informations que cette dernière pourra demander ou qui seront utiles pour l'exécution du Contrat, et à informer systématiquement Lens Télécom de tout incident qui surviendrait concernant les Équipements dont il aurait connaissance, susceptibles de constituer un danger pour les personnes et/ou les biens.

4.5. Le Client reconnaît avoir vérifié l'adéquation des Services aux besoins de ses Utilisateurs et avoir reçu de Lens Télécom toutes les informations et conseils nécessaires pour conclure le Contrat

en connaissance de cause. Le Client s'engage à collaborer avec Lens Télécom, notamment en lui communiquant de façon précise l'étendue et la nature de ses besoins, toutes informations concernant en particulier son organisation et ses Utilisateurs, les contraintes particulières éventuelles susceptibles d'avoir une incidence sur la fourniture des Prestations, des Services, son environnement technique et informatique en cas de connexion des Équipements et, le cas échéant, des Produits, au système informatique du Client, ainsi que plus généralement toutes informations susceptibles de permettre ou de faciliter la fourniture des Services.

- 4.6. Le Client déclare accepter les caractéristiques et les limites de l'internet, et notamment, reconnaît qu'il a une parfaite connaissance de la nature d'internet, et en particulier de ses performances techniques et des temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer des informations. Le Client ou l'Utilisateur est responsable (i) de l'usage qu'il fait des informations obtenues, (ii) du choix des serveurs et banques de données qu'il consulte et des questions qu'il formule, (iii) du non-respect des consignes d'utilisation et de toute manipulation présentant un caractère anormal, (iv) de l'usage des données qu'il consulte, interroge et transfère sur internet, ainsi que des téléchargements effectués et de leurs conséquences, (v) de la protection de ses systèmes informatiques contre les intrusions de tiers. Il est rappelé que dans l'état actuel des standards WiFi et dans le cas d'un réseau ouvert au public dont l'accès n'est filtré que par l'usage d'un portail dédié, la liaison radio n'est pas chiffrée. Les communications effectuées via le WiFi présentent donc en principe le même niveau de sécurité que les communications internet standard.
- 4.7. Lorsque Lens Télécom met à la disposition du Client des informations relatives à l'utilisation des Services par les Utilisateurs, ce dernier fait sienne de toute démarche nécessaire à l'information préalable des Utilisateurs.
- 4.8. Les fréquences radioélectriques utilisées par Lens Télécom pour les besoins des Services sont libres d'utilisation et fonctionnent sur une base de non-brouillage et sans garantie de protection. Le Client s'engage à ne pas utiliser, déployer, exploiter ou autoriser l'exploitation ou l'utilisation par un tiers de tout type de réseau radioélectrique fonctionnant sur les bandes de fréquences utilisées par Lens Télécom pour les besoins des Services. Tout étude réalisée suite à un brouillage des fréquences utilisées est à la charge du Client. En tout état de cause, Lens Télécom sera déchargée de toute responsabilité dans le cas d'un brouillage qui affecterait la qualité des Services et qui trouverait son origine dans l'existence, d'un tel réseau.

5. GESTION DES EQUIPEMENTS

- 5.1. En cas de modification des paramètres des Équipements (notamment, mais non exclusivement les paramètres de filtrage), le Client est seul responsable des modifications apportées et des conséquences qui en découlent.

6. MAINTENANCE DES EQUIPEMENTS

- 6.1. **Maintenance préventive.** Pour assurer le maintien de la qualité de Service, Lens Télécom peut être amenée à réaliser des opérations de maintenance susceptibles d'affecter temporairement le bon fonctionnement dudit Service et s'efforcera, dans la mesure du possible, de réduire les perturbations qui peuvent en résulter pour le Client et les Utilisateurs. Dans l'hypothèse où ces travaux sont susceptibles d'avoir des conséquences sur la fourniture des Services au Client et aux Utilisateurs, Lens Télécom doit prévenir le Client au minimum quarante-huit (48) heures avant la date d'intervention, par lettre ou courrier électronique indiquant les dates, heures et durées prévisionnelles d'interruption des Services concernés. Si les Services dont bénéficient le Client et les Utilisateurs sont seuls susceptibles d'être affectés par les travaux, Lens Télécom convient avec le Client de la plage horaire d'intervention. Si, à la demande du Client et après étude, les travaux programmés ont lieu à une heure non ouvrée, les frais supplémentaires en résultant sont à la charge du Client. Les interruptions des Services dues à des travaux qui ont été programmés par Lens Télécom, soit dans le respect du préavis minimum susvisé, soit en accord avec le Client et réalisés sur la plage horaire négociée, ne sont pas considérées comme incidents et ne peuvent pas faire l'objet de pénalités à quelque titre que ce soit. Pendant toute la durée du Contrat, en cas de panne d'un Equipement dont il aurait connaissance, le Client doit

contacter Lens Télécom. Lens Télécom fait toute diligence pour assurer la réparation en jours et heures ouvrés. Toutefois, si l'Equipement est dégradé par le Client, la réparation et/ou le remplacement de l'Equipement concerné lui sera facturé, main d'œuvre comprise. Sont également exclus de la prise en charge de Lens Télécom les détériorations de l'Equipement dues à une cause naturelle ou une surtension.

- 6.2. Lens Télécom garantit les Equipements de tout vice pendant une durée de vingt-quatre (24) mois. Par dérogation, les bornes hotspot bénéficient d'une garantie de trente-six (36) mois. En cas de dysfonctionnement, la borne hotspot est gratuitement remplacée dans un délai d'une semaine à compter du diagnostic effectué par la maintenance. Le retrait ou la tentative de retrait de l'autocollant *warrantyvoid* entraîne la suppression de la garantie. En cas d'échange ou de remplacement, des frais de port d'un montant forfaitaire de 10€ sont facturés au Client. Par ailleurs, la Borne Hotspot défectueuse devra être retournée aux frais du Client à l'adresse postale suivante : Lens Télécom, Service retour, 2 avenue Léonard de Vinci – 63000 Clermont-Ferrand. En l'absence de restitution de la borne hotspot défectueuse, Lens Télécom pourra réclamer au client le paiement d'une indemnité forfaitaire de 150€HT qui sera prélevée directement sur le compte du Client.
- 6.3. Les incidents, dommages ou dysfonctionnements ayant pour origine l'un des cas de limitation ou d'exclusion de responsabilité prévus notamment à l'Article 14 ne sont pas couverts par les prestations de maintenance dues par Lens Télécom. La remise en état consécutive à ces dégâts peut être effectuée, le cas échéant, par Lens Télécom aux frais du Client.
- 6.4. Pendant la durée du Contrat, le Client s'engage à ne pas interrompre les Services.

7. LIAISON INTERNET

- 7.1. **Fourniture de la Liaison Internet par le Client :** Le raccordement du Site au réseau Lens Télécom est effectué par le biais d'un accès internet dont le titulaire est le Client. Il s'agit d'un prérequis technique nécessaire et préalable à la mise en place des Services et à la signature du Contrat. Lens Télécom décline toute responsabilité quant aux retards ou impossibilité de déploiement du Service et/ou des Équipements liés à un problème concernant la Liaison Internet du Client. Il ne s'agit pas d'un motif de résiliation légitime.
- 7.2. **Fourniture de la Liaison Internet par Lens Télécom:** Le Client pourra souscrire auprès de Lens Télécom la fourniture d'un accès Liaison Internet. En cas de souscription à cette option, Lens Télécom déploie un accès Liaison Internet sur lequel sera raccordé le système Wifi. Dans le cas où les installations télécoms du Site ne seraient pas compatibles avec l'ouverture d'accès supplémentaires, des frais annexes pourront être facturés en vue de la remise en conformité ou de l'agrandissement de la desserte France Telecom. Ces frais pourront être refusés par le Client. En aucun cas Lens Télécom ne pourra être tenu responsable de l'allongement des délais d'ouverture d'une Liaison Internet liés à l'incompatibilité de la desserte du Site.

8. GARANTIE DE QUALITÉ DE SERVICE

8.1. Engagement de qualité de service.

Afin d'assurer une disponibilité maximale, Lens Télécom supervise l'ensemble des Équipements 24H/24 et 7J/7 permettant de contrôler le trafic et la qualité de service du réseau.

8.2. Définitions des indicateurs de qualité de service

Les conditions suivantes sont requises pour l'application des engagements de Lens Télécom :

- Les contacts du Client sont à jour.
- En cas d'intervention sur Site, le Client permet à Lens Télécom et aux personnes mandatées par elle et qui justifient de leur qualité, d'accéder à ses locaux et aux Équipements. À défaut de la possibilité pour Lens Télécom d'accéder en autonomie aux Équipements, le Client s'engage à ce que lui-même ou son représentant soit présent dans ses locaux pour toute intervention de Lens Télécom. Toute période pendant laquelle les locaux du Client ne sont pas accessibles, pour Lens Télécom ou les personnes mandatées par elle, n'est pas prise en considération pour le calcul des délais impartis à Lens Télécom pour l'exécution de ses obligations.
- L'interruption de service n'est pas due à des travaux programmés

ou des cas de Force Majeure.

Lens Télécom n'est pas responsable en cas d'incident résultant (i) d'un incident sur un équipement sous la responsabilité du Client ou de l'utilisateur, (ii) d'un cas de Force Majeure, (iii) d'une période de maintenance programmée, (iv) du contenu accessible via l'accès aux Services, notamment d'éventuels virus circulant sur le réseau internet, (v) du non-respect par le Client de ses obligations ou (vi) d'un événement causé par un tiers extérieur à Lens Télécom.

8.3. Traitement des incidents

Lens Télécom met à disposition du Client un service client qui gère de bout en bout les incidents affectant la qualité du Service, joignable au 04.48.07.09.66 ou sur son portail Client si elle en dispose. Le Client s'engage à suivre les instructions données par Lens Télécom pour résoudre l'incident.

Tout appel au service client entraîne la création d'un ticket d'incident qui contient, au minimum, les informations suivantes :

- Ticket ID (numéro utilisé pendant toute la durée de l'incident).
- Niveau de gravité.
- Description du problème : symptôme ; diagnostic.
- Horodatage des différentes étapes : début du problème (log), détection de l'incident, ouverture de l'incident, prise en considération, fermeture.

Toute demande d'intervention de Lens Télécom sur Site sollicitée par le Client donne lieu à une facturation en fonction de la durée d'intervention.

9. CONDITIONS FINANCIÈRES

9.1. En contrepartie de la fourniture des Services souscrits par le Client, le Client doit payer à LENS TÉLÉCOM les redevances et frais prévus dans le Bon de Commande selon les modalités ci-après définies.

9.2. Tous les frais et redevances doivent être payés par le Client 30 jours fin de mois après installation des Équipements pour les FAS et avant la fin du mois en cours pour les Abonnements, sauf modalités particulières convenues entre les Parties dans le Bon de Commande. Tous les frais et redevances sont exprimés hors taxe sur la valeur ajoutée applicable au jour de la facturation. Celle-ci sera facturée en sus, au taux en vigueur au moment du fait générateur. Le paiement de toutes les sommes dues au titre du présent Contrat doit être effectué par prélèvement ou tout autre moyen de paiement que Lens Télécom peut raisonnablement demander. Tout paiement doit correspondre à la totalité des sommes dues, sans application de quelque déduction, compensation, annulation ou autre. En cas de rejet de prélèvement pour manque de provision ou tout autre motif, le Client en supportera seul les conséquences et sera en outre redevable envers Lens Télécom d'une pénalité correspondant à 20% du montant de la facture. En cas de défaut de paiement du Client à la date d'exigibilité des factures et sans préjudice de tous autres droits de Lens Télécom, notamment de suspension ou de résiliation du Contrat et/ou des Services, les sommes restant dues par le Client sont automatiquement majorées d'une pénalité calculée comme suit : (i) application du taux d'intérêt pratiqué par la Banque Centrale Européenne à son opération de refinancement au 1^{er} mars de l'année en cours (ou de l'année précédente si cette majoration est calculée entre le mois de janvier et le 1^{er} mars de l'année en cours), majoré de dix (10) points de pourcentage, ou (ii) si le taux défini au (i) venait à être inférieur au taux minimum figurant à l'Article L. 441-6 du Code de Commerce (taux d'intérêt légal multiplié par trois (3)), application de ce dernier, et (iii) sur le montant toutes taxes comprises des sommes dues, par quinzaine indivisible à compter du premier jour de retard. Le point de départ du calcul desdites pénalités est le jour suivant la date d'exigibilité des factures. Une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de quarante (40) euros est perçue conformément à l'Article D. 441-5 du Code de Commerce. Lorsque les frais de recouvrement exposés sont supérieurs au montant de cette indemnité forfaitaire, Lens Télécom peut demander une indemnisation complémentaire, sur justification.

Les Abonnements sont révisibles annuellement, au 01 janvier de chaque année, selon la formule suivante, sauf autre accord exprès et écrit :

Où

$P_1 = \text{prix révisé}$

$P_1 = P_0 \times (S_1/S_0)$

9.3.

P_0 = prix d'origine ou dernier prix ayant fait l'objet d'une révision
 S_1 = Dernier indice SYNTEC publié à la date de la révision

S_0 = dernier indice SYNTEC publié à la Date d'Effet ou à la date de la dernière révision.

Le retard ou l'absence de révision du prix par Lens Télécom n'entraîne pas renonciation de sa part aux dispositions relatives à la révision du prix pour les paiements à échoir.

9.4. En cas de retard de paiement des factures émises au titre du Contrat, sans préjudice de tout autre droit Lens Télécom se réserve le droit de suspendre sans préavis tout ou partie de l'accès aux Services souscrits, sans que le Client ne puisse se prévaloir d'une quelconque indemnité. En cas de suspension, les sommes dues par le Client au titre du Contrat continuent à être facturées conformément à l'article 0 - Conditions financières.

10. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

10.1. Le Client et ses Utilisateurs bénéficient d'une licence d'utilisation sur les éléments et/ou Logiciels mis à leur disposition dans le cadre des Services aux seuls fins de bénéficier desdits Services, et ne bénéficient d'aucune cession d'aucun droit de propriété intellectuelle, hormis les exceptions légales, ni droit de revente. L'utilisation d'éléments des Services par les Utilisateurs et le cas échéant par le Client est limitée aux usages expressément autorisés par Lens Télécom, exclusivement pour permettre au Client et aux Utilisateurs de bénéficier desdits Services ou par la loi.

10.2. Le Client bénéficie d'un simple droit d'utilisation, personnel, non exclusif et non transférable, de tout élément incorporel mis à sa disposition, dans la limite notamment des droits conférés à Lens Télécom par ses partenaires/fournisseurs et pour les seuls besoins de la fourniture des Services.

10.3. Lens Télécom reste titulaire des droits de propriété intellectuelle et de son savoir-faire attachés aux Services qu'elle en soit propriétaire ou bénéficie de licences accordées par des éditeurs tiers.

Lorsque des Logiciels sont nécessaires à l'utilisation des Services, Lens Télécom concède à l'Utilisateur sur ces derniers un droit d'utilisation personnel, non exclusif, non cessible et non transférable, limité à la durée du contrat pour l'utilisation du Service concerné conclu entre lui et Lens Télécom. Ce droit n'est concédé que dans le seul et unique but de permettre à l'Utilisateur d'utiliser les Services conformément aux dispositions du Contrat pour l'utilisation des Services concernés, à l'exclusion de toute autre finalité. Ce droit s'entend du droit de représenter et de mettre en œuvre les Services conformément à leur destination telle que prévue au titre du Contrat pour l'utilisation du Service concerné. Le Client accepte sans réserve les conditions générales d'utilisation des Logiciels des éditeurs tiers.

Le Client s'interdit strictement toute autre utilisation des Logiciels susmentionnés, en particulier toute adaptation, modification, correction des erreurs, traduction, arrangement, diffusion et décompilation, sans que cette liste soit limitative. Le cas échéant, le Client déclare être titulaire des droits de propriété intellectuelle attachés aux Logiciels qu'il met à la disposition de Lens Télécom dans le cadre de l'exécution du Contrat pour l'utilisation des Services concernés, ou du moins disposer des licences nécessaires sur ces droits, de sorte qu'il concède à Lens Télécom, pour toute la durée du Contrat pour l'utilisation des Services concernés, un droit d'usage sur ces Logiciels. Le Client s'engage, au cas où la responsabilité de Lens Télécom est recherchée par un tiers du fait que les Logiciels mis à la disposition de Lens Télécom par le Client violent des droits de propriété intellectuelle de ce tiers, à indemniser Lens Télécom de l'ensemble des frais de justice engagés et des conséquences notamment de toute demande, action, procédure judiciaire ou autre intentée de ce fait contre Lens Télécom par ce tiers, sous réserve que Lens Télécom ait informé le Client, dans les meilleurs délais et par écrit, de toute réclamation.

10.4. Lens Télécom garantit le Client contre toute action ou plainte d'un

tiers fondée sur le fait que les Services violent des droits de propriété intellectuelle de ce tiers. En conséquence, dans la limite des garanties d'éviction qui lui ont été accordées par ses propres éditeurs et au maximum dans la limite de son plafond de responsabilité prévu à l'Article 14, Lens Télécom s'engage, en cas d'action ou plainte d'un tiers telle que définie ci-dessus, à prendre en charge les dommages et intérêts prononcés contre le Client lors d'une condamnation définitive. La présente garantie s'applique sous réserve du respect le Lens Télécom des conditions suivantes :

(i) informer Lens Télécom dans les meilleurs délais de toute action ou plainte

d'un tiers telle que définie ci-dessus, (ii) donner à Lens Télécom tout pouvoir pour assurer sa défense, et (iii) fournir à Lens Télécom toute l'assistance nécessaire afin de lui permettre de remplir ses obligations au titre de la présente garantie. La présente garantie ne s'applique pas lorsque le Client a contribué aux faits reprochés par l'action ou la plainte et notamment dans les cas suivants : (a) action ou réclamation portant sur des codes ou éléments informatiques (par exemple des spécifications) fournis par le Client ; (b) utilisation d'un Logiciel ou Service par le Client postérieurement à une notification par écrit de Lens Télécom indiquant au Client qu'il doit cesser d'utiliser ce Logiciel ou Service ; (c) combinaison par le Client de tout ou partie d'un Logiciel ou d'un Service à des produits ou services de tiers ; (d) modification d'un Logiciel ou d'un Service par le Client ou une personne autre que Lens Télécom ou ses fournisseurs ou sous-traitants ; (e) utilisation d'un Logiciel ou d'un Service non conforme aux dispositions du Contrat, ainsi qu'aux lois et règlements applicables en vigueur.

11. CONFIDENTIALITÉ

Dans le cadre du Contrat, toute information reçue par une Partie de l'autre Partie doit être maintenue confidentielle sauf si ladite information est expressément qualifiée de non confidentielle par la Partie divulgateur. Au sens des présentes, ne sont pas considérées comme des informations confidentielles : (i) les informations tombées dans le domaine public au moment de leur communication ou celles qui sont dans le domaine public postérieurement à leur communication sous réserve, dans ce dernier cas, que ce ne soit pas le résultat d'une violation d'une obligation de confidentialité par la Partie ayant eu connaissance de l'information ; (ii) celles pour lesquelles la Partie qui la reçoit peut prouver qu'elle les connaissait de bonne foi et sans violation d'une autre obligation de confidentialité déjà préalablement à leur communication dans le cadre du Contrat ; (iii) celles communiquées postérieurement à la signature des présentes par un tiers et reçues de bonne foi et sans violation d'une autre obligation de confidentialité par la Partie à qui elles ont été communiquées. Les Parties s'engagent dès lors à ne pas utiliser lesdites informations ou données lorsque cela n'est pas nécessaire à l'exécution du Contrat et, à ne pas divulguer lesdites informations ou données à toute personne autre que leurs employés et sous-traitants dans les strictes limites de la nécessité de ladite divulgation pour la bonne exécution du Contrat, sauf autorisation préalable et écrite de l'autre Partie. Dans la mesure où la transmission d'informations confidentielles par chacune des Parties, à des entreprises appartenant à leur groupe, des conseils ou des experts comptables, des sous-traitants ou d'autres autorités publiques, s'avère indispensable à l'exécution du Contrat, le consentement dont il est fait mention ci-avant est considéré comme acquis, pour autant que la transmission des informations confidentielles en question soit effectivement utile à l'exécution du Contrat, et à la condition essentielle que leur destinataire s'engage lui-même à les traiter en toute confidentialité, avec la même exigence que ledit destinataire traite les informations sensibles et/ou gardées confidentielles relatives à ses autres activités. Les Parties s'engagent à respecter les obligations résultant du présent Article pendant toute la durée du présent Contrat et pendant une période de deux (2) ans suivant l'expiration ou la résiliation du Contrat pour quelque cause que ce soit. À l'issue du Contrat, pour quelque cause que ce soit, chaque Partie destinataire des informations confidentielles s'engage à les restituer à l'autre Partie et à détruire toutes les duplications qui auraient été effectuées de ces informations confidentielles. Chaque Partie s'engage à certifier par écrit à la Partie qui a divulgué les informations confidentielles, dans un délai de vingt (20) jours suivant la demande de cette dernière, le terme ou la résiliation, que toutes les informations confidentielles concernées ont été retournées ou détruites.

12. PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

12.1. **Coopération avec les autorités publiques.** Le Client est informé qu'en sa qualité d'opérateur de communications électroniques, Lens Télécom est tenue par la réglementation à des

obligations de conservation de certaines Données Personnelles, qu'elle peut être amenée à communiquer sur demande des autorités. À cet égard, Lens Télécom coopère, conformément aux lois et règlements, avec les autorités dans le cadre de vérifications en relation avec des contenus et/ou services accessibles via le réseau internet ou avec des activités illégales exercées par un quelconque Utilisateur. La responsabilité de Lens Télécom ne saurait être engagée en cas de communication d'éléments en sa possession sur toute demande faite par les autorités judiciaires, policières ou administratives. La conservation et la communication de ces données est strictement encadrée conformément aux exigences posées par les lois et règlements.

12.2. **Données Personnelles traitées pour les besoins du Service.**

Pour les besoins des Services, le Client est informé que Lens Télécom, en sa qualité de responsable de traitement, est amenée à collecter, traiter, conserver et transmettre des Données Personnelles concernant les Utilisateurs. Lens Télécom fait son affaire du respect de la Réglementation Données

Personnelles à ce titre, et notamment de prendre toute précaution raisonnable afin de protéger les Données Personnelles ainsi transmises contre toute perte, mauvaise utilisation, transmission ou accès non autorisé, y compris par les prestataires sous-traitants auxquels Lens Télécom est susceptible de transmettre et/ou de donner accès à des Données Personnelles des Utilisateurs.

12.3. **Données Personnelles transmises par le Client à Lens Télécom.**

Si, pour les besoins des Services, le Client est amené à transmettre des Données Personnelles à Lens Télécom, le Client s'engage à mettre Lens Télécom en mesure de respecter ses obligations en vertu de la Réglementation Données Personnelles. Le Client s'engage en particulier à faire son affaire de les collecter et de les traiter en conformité avec la Réglementation Données Personnelles applicable, et notamment (i) à procéder à toutes les formalités préalables à la mise en œuvre des traitements correspondants, le cas échéant, auprès de l'autorité de contrôle compétente (la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés en France) et (ii) à informer les personnes concernées de ce que les Données Personnelles les concernant peuvent être transmises à Lens Télécom et leur offrir de s'y opposer. A ce titre, le Client garantit et indemnise Lens Télécom à première demande contre tout recours qui pourrait résulter de l'utilisation de ces Données Personnelles, le Client s'engageant à défendre et indemniser, dans ce cadre, Lens Télécom contre toutes actions ou menaces d'actions ou revendications de tiers, qu'elles soient judiciaires ou non. Cette garantie reste en vigueur cinq (5) ans après l'extinction du présent Contrat.

12.4. **Autres Données Personnelles échangées entre les Parties.**

Chaque Partie pourra donner accès à des Données Personnelles concernant son propre personnel à l'autre Partie pour les besoins de l'exécution du présent Contrat (suivi de l'exécution, facturation...). La Partie destinataire de telles Données Personnelles les traite dans ce cadre pour les besoins du suivi du Contrat uniquement, en qualité de responsable du traitement. Conformément à la Réglementation Données Personnelles, les personnes concernées par ces traitements spécifiques peuvent exercer les droits qui leur sont reconnus par ladite réglementation.

13. DURÉE - RÉILIATION

13.1. **Durée.** Le Contrat prend effet à compter de la Date d'Effet et est conclu pour une durée telle que définie dans le Bon de Commande (la "**Période Initiale**"). À l'issue de cette Période Initiale, le Contrat se renouvellera par tacite reconduction pour des périodes successives de douze (12) mois (la "**Période de Renouvellement**"), sauf dénonciation par l'une ou l'autre des Parties moyennant un préavis de deux (2) mois avant le terme de la Période Initiale ou de la Période de Renouvellement par lettre recommandée avec avis de réception.

13.2. **Résiliation pour manquement.** En cas de manquement grave d'une Partie à une obligation substantielle du Contrat sur un Site concerné, excepté le cas du non-respect en cas de Force Majeure et sous réserve des autres dispositions prévues aux présentes, l'autre Partie devra notifier le manquement concernant le Site à la Partie défaillante, par lettre recommandée avec accusé de réception. Préalablement à toute résiliation du Bon de Commande concernée, les Parties se rencontreront afin de trouver un accord dans un délai de quinze (15) jours. S'il n'est pas remédié au manquement constaté dans un délai de trente (30) jours à compter de la date d'expiration de ce délai, la Partie non défaillante pourra

faire valoir la résiliation du Bon de Commande du Site concerné moyennant un préavis de trente (30) jours avant sa date de prise d'effet. Les Parties renoncent expressément aux dispositions des articles 1221 et 1222 du Code civil.

- 13.3. **Résiliation anticipée.** En cas de résiliation anticipée du Contrat par le Client pour convenance, ce dernier est redevable envers Lens Télécom, outre le paiement de toutes les sommes dues à la date de la résiliation, du paiement d'une indemnité de résiliation égale, hors taxes, à 100% de la somme des Abonnements restant dues pour le Service concerné jusqu'au terme de la durée du Contrat.

Le Contrat peut être résilié de plein droit par Lens Télécom à tout moment, sans préavis dans les cas suivants, sans que le Client puisse se prévaloir d'une quelconque indemnité :

- Décision administrative ou judiciaire d'une autorité française ou étrangère, d'évolution du contexte légal et/ou réglementaire, de nature à remettre en cause l'objet ou l'exécution du contrat ;
- Changement de la situation financière ou commerciale du Client, notamment, en cas de cessation de paiement ou suspension des activités du Client, de redressement ou de liquidation judiciaire sous réserve des dispositions légales et des décisions prises par l'autorité désignée dans le cadre de l'administration de sauvegarde, redressement judiciaire ou liquidation judiciaire.

En cas de résiliation anticipée du Contrat, le Client ne pourra prétendre à aucun remboursement des Abonnements payés.

- 13.4. **Conséquences de la fin du Contrat.** A la fin du Contrat, pour quelle que raison que ce soit, le Client conserve les Équipements (hors Logiciels), documents et autres matériels lui appartenant, mais ne bénéficie plus des Services ni de la licence d'utilisation des Logiciels sur les éléments mis à sa disposition dans le cadre des Services, ce que le Client reconnaît et accepte. Si le Client souhaite poursuivre l'utilisation des Équipements à l'issue du Contrat, il devra réinitialiser l'ensemble des Équipements.

14. RESPONSABILITÉ DES PARTIES - ASSURANCE

- 14.1. La responsabilité de l'une ou l'autre des Parties ne peut être engagée, quels que soient le fondement et la nature de l'action, qu'en cas de faute prouvée de sa part ayant causé un préjudice personnel, matériel, direct et certain à l'autre Partie, étant expressément convenu entre les Parties que tout autre type de dommages et/ou préjudices (notamment manque à gagner ; pertes de chiffre d'affaires, d'exploitation, de productivité, de contrats, de marge, de données, de fichiers, de clientèle ; atteinte à l'image et perte de données ; non réalisation d'économies ou de gains escomptés) ne peut donner lieu à indemnisation, que ces derniers aient été raisonnablement prévisibles ou non. Sans préjudice de ce qui précède et nonobstant toutes dispositions contraires, la responsabilité de chacune des Parties ne peut être engagée que dans la limite d'un montant de dommages intérêts ne pouvant excéder, au cours d'une année civile et au titre du Contrat, toutes causes et incidents confondus, un montant égal à un (1) an d'Abonnement.

Lorsque la responsabilité de Lens Télécom est engagée dans le cadre d'une prestation non récurrente, sa responsabilité ne peut être engagée que dans la limite d'un montant de dommages-intérêts ne pouvant excéder, par prestation concernée, cinquante pourcent (50%) du montant facturé au titre de ladite prestation.

Lens Télécom ne peut être tenue responsable (i) du contenu accessible via l'accès aux Services, d'éventuels virus circulant sur le réseau internet,

(ii) du non-respect de ses obligations en cas de défaillance du Client et/ou de ses fournisseurs ou, de la résistance fautive de ce dernier à transmettre les éléments en permettant l'accès, d'interruption ou perturbation des Services entraînée par un cas de Force Majeure, et plus généralement par tout incident dont l'origine est causée par un tiers extérieur à Lens Télécom, de défaillance du matériel du Client, d'absence de compatibilité, de fiabilité ou de fonctionnement des Logiciels et du matériel autres que ceux fournis par Lens Télécom. En outre, la responsabilité de Lens Télécom ne peut pas être engagée, de manière générale, dans les cas suivants : (a) fait du Client et/ou des Utilisateurs et notamment non-respects des spécifications techniques, des conditions d'utilisation des Services, des recommandations de Lens Télécom ou du constructeur de l'Équipement ; (b) interruption de Service due à une opération de maintenance programmée ; (c) vol, vandalisme,

dégradation des Équipements ou dysfonctionnement des Équipements et/ou du réseau informatique dont l'origine relève du fait du Client et/ou de ses sous-traitants, prestataires ou de toute autre personne utilisatrice des Services; (d) en raison de la nature ou du contenu des messages ou informations acheminés ou hébergés grâce aux Services.

Les limitations et exclusions de responsabilité prévues au présent Contrat sont déterminées par l'équilibre que constituent ensemble l'étendue des obligations de Lens Télécom, le prix, les montants de l'indemnisation que Lens Télécom peut être amenée à verser au Client en cas de mise en cause de sa responsabilité et les stipulations de la police d'assurance couvrant la responsabilité civile professionnelle de Lens Télécom. Le Client est conscient que les tarifs pratiqués par Lens Télécom sont déterminés en fonction de l'existence de cette limitation de responsabilité.

- 14.2. Chacune des Parties s'engage à (x) souscrire auprès d'une compagnie d'assurance notoirement solvable et à maintenir en vigueur pendant toute la durée du Contrat, toutes polices d'assurance couvrant les conséquences des responsabilités à sa charge au titre du Contrat, et en général l'ensemble des responsabilités à sa charge au titre du Contrat, et (y) assurer son personnel pendant la durée du Contrat sur le plan de la responsabilité civile.

15. FORCE MAJEURE

La responsabilité de l'une ou l'autre des Parties ne peut être mise en cause dans le cas où il deviendrait impossible d'exécuter une partie ou la totalité de ses obligations en raison de la survenance d'événements ou d'incidents possédant le caractère de la Force Majeure. Par "**Force Majeure**", on entend tout événement imprévisible, irrésistible et indépendant de la volonté des Parties, reconnu comme tel par la jurisprudence des cours et tribunaux français ou la loi. De façon expresse sont considérés par les Parties comme des cas de Force Majeure, outre ceux présentant les critères retenus par la jurisprudence des cours et tribunaux français, les incendies, les dégâts des eaux, les catastrophes naturelles, les tempêtes, les grèves (EDF, opérateurs de télécommunications, etc.), les inondations, les tremblements de terre, les attentats ou actes de terrorisme, les explosions, les guerres, opérations militaires ou troubles civils, les blocages des moyens de transport ou d'approvisionnement, l'arrêt de fourniture d'énergie, les phénomènes d'origine électrique ou électromagnétique qui perturbent les réseaux de télécommunication, les défaillances des réseaux de télécommunication dont dépend Lens Télécom et/ou des réseaux qui viennent s'y substituer, toute restriction législative ou réglementaire à la fourniture d'un Service, toute décision d'une autorité publique non imputable aux Parties et empêchant notamment la fourniture d'un Service. La Partie affectée par un cas de Force Majeure doit informer l'autre Partie de tout retard ou interruption prévu ou possible dans un délai de quinze (15) jours à compter de la survenance du cas de Force Majeure dans la mesure du possible, ainsi que les causes du retard, les prolongations nécessaires des délais d'exécution et les moyens mis en œuvre pour pallier éventuellement cette Force Majeure et doit informer l'autre Partie de la cessation de l'événement. En cas de Force Majeure, le délai d'exécution est augmenté de la période nécessaire pour remédier aux effets dus au cas de Force Majeure et aucune des Parties ne peut prétendre à une quelconque indemnité. Au cas où l'évènement de Force Majeure perdure au-delà d'une période de quatre-vingt-dix (90) jours consécutifs, chaque Partie est autorisée à résilier de plein droit la fourniture des Services par ledit évènement de Force Majeure par lettre recommandée avec avis de réception postal envoyée à l'autre Partie, sans que l'autre Partie ne puisse prétendre à une quelconque indemnité. Sauf en cas de Force Majeure, les redevances périodiques continuent à être facturées.

16. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

- 16.1. **Titres des articles et paragraphes.** Les titres des articles et paragraphes n'apparaissent au présent Contrat que pour la commodité de sa lecture et ne pourront en aucun cas être invoqués en vue de son interprétation.

- 16.2. **Notifications.** Une notification faite au titre du présent Contrat n'est valable que si elle est effectuée conformément aux dispositions du présent Article 16.2. Les notifications faites au titre du présent Contrat sont envoyées à une Partie à l'adresse spécifiée sur le Bon de Commande.

Les changements d'adresses doivent être notifiés à l'une ou l'autre des Parties par écrit. Toute notification doit être remise en mains propres contre récépissé daté et signé par la personne l'ayant

envoyée et le destinataire ou adressée par courrier recommandé avec demande d'avis de réception. Une notification remise en main propre est réputée envoyée et reçue à la date du récépissé. Une notification adressée par courrier recommandé avec demande d'avis de réception est réputée (i) envoyée à la date du cachet de la poste figurant sur le récépissé d'envoi et (ii) reçue (x) à la date figurant sur l'avis de réception ou, si le courrier recommandé n'a pas été retiré, (y) à la date de sa première présentation.

- 16.3. **Nullité.** Si une disposition quelconque du Contrat venait à être déclarée nulle, inapplicable ou non écrite, du fait d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision de justice passée en force de chose jugée, les autres dispositions du Contrat gardent toute leur force et leur portée. Les Parties s'engagent alors à limiter autant que faire se peut la portée de cette nullité ou de cette inapplicabilité de sorte à conserver la commune intention des Parties et les effets économiques du Contrat. Elles peuvent également, d'un commun accord, convenir de remplacer la ou les dispositions invalidées par voie d'avenant.
- 16.4. **Référencement.** Lens Télécom peut faire état du nom commercial du Client, de son(s) logo(s) et/ou signes distinctifs, de sa marque, de ses marques de services et autres désignations commerciales du Client à titre de référence dans le cadre de ses supports de communication, incluant notamment, sans limitation, des communiqués de presse ou son site internet.
- 16.5. **Survivance.** La résiliation ou l'expiration du Contrat n'a pas pour effet de dégager les Parties du respect des obligations qui par leur nature survivent à la date de résiliation ou d'expiration du Contrat.
- 16.6. **Cession.** Le présent Contrat ne peut faire l'objet d'une cession totale ou partielle par une Partie sauf accord préalable et écrit de l'autre Partie, cet accord ne devant pas être retenu de façon déraisonnable.
- 16.7. **Intégralité.** Le Contrat constitue et exprime seul l'intégralité de l'accord entre les Parties eu égard à son objet, en conséquence ils remplacent et annulent toutes déclarations, négociations, offres, propositions, engagements, communication orales ou écrites, acceptation et accords préalables entre les Parties, relativement au même objet (y compris toute lettre d'engagement avant contrat conclue entre les Parties). De convention expresse entre les Parties, les conditions générales de vente et/ou les conditions générales d'achat d'une Partie n'ont pas de valeur contractuelle et ne peuvent en aucun cas être opposées à l'autre Partie. Par la signature du présent Contrat, chaque Partie renonce à se prévaloir de ses conditions générales de vente, conditions générales d'achat et/ou toute autre disposition figurant sur quelque document que ce soit émanant de cette Partie.
- 16.8. **Indépendance des Parties.** Le Contrat est un contrat d'exploitation d'un réseau d'accès à un service de communications électroniques à haut débit et ne peut en aucun cas être considéré comme un partenariat, un contrat de société, une société créée de fait, une société en participation, comme créant une quelconque relation de subordination entre les Parties ou comme emportant une quelconque solidarité entre elles, chacune des Parties agissant dans son intérêt propre et conservant son autonomie. Rien dans le présent Contrat ne peut être interprété comme faisant d'une Partie le mandataire de l'autre Partie, et aucune des Parties n'a le pouvoir d'engager l'autre Partie de quelque façon que ce soit, les Parties étant convenues que chaque Partie demeure un co-contractant indépendant.

16.9. **Sous-traitance.** Lens Télécom a le droit de sous-traiter tout ou partie des Prestations et/ou Services et demeure responsable vis-à-vis du Client des Prestations et/ou de la fourniture du Service sous-traités.

16.10. **Coûts.** Chacune des Parties supporte les frais et honoraires de ses propres conseils engagés dans le cadre de la préparation du Contrat, de sa signature et de ses suites.

16.11. **Documents contractuels.** Le Contrat est composé des documents contractuels suivants par ordre de priorité décroissante : (1) le Bon de Commande, (2) les Conditions Particulières, (3) les Conditions Générales. En cas de divergence ou de contradiction entre des dispositions de plusieurs des documents énumérés ci-avant, ce sont celles des documents portant le numéro d'ordre le moins élevé qui prévalent. Après négociation entre les Parties, le Contrat constitue l'accord des Parties. Le Contrat prévaut sur toute disposition contraire ou supplémentaire figurant dans tout devis, toute proposition, offre ou communication similaire échangée entre les Parties avant et pendant son exécution. En conséquence, les documents non expressément cités ci-avant, et notamment les conditions générales respectives des Parties, ne sont pas opposables aux Parties et ne constituent pas des documents contractuels. Toute modification du Contrat donne lieu à un avenant signé des représentants autorisés des deux Parties.

17. LOI APPLICABLE - COMPÉTENCE JURIDICTIONNELLE

Le Contrat est soumis à la loi française.

En cas de difficulté ou de litige sur l'interprétation ou l'application d'une ou plusieurs clauses du présent Contrat, d'un de ses avenants et/ou concernant le Site, les Parties s'engagent, préalablement à toute action en justice ou préalablement à toute résiliation, à rechercher une solution amiable dans le cadre de la procédure de conciliation définie ci-après. La procédure de conciliation peut être mise en œuvre par l'une ou l'autre des Parties en notifiant à l'autre, par lettre recommandée avec accusé de réception, sa volonté de recourir à cette procédure. À compter de la date de l'accusé de réception de la notification, les Parties disposent d'un délai minimum de trente (30) jours pour se réunir autant que nécessaire afin d'examiner le désaccord et rechercher, en toute bonne foi, une solution amiable.

Dans l'hypothèse où le désaccord n'est pas résolu à l'issue du délai précité de trente (30) jours, les Parties retrouvent alors toute leur liberté d'action et ledit désaccord est soumis à la compétence exclusive du Tribunal de Commerce de Perpignan, quel que soit le lieu d'utilisation des prestations de fourniture de produits et/ou de Services et le domicile du défendeur et, cela nonobstant la pluralité de défendeurs, référé ou appel en garantie.

Signature Client (suivie de la mention « Lu et approuvé »)