



Conditions Générales de Vente

Conditions générales intégrales AERA TELECOM

1. ARTICLE 1 : PREAMBULE

Les présentes Conditions Générales de Vente et contrat sont conclus entre la société AERA Télécom SAS (AERA) au capital de 10000.00 euros, immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 753 399 104, SIRET 75339910400029, dont le siège social est sis au 41 boulevard des Capucines - 75002 Paris, et le Client.

2. ARTICLE 2 : DESCRIPTION DES PRODUITS ET SERVICES :

2.1. L'offre commerciale actuelle d'AERA Télécom comprend l'ensemble des produits et des services tels que décrits sur le site internet : www.aeratelecom.fr . Les services AERA Télécom se structurent notamment en trois grandes catégories : les services « Téléphonie VoIP et Mobile », les services « Liens très haut débit » et les services « Data ».

A) Au sein des services « TELEPHONIE » AERA Télécom fournit les trois offres distinctes suivantes tout en garantissant une sécurité :

- TELEPHONIE VOIX SUR IP (ToIP/VoIP) : Cloud AERA, Cloud Trunk, Cloud présél, Cloud Hosting, IPBX AERA.
- VISIOCONFERENCE HD
- TELEPHONIE MOBILE

B) Au sein des services « DATA » AERA Télécom fournit les deux offres distinctes suivantes tout en garantissant une sécurité (Firewall et Back-up) :

- HEBEGERMENT HD dans ses espaces privatifs en datacenters urbains : Paris : Téléhouse et Equinix. Genève : Equinix, Madrid : Globalswitch, Londres : Globalswitch
- CLOUD COMPUTING (Cloud privé, mutualisé ou public)

C) Au sein des services « LIENS TRES HAUT DEBIT » AERA Télécom fournit les deux offres suivantes :

- ACCES TRES HAUT DEBIT : Fibre optique, SDSL, WiMax, BLR, ADSL, Clé 4G...
- Réseau Privé VPN MPLS (pour interconnecter les différents sites de votre entreprise).

2.2. Le Client déclare accepter l'offre commerciale d'AERA Télécom telle que décrite sur le site internet : www.aeratelecom.fr. Il accepte :

- La possibilité d'une évolution de l'offre commerciale.
- Les modifications elles-mêmes, dans les conditions prévues ci-après.

3. ARTICLE 3 : PREREQUIS OBLIGATOIRE

Toute commande d'un client nécessite de la part d'AERA Télécom la vérification et la validation des éléments suivants :

- Double-câblage cat.5 ou 6 pour la téléphonie et la donnée sur IP, réseau Ethernet 100/1000 Mbps ou plus.
- Lignes SDSL, BLR, LS, fibre dédiée pour la téléphonie sur IP. Séparer les réseaux ordinateurs et téléphonie.
- Un routeur Cisco ou un autre équipement QoS pour la gestion de la téléphonie et la donnée sur IP sur une même ligne.
- Validation des téléphones IP par notre service technique. Validation des routeurs par notre service technique.
- Validation des switchs réseaux par notre service technique.
- Rapport ou logs de l'administrateur réseau afin de certifier qu'il n'y a pas de machines infectées par des virus.
- Dans le cadre de la livraison d'un service WiFi, la pré-visite du site sera nécessaire à estimer le nombre de point d'accès WiFi. Si le client ne peut pas donner accès au site ou ne souhaite pas cette pré-visite il accepte pouvoir être à l'origine d'un réseau sous-dimensionné, et accepte d'avoir à commander de nouveaux points d'accès WiFi afin de parfaire sa couverture si nécessaire.
- Dans le cadre de la livraison d'une solution de téléphonie, il est obligatoire d'utiliser une connexion internet AERA Télécom, afin d'avoir une architecture voix garantie. Si le client refuse ce type d'architecture il s'expose à des problématiques de qualité qui ne sont pas du ressort d'AERA Télécom, et dès lors il les accepte sans qu'aucun reproche ne puisse être fait à AERA Télécom.
- Dans le cadre de la livraison d'un accès très haut débit le Client mettra tout en œuvre afin d'accorder les accès nécessaires à la construction de l'accès dans sa partie privative. AERA Télécom ne pourra être tenu responsable d'une inaccessibilité du site d'extrémité sur sa partie privative.

4. ARTICLE 4 : FORMATION ET DUREE DU CONTRAT

4.1. Formation et conclusion du Contrat

Nos conditions contractuelles sont définies dans notre proposition commerciale. Les parties doivent parapher chaque page des documents du contrat, puis les faire dater et signer par le représentant de chaque société. Le contrat est conclu à la date de signature du premier bon de commande. À compter de cette date les parties sont engagées et doivent remplir toutes les obligations et prescriptions décrites dans les présentes CGV. S'il s'avère qu'au bout de cent vingt (120) jours après la signature du bon de commande, AERA Télécom ne peut effectivement pas déployer le matériel commandé, le client pourra annuler la commande par lettre recommandée avec accusé de réception, sans

devoir aucune somme ni aucune indemnité, par exception à l'article 10.1. AERA Télécom informera le client par lettre recommandée avec accusé de réception de son acceptation de l'annulation.

Lorsque l'impossibilité de livraison du service est du fait du client, les modalités applicables au service sont celles décrites à l'article 4.4 Date de première mise en service et durée initiale.

4.2. Durée du contrat

Le contrat est souscrit pour une durée de 12, 24 ou 36 mois qui court à compter de la date de signature du premier bon de commande. Il est reconductible tacitement pour des durées successives de 12 mois aux conditions générales de vente en vigueur à la date du renouvellement, sauf résiliation aux conditions prévues aux articles 10 des présentes.

La durée initiale du contrat démarrera tel que décrit à l'article 4.4 Date de première mise en service et durée initiale.

4.3. Mise à disposition du service

Les parties collaboreront au mieux en vue de faciliter la délivrance du ou des services. Le client s'engage à réaliser à ses frais, toutes les opérations préalables à la mise à disposition du service.

Lorsque la mise à disposition du service nécessite le raccordement d'un ou plusieurs sites client, le client reconnaît qu'AERA Telecom n'est pas en mesure, à la date de souscription du service, de connaître la configuration précise du ou des site(s) client ainsi que leurs conditions techniques de raccordement au service. Dans l'hypothèse où AERA Telecom ne pourrait pas effectuer le raccordement du ou des site(s) client, la mise à disposition du service sur le(s) dit(s) site(s) client sera automatiquement caduque, sans pouvoir donner lieu au paiement d'une indemnité de part ni d'autre. La mise à disposition du service peut être reportée si des contraintes extérieures à AERA Telecom et liées au client lui-même n'ont pas permis de procéder au raccordement. AERA Telecom ne saurait alors être tenu pour responsable des retards de mise à disposition. Lorsque le client passe commande d'un lien (analogique, SDSL, ADSL, RNIS, fibre optique ou BLR) auprès d'AERA Telecom, il est informé par e-mail ou par téléphone d'une date d'intervention pour l'installation. Le client doit être présent sur le site ou nommer quelqu'un de son entourage pour accueillir le technicien. Si le client n'honore pas le rendez-vous, il est redevable d'un coût de pénalité de 200€ H.T. Toute demande d'expertise (c'est-à-dire nécessitant une intervention physique d'un technicien) pour une liaison SDSL, ADSL ou ligne analogique défaillante, est facturée 300€ H.T. Toute commande pour une liaison fibre optique passe par une pré-étude facturée 800€ H.T de la part de Orange Infrastructure avant acceptation de la faisabilité technique. Ces frais d'étude seront remboursés si le client passe une commande ferme. Lorsque la mise à disposition du service dépend d'une infrastructure tierce (telle qu'une délégation de service publique), d'une infrastructure privée ayant les habilitations particulières nécessaires à la livraison (égouts...etc), dès lors qu'une difficulté exceptionnelle de construction est détectée, une nouvelle mise à disposition du service sera proposée au client final dans les deux mois suivant la commande. Si la nouvelle

date de mise à disposition s'accompagne d'un devis complémentaire, le client final aura la possibilité de résilier sa commande sans devoir de pénalités à AERA Télécom. Lorsque la mise à disposition du service n'est pas possible en raison d'une attente auprès du client final, qu'elle soit de l'ordre d'un accès au site d'extrémité ou pour tout autre raison, la mise à disposition sera effective selon l'article 4.4 des présentes CGV.

4.4. Date de première mise en service et durée initiale

Un e-mail entérinant l'achèvement de l'installation est envoyé au client par AERA Télécom. Le client dispose alors de cinq (5) jours ouvrés (du lundi au vendredi, hors jours fériés) à compter de la date de l'envoi par AERA Télécom de cet e-mail pour contester, le cas échéant, la réussite de l'installation. À défaut de manifestation de volonté durant ces cinq (5) jours, le client est réputé approuver la bonne réalisation de l'installation et l'avoir accepté sans réserve. La date de première mise en service qui est aussi la date de début de la facturation correspond à la date d'envoi de l'e-mail entérinant l'achèvement de l'installation.

En cas d'inaccessibilité du site d'extrémité imputable au client final, ou de non-observation d'une de ses obligations prévues à l'article 3 des présentes CGV, la date de première mise en service sera d'office la date de livraison prévue à la commande, soit après le délai mentionné aux conditions commerciales acceptées par le client final. Les délais de livraisons étant entendus selon les services entre 4 et 16 semaines maximum. Un e-mail de mise à disposition sera également transmis, après plusieurs demandes d'accès par AERA Télécom restées infructueuses. Cet e-mail marquera le départ de la durée initiale et entérinera l'achèvement de l'installation. Dès lors que le client final confirme l'accès au site d'extrémité, les équipes d'AERA Télécom feront leurs meilleurs efforts afin de finaliser la livraison du service tel que prévue au contrat, sans que cela ne modifie la date de mise à disposition.

4.5. Transport – Livraison

Les délais de livraison et d'installation sont mentionnés à titre purement indicatif : ils n'engagent pas d'AERA Télécom qui s'efforcera toutefois de les respecter dans toute la mesure du possible. Aucune pénalité pour cause de retard ne sera due, nonobstant toutes réserves sur le bon de commande. Le retard apporté à l'exécution d'une commande ou à la livraison échelonnée de celle-ci ne pourra justifier le refus de la marchandise ou une demande d'indemnité ni constituer une cause d'annulation ou de résiliation de la vente. Le refus d'acceptation pour non-conformité des marchandises et matériels à la commande doit se manifester dans un délai maximum de 48 heures à compter de la réception du matériel ou marchandises litigieux, par lettre recommandée adressée au Siège Social d'AERA Télécom. Le transfert de la propriété des marchandises ne s'opère qu'après paiement complet de celles-ci. Les cas fortuits ou de force majeure, notamment les grèves, les épidémies, les interruptions de transport, le manque de matières premières et de combustibles ou d'énergie, les incendies, les inondations, les accidents d'outillage ou toute autre cause entravant l'activité des fournisseurs, permettent à AERA Télécom d'annuler tout ou partie des commandes dont l'exécution a été ainsi empêchée ou suspendue, sans avoir à payer d'indemnités d'aucune sorte. Aucune fourniture ne pourra être reprise ni échangée sans accord écrit préalable d'AERA Télécom et sous réserve du remboursement des frais correspondant à cette opération. Les retours d'appareils effectués sans cet accord ne peuvent en aucun

cas, même s'ils sont directement réceptionnés, faire présumer un tel accord. Nos marchandises voyagent aux risques et périls du destinataire quel que soit le mode de transport ou les modalités de règlement de son prix. Toute réclamation qui ne serait pas faite dans la huitaine après réception du matériel ou des marchandises ne saurait être admise. AERA Télécom se réserve le droit d'utiliser le mode de transport de son choix. Les livraisons sont faites franco-domicile de l'acheteur. AERA Télécom se réserve le droit de facturer une participation forfaitaire destinée à couvrir les frais de port, d'expédition et éventuellement d'installation soit pour des matériels pondéreux (photocopieurs par exemple), soit pour des commandes insuffisantes en valeur ou en quantité. Les délais de livraison étant communiqués à titre indicatif ne sauraient engager, sauf convention expresse écrite conclue avec AERA Télécom.

5. ARTICLE 5 : TARIFS ET CONDITIONS FINANCIÈRES

- 5.1.** Les tarifs des services d'AERA Télécom sont disponibles à titre informatif sur le site internet : www.aeratelecom.fr et peuvent être communiqués sur simple demande à la Direction commerciale. Ils sont exprimés en Euros hors taxes (HT). AERA Télécom se réserve le droit de procéder à tout moment à la modification des tarifs figurant sur son site internet et ses brochures qui sont donnés à titre indicatif. Les tarifs applicables sont ceux indiqués à l'offre tarifaire et annexés au bon de commande lors de la souscription du service par le client.
- 5.2.** Travaux de desserte interne et externe : Les travaux de desserte interne et externe peuvent être facturés par AERA Télécom. Ils feront l'objet d'un devis annexé au bon de commande. Cette desserte pourra être réalisée par AERA Télécom à la demande du client et sera facturée au client en sus des frais d'accès au service. AERA Télécom pourra confier la réalisation desdits travaux à des entreprises spécialisées. En cas de non-réalisation des travaux de desserte nécessaire à la livraison des services d'accès très haut débit, l'article 4.4 s'appliquera à l'issue du délai de livraison prévu commercialement.
- 5.3.** Lors d'une commande ferme effectuée par le client, il est demandé au client un acompte de 30%, le reste de la somme sera versée à la livraison.
- 5.4.** Lors d'une commande de matériel, le client est facturé 50€ H.T pour les de frais de port par colis envoyé.
- 5.5.** Interventions à tort : Le Client se verra facturer le coût des interventions qu'il aura demandées à AERA Télécom pour des dysfonctionnements résultant de son fait ou de son omission. Les tarifs des pénalités appliquées seront indiqués dans la convention du niveau de service (SLA).
- 5.6.** En cas de modification ou d'évolution du Service demandée par le Client, ladite modification et/ou évolution du service ne sera effectivement prise en compte par les services internes d'AERA Télécom qu'après réception de l'avenant correspondant, dûment signé par le client, étant entendu que ledit avenant pourra, suivant le type de service souscrit par le client, prendre la forme d'une simple commande. Toute demande de modification entraîne une étude de faisabilité préalable à l'issue de laquelle AERA Télécom proposera une date de réalisation. Une modification peut entraîner une interruption de Service, dans un tel cas, celle-ci ne sera pas prise en compte dans le

calcul d'éventuel GTD, GTR ou IMS.

5.7. Reserve De Propriété

5.7.1. Equipement loué : AERA Télécom concède au client un droit d'utilisation sur l'équipement, à l'exclusion expresse du droit de commercialisation de cet équipement. A la fin du Contrat, le client doit retourner les équipements à AERA Télécom dans les meilleurs délais.

5.7.2. Equipement vendu : En cas de vente d'un quelconque équipement par AERA Télécom au client, la propriété ne sera transférée au client qu'à compter du paiement total et intégral de cet équipement. Le client s'engage à prendre toutes mesures utiles afin d'éviter leur saisie par des tiers. Le client s'interdit de céder ledit équipement pendant toute la durée de validité de la présente clause de réserve de propriété. En cas de non-paiement à l'échéance, AERA sera en droit de reprendre l'un des quelconques équipements livrés dans le cadre notamment des procédures relatives au redressement et à la liquidation judiciaire des entreprises.

6. ARTICLE 6 : FACTURATION ET PAIEMENT

6.1. Modalités

6.1.1. La facturation des services s'effectue mensuellement à terme à échoir, à l'exception de ceux dont la facturation est fonction de la consommation du client, notamment les consommations téléphoniques ; ces services sont facturés à terme échu sur la facture du mois suivant. En cas d'activation du service en cours de mois, la première facture sera éditée à la fin du mois en question et les montants seront calculés au prorata temporis à partir de la date de première mise en service.

6.1.2. La première facture est établie au prorata temporis avec comme référence la date de première mise en service, c'est-à-dire la date d'envoi de l'e-mail qui entérine la fin de l'installation, tel que décrit à l'article 6.3. Par la suite, toute facture émise par AERA Télécom est réputée exigible à la date qui figure sur ladite facture.

6.1.3. Nos factures sont impérativement envoyées par e-mail. Il appartient au client de fournir une adresse électronique valide. AERA Télécom n'est pas responsable d'un e-mail non reçu par le client, ayant pour cause une adresse électronique invalide communiquée par le Client ou pour quelque motif que ce soit.

6.1.4. Nos factures sont payables mensuellement impérativement par prélèvement automatique. Toutes les factures sont éditées en euros toutes taxes comprises et payables en euros. AERA se réserve le droit de reporter toute nouvelle taxe et augmentation de taux sans préavis.

6.1.5. Le paiement doit être effectué dans les dix (10) jours suivant la date d'émission de la facture. Le client procédera à un paiement en euros (par prélèvement automatique). À cette fin, il devra remplir et signer une autorisation de prélèvement qu'il devra retourner à AERA Télécom. En cas de changement de domiciliation ou de coordonnées bancaires, le Client doit immédiatement en informer AERA Télécom et lui communiquer sans délai tous les nouveaux éléments précités.

AERA Télécom se réserve le droit de faire figurer les anciennes coordonnées sur la facture qui suit immédiatement la communication des nouvelles données.

6.1.6. En cas de première commande, d'une ou de plusieurs factures payées avec retard, de risque d'insolvabilité du client, ou de risque concernant les activités du Client, AERA Télécom se réserve le droit de revoir ses délais de règlements et de demander le versement préalable de tout ou partie du prix de la commande, ou du service engagé jusqu'à sa date d'anniversaire. Ainsi AERA Télécom pourra émettre une facture de toute la période engagée due de la commande (abonnements mensuels, prestations de services) et la prélever dans les conditions prévues à l'article 6.1.5 des présentes CGVs sans que cela ne modifie les dispositions du contrat. Pour les services représentant des consommations variables, tels que les minutes télécoms, le transit internet au compteur... etc., la facturation se fera également d'avance pour toute la période engagée sur la base d'une moyenne estimée par AERA Télécom. Une régularisation mensuelle aura lieu au réel des consommations du Client. En cas de non-paiement de ladite facture émise, l'article "6.2. Retard et défaut de paiement" des présentes CGVs s'appliquera.

6.2. Retard et défaut de paiement

6.2.1. En cas d'incident financier relatif au paiement d'une prestation de service, le client disposera d'un délai de huit (8) jours pour régler la somme concernée, à la suite d'une notification de l'incident par e-mail ou par courrier postal. En l'absence de régularisation de l'incident de paiement, AERA Télécom se réserve le droit de restreindre les services du Client à tout moment, après un simple appel téléphonique demeuré sans effet. La somme due sera majorée de frais de rejet de prélèvement, réévalués tous les ans, de 75 euros HT si le Client a opté pour le paiement par prélèvement bancaire. Les Clients payant par tout autre moyen se verront facturer des frais de traitement d'impayés à hauteur de 95 euros HT.

6.2.2. En cas de restriction de service, le Client reste redevable de l'intégralité des sommes dues pour l'intégralité des prestations contractuellement convenues.

6.2.3. Passé ce délai de 8 jours, le dossier sera alors transmis au service « Recouvrement et Contentieux », générant ainsi une facturation supplémentaire de 100 euros HT pour frais et traitement de dossier.

6.2.4. Dans le cas où le Client persiste dans le non-paiement de la facture, AERA Télécom se réserve le droit de saisir le tribunal compétent afin d'exiger du Client le paiement total des factures dues. Le client supportera alors les frais de justice engagés par AERA Télécom (frais et honoraires de ses avocats, débours, dépens, huissier, etc...)

6.2.5. Le défaut de paiement à l'échéance contractuelle entraînera, après mise en demeure faite par lettre recommandée avec accusé de réception restée vaine sous huit (8) jours, l'exigibilité, à titre de dommages et intérêts, d'une indemnité égale à 15% des sommes dues.

6.3. Contestation des factures

- 6.3.1.** Les factures émises par AERA Télécom peuvent être contestées par le Client dans un délai de dix (10) jours à compter de leur date d'émission, par courrier recommandé avec accusé de réception adressé à la Direction Commerciale d'AERA, précisant les causes, les motifs et le montant de la contestation. Le courrier mentionne aussi les références précises (date d'émission et numéro...) de la facture litigieuse et fournit tout document justificatif.
- 6.3.2.** La contestation ne suspend pas le paiement des sommes non contestées et des factures suivantes. Elles demeurent toutes exigibles. Leur non-paiement s'inscrit dans le cadre de la procédure prévue à l'article 10.
- 6.3.3.** AERA Télécom s'engage à répondre à la réclamation par e-mail, courrier simple ou courrier recommandé. En cas de rejet de la contestation, AERA Télécom fournit au Client une réponse motivée. Les montants deviennent immédiatement exigibles à compter de la réception de la décision de rejet qui vaut mise en demeure. Dans l'hypothèse où les montants contestés devenus exigibles ne seraient pas réglés dans les délais, les articles 8.2 et 10 s'appliqueront.

6.4. Pénalités pour retard ou défaut de paiement :

Sauf report sollicité et accepté à temps par AERA Télécom ou de contestation effectuée dans les conditions définies à l'article 8.3, le défaut de paiement total ou partiel d'une facture dans le délai de 30 (trente) jours à compter de sa date d'émission entraîne, à compter du premier jour de retard, la possibilité pour AERA Télécom d'appliquer une pénalité calculée par jour, d'un montant égal à une fois et demie le taux d'intérêt légal en vigueur au moment des faits. Le défaut de paiement est de plus sanctionné par des mesures définies à l'article 10. A défaut de paiement dans les délais convenus, il devra donc payer les pénalités pour retard précitées.

7. ARTICLE 7 : ASSISTANCE :

Un support technique est disponible à l'adresse e-mail suivante « support@eratelecom.fr » ou au numéro 01 81 800 605.

8. ARTICLE 8 : ENGAGEMENT ET RESPONSABILITÉ DU CLIENT

- 8.1.** Le client s'engage à s'acquitter des sommes convenues dans le contrat conformément aux conditions de paiement définies à l'article 8 des présentes.
- 8.2.** Le client s'engage à faire un usage loyal des produits et Services d'AERA Télécom mis à sa disposition et s'engage à éviter toute utilisation abusive, malveillante pouvant perturber le réseau ou dégrader les équipements d'AERA Télécom. Il s'interdit de faire un commerce illicite avec les produits et service d'AERA Télécom.
- 8.3.** Le Client s'engage à conserver de manière strictement confidentiel les éléments constitutifs de ses codes d'identification fournis par AERA Télécom (Identifiant et mot-de-passe), dans le cadre du présent contrat et à ne pas les divulguer sous quelque forme que ce soit. Tout usage des éléments d'identification du Client est placé sous son entière responsabilité. Il sera entièrement responsable des dommages causés par un tiers à la suite d'une négligence violant le secret de conservation de ses identifiants.

8.4. Le Client est tenu d'informer, sans délai, AERA Télécom en cas de perte, de vol ou de divulgation accidentelle des éléments constitutifs de ses codes d'identification. Dans ce cas, AERA Télécom s'engage à les annuler et lui en communiquer de nouveaux, dans les meilleurs délais et moyennant un préavis de 15 (quinze) jours.

8.5. Assurances : Le Client déclare avoir souscrit dès la signature du présent contrat, une police d'assurance auprès d'une compagnie d'assurance notoirement solvable, garantissant les pertes d'exploitation ou de profits, vol, destruction du matériel, mis à sa disposition par AERA Télécom, désigné notamment par incendies, explosions, dégât des eaux et une assurance responsabilité civile à l'égard des tiers.

8.6. Portabilité : Lors d'une commande de portabilité auprès d'AERA Télécom, le Client doit nous fournir avec exactitude tous les numéros à porter. S'il s'avère qu'il y a d'autres numéros supplémentaires non communiqués dans la commande, le Client se verra facturer comme suit :

- Portabilité d'un N° isolé ou d'une séquence de 10 chiffres consécutifs appartenant à France Télécom : 90 € HT
- Portabilité subséquente d'un N° isolé ou d'une séquence de 10 chiffres consécutifs appartenant à un autre opérateur : 150 € HT
- Portabilité d'un N° isolé ou d'une séquence de 10 chiffres consécutifs interne (les numéros qui sont déjà chez AERA Télécom.) : 90 € HT
- Report d'une portabilité : 160 € HT
- Ajournement d'une portabilité : 160 € HT
- Annulation d'une portabilité : 160 € HT

8.7. Désaturation : Lors d'une commande d'une liaison SDSL, le client a été informé par le commercial que l'éligibilité du site peut comporter 5% de marge d'erreur. Les erreurs peuvent être :

- Débit non éligible
- Nombre de paires de cuivre insuffisante (information non connue à l'avance)
- Dans le cas d'un nombre de paires de cuivre insuffisante, le Client sera facturé comme suit :
 - Mono paire (1Paire) : 480 € HT
 - Bi paire (2Paires) : 900 € HT
 - Quadri paires 4Paires : 1200 € HT
 - Dans le cas d'un débit non disponible, AERA Télécom peut proposer une autre technologie.

8.8. Amiante :

Dans le cadre d'une intervention sur un site Client, ce dernier s'engage, conformément à l'article R.1334-22 du code de la santé publique, à permettre aux techniciens de AERA Télécom ou mandatés par AERA Télécom de consulter son dossier technique Amiante. Dans le cas contraire, le technicien pourra refuser les travaux éventuellement nécessaires (perçement, ouverture de faux plafonds, ...) et l'intervention de mise en service sera reportée.

8.9. Desserte interne :

La desserte interne correspond à la prolongation en partie privative de la liaison fournie (ligne analogique, RNIS, ADSL, SDSL, fibre optique), depuis la desserte télécom du bâtiment jusqu'à votre local où se trouve l'équipement à connecter (routeur, modem, prise). Cette prestation inclut le matériel, le déplacement et l'intervention physique du technicien. Cette intervention est gratuite lorsque la desserte ne dépasse pas les 3 ml (mètres linéaires), au-delà des 3ml cette prestation est facturée 1500€ H.T. Pour des dessertes complexes qui nécessitent de passer les câbles dans les plafonds, perçage, installer des goulottes, elles sont considérées comme des « dessertes complexes » et seront soumises à étude puis fera l'objet d'un devis présenté au Client.

8.10. Responsabilités :

8.10.1. Le Client est entièrement responsable de la topologie de son réseau informatique. Les architectures de téléphonie sur IP installées par AERA Télécom dépendent du réseau local du client.

8.10.2. Si le Client utilise sa connexion IP (SDSL, BLR, LS, Fibre optique) pour transporter d'autres applications IP que celles qui ont été convenu à la mise en place du service, ou utilise un équipement réseau pour d'autres fonctions sans en avoir averti le service technique d'AERA Télécom et validé par lui, toutes défaillances techniques pouvant résulter de ce(s) changement(s) ne pourra tenir AERA Télécom pour responsable.

8.10.3. Le Client est seul responsable des informations qu'il a fourni à AERA Télécom lors de la conclusion du présent Contrat.

8.10.4. Le Client est seul responsable des conséquences résultant : d'une mauvaise utilisation ou d'une panne qui lui serait imputable ; des équipements et dispositifs applicatifs qui lui sont fournis par AERA Télécom et des équipements et dispositifs applicatifs dont il est propriétaire.

8.11. Piratage informatique :

En cas de piratage informatique de vos installations téléphoniques, de votre réseau local ou lien internet, le client reconnaît qu'il est de son entière responsabilité et sous son obligation de déclarer immédiatement cet incident et acte de malveillance auprès de la section informatique du commissariat de police ou de la gendarmerie nationale le plus proche. Les autorités nous adresseront une réquisition judiciaire afin de leur fournir tous les éléments de traçabilité pouvant conduire à identifier les responsables de ces piratages.

En tout état de cause, le Client reconnaît qu'AERA Télécom ne peut être tenu pour responsable pour quelque motif que ce soit de ces cas de piratage relevant de la force majeure, dont il n'est que prestataire de service mettant à la disposition du client un moyen d'accéder à ces services et dont il appartient au Client de s'équiper de système de sécurité pour ses installations informatiques, téléphoniques et de réseaux. Toutefois, afin de vous aider à stopper ces actes de malveillance, il appartiendra au Client de transmettre à AERA Télécom dans les meilleurs délais la déclaration faite auprès des autorités de police et de gendarmerie, ainsi que le dernier rapport d'audit de la sécurité mise en place pour vos installations.

9. ARTICLE 9 : ENGAGEMENT ET RESPONSABILITÉ D'AERA :

- 9.1.** AERA Télécom s'engage à mettre en œuvre tous les moyens dont elle dispose, sous réserve que le Client ait respecté ses engagements tels que prévus au Contrat, pour assurer un service continu auprès de ses Clients et réalisera ses Prestations conformément aux règles de l'art.
- 9.2.** AERA se tient à la disposition du Client pour lui fournir toutes les informations et tous les conseils nécessaires afin qu'il souscrive au Contrat en connaissance de cause.
- 9.3.** AERA Télécom met tout en œuvre pour fournir et maintenir un service de collecte et Transport Hauts Débits ou Très Hauts Débits de données sur le protocole IP conforme à l'état de l'art et de la technique.
- 9.4.** AERA Télécom s'engage à garantir selon le service souscrit, à compter de la signalisation par le Client, soit :
- Un temps de rétablissement (GTR) Standard de 4 heures, en heures ouvrées (lundi au vendredi de 9h00 à 18h00, hors jours fériés) ;
 - Un temps de rétablissement (GTR) de 4 heures, 24h sur 24 et 7 jours sur 7 pour la relève des dérangements en cas de souscription, par le Client, à l'option « GTR avancée ».

10. ARTICLE 10 : LIMITATION ET SUSPENSION DU SERVICE, RÉSILIATION DU CONTRAT.

10.1. Résiliation du Contrat

10.1.1. Préavis :

Chacune des parties peut s'opposer au renouvellement du présent Contrat ou de ses suites, moyennant un préavis de trois (3) mois avant la date d'anniversaire du présent contrat, par lettre recommandée avec accusé de réception. Cette lettre doit spécifier les références qui font foi entre les parties (numéro de Client, numéro de Contrat, numéro de commande, etc.). La résiliation devient effective à l'issue du délai de préavis suivant la notification de la résiliation.

10.1.2. Durée Initiale :

Les parties reconnaissent avoir pris un engagement à durée déterminée. Ainsi, si la résiliation intervient avant l'expiration de la durée initiale, le Client sera alors redevable d'indemnités de départ anticipé correspondant à l'intégralité des sommes restant dues au titre du service jusqu'à l'expiration de la durée initiale (sans que cela ne soit considéré comme étant une « pénalité »). Au-delà de la durée initiale, le Client n'est redevable d'aucune indemnité. Le paiement de la période de préavis reste dû à AERA Télécom.

10.1.3. Violation du Contrat :

En cas de non-respect par l'une des parties des conditions essentielles du contrat, l'autre partie pourra résilier le contrat quinze (15) jours après mise en demeure adressée par courrier recommandé avec accusé de réception, restée infructueuse.

10.1.4. Commandes en cours :

La résiliation du contrat entraîne la cessation de toutes les commandes en cours. La résiliation d'une commande en cours avant sa livraison entraîne les indemnités de départ anticipé prévues à l'article 10.1.2 correspondant à l'intégralité des sommes restant dues au titre du service jusqu'à l'expiration de la durée initiale (sans que cela ne soit considéré comme étant une « pénalité »). Le cas particulier d'annulation de commande par le client avant émission de l'e-mail qui entérine la fin d'installation, vaudra résiliation du service.

10.1.5. Déménagement :

Le déménagement n'entraîne pas systématiquement la résiliation du contrat. Soit le Client désire mettre fin au contrat, auquel cas il doit le résilier moyennant un préavis de trois (3) mois avant l'expiration de la durée initiale, et dans les formes prévues par l'article 10.1.1. Si la résiliation intervient avant l'expiration de la durée initiale, le Client devra payer à AERA Télécom les indemnités de départ anticipé prévues à l'article 10.1.2. Soit le Client désire continuer le contrat et la nouvelle installation est possible, auquel cas il doit payer de nouveaux frais d'installation au tarif standard décrit dans l'offre commerciale qui figure sur le site internet d'AERA Télécom. Si AERA Télécom se trouve dans l'impossibilité technique d'assurer la nouvelle installation, le contrat pourra être résilié mais uniquement en respectant le préavis prévu à l'article 10.1.1, sans quoi le Client devra payer les indemnités de départ anticipé prévues à l'article 10.1.2.

10.2. Résiliation d'une Option :

Le Client peut résilier une ou plusieurs options moyennant un préavis d'un (1) mois calendaire, sans avoir à tenir compte de la durée initiale du contrat. Le Client n'est redevable d'aucune indemnité sauf les frais éventuellement entraînés par cette résiliation.

10.3. Défaut de paiement :

Si le Client ne paie pas une somme due dans les dix (10) jours suivant la date d'émission de la facture, comme prévu à l'article 8.1, AERA Télécom se réserve le droit de suspendre le service, sur l'ensemble des sites du Client, sans indemnité ni pénalité à verser au Client. AERA Télécom pourra procéder à la réouverture du service à compter de la réception du règlement.

10.3.1. En toute hypothèse de défaut de paiement, les sommes dues restent exigibles, AERA Télécom se réservant toutes les voies de droit nécessaires pour recouvrer ce qui lui est dû et réparer le préjudice qu'elle a subi. Les intérêts contractuels dus par le Client jusqu'au complet paiement des sommes dues, sont fixés à une fois et demie le montant des intérêts légaux, les parties prévoyant la capitalisation des intérêts.

10.3.2. En outre, le défaut de paiement persistant après suspension ou limitation des services autorise la résiliation du Contrat par AERA Télécom, aux torts du Client. Des frais de résiliation peuvent être dus en sus.

10.4. Fausses déclarations :

La déclaration délibérée par le Client d'informations inexactes ou douteuses, l'absence délibérée par le Client de mise à jour des informations fournies à AERA Télécom, ou l'absence de réponse par le Client pendant plus de quinze (15) jours calendaires aux demandes écrites d'AERA Télécom relatives à l'exactitude des informations fournies par lui entraîneront la suspension de plein droit du service et la résiliation du contrat à discrétion d'AERA Télécom.

10.5. Non-respect des stipulations du contrat :

En cas d'utilisation du service en contravention avec le contrat, le Client sera réputé en inexécution grave de ses obligations contractuelles. AERA Télécom pourra alors résilier le contrat, sans verser d'indemnité, ni de pénalité, un (1) mois après mise en demeure adressée par courrier recommandé avec accusé de réception, restée infructueuse. Toute interruption, limitation, suspension, ou suppression du service dans les conditions déterminées au présent article n'entraînera aucun dédommagement au bénéfice du Client.

10.6. Conséquences de toute résiliation et fin de Contrat :

10.6.1. Fin du Service :

Le Client est informé et reconnaît expressément et irrévocablement qu'à compter de la résiliation ou de la fin du contrat, quel qu'en soit le motif, AERA Télécom aura le droit de couper le service et de retirer ou de supprimer de ses machines toutes les données et messages liés au Client.

10.6.2. Indemnités :

La résiliation du contrat entraîne l'exigibilité immédiate de toutes sommes restant dues au titre du service souscrit. Le Client ne pourra réclamer quelque indemnité que ce soit à AERA Télécom du fait des conséquences de la résiliation ou de la fin du contrat, sauf cas de faute imputable à AERA Télécom.

10.6.3. Résiliation du contrat avant sa mise en service :

La résiliation du contrat avant sa mise en service, entraîne l'exigibilité immédiate de toutes sommes restantes dues au titre du service souscrit. Le Client ne pourra réclamer quelque indemnité que ce soit à AERA Télécom du fait des conséquences de la résiliation ou de la fin du contrat, sauf en cas de faute imputable à AERA Télécom.

11. ARTICLE 11 : MODIFICATIONS

11.1. Compte tenu de l'état de l'art, de l'évolution des technologies et des prestations d'AERA Télécom, les parties conviennent qu'AERA Télécom puisse, de plein droit, faire évoluer, modifier ou mettre à jour ses prestations et les conditions qui les régissent, si la ou les modifications apportent au Client un service de qualité et de contenu au moins équivalents.

11.2. Initiative du Client :

En cas de modification ou d'évolution du service demandée par le Client, ladite modification et/ou évolution du service ne sera effectivement prise en compte par les services internes d'AERA Télécom qu'après réception de l'avenant correspondant, dûment signé par le Client, étant entendu que ledit avenant pourra, suivant le type de service souscrit par le Client, prendre la forme d'une simple commande. Toute

demande de modification entraîne une étude de faisabilité préalable à l'issue de laquelle AERA Télécom proposera une date de réalisation. Une modification peut entraîner une interruption de service, dans un tel cas, celle-ci ne sera pas prise en compte dans le calcul d'éventuel GTD, GTR ou IMS. La réalisation d'une modification entraîne le cas échéant le versement de frais de modification du service. De manière générale, la redevance du service fait l'objet d'un réajustement en fonction de la nouvelle configuration du service. La redevance réajustée est due à compter de la mise en service de la modification concernée.

12. ARTICLE 12 : AUTORISATIONS ET CONFIDENTIALITÉ

12.1. Le Client autorise AERA Télécom à communiquer son identité en sa qualité de Client, et à le citer comme référence professionnelle pendant toute la durée du contrat. Le Client accorde à cette fin à AERA Télécom le droit de reproduire et représenter ses noms commerciaux, dénominations, marques, logos, et plus généralement tout signe distinctif du Client qui serait éventuellement protégé par un droit privatif. Cette autorisation est donnée pour toute la durée du contrat et permettra à AERA Télécom de citer le Client comme référence professionnelle sur ses présentations et documents commerciaux ou marketing, papiers ou électroniques, pour une diffusion et une communication mondiale. Le Client accepte qu'à la fin du contrat, AERA Télécom poursuive sa communication et l'utilisation de tous les supports utilisant les données précitées jusqu'à leur épuisement, avec une durée maximale de deux (2) ans à compter de la date de résiliation du contrat.

12.2. Confidentialité :

Chaque partie s'engage à respecter un devoir de confidentialité à l'égard du Contrat et de ses modalités d'exécution, de tous documents et des informations échangés au cours de son exécution, ainsi que les techniques, méthodes propres à AERA Télécom et tous autres procédés et/ou services faisant l'objet du Contrat.

13. ARTICLE 13 : LOI APPLICABLE – CONCILIATION – DIFFÉRENDS

13.1. Loi Applicable :

Le présent Contrat est soumis au droit français.

13.2. Conciliation :

Les parties s'engagent à régler, dans un premier temps, à l'amiable tout litige relatif à l'interprétation, à l'exécution ou à l'adaptation du présent contrat et conditions générales de ventes, dans un délai maximum de soixante (60) jours à compter de la survenance du désaccord ou du litige, notifié par lettre recommandée avec accusé de réception à l'autre partie. Dans le cas où le désaccord persiste et après constat formalisé de celui-ci, la partie la plus diligente pourra saisir les juridictions compétentes.

13.3. Différend :

En cas de différend relatif à la conclusion, à l'exécution, à l'interprétation ou à la résiliation du présent contrat, et à défaut d'accord amiable, le tribunal compétent pour trancher sera celui du ressort des tribunaux de PARIS (75). Ces dispositions, par accord expresse des parties, s'appliquent en cas de référé, comme dans toutes les autres hypothèses de saisine juridictionnelle.

13.4. Les appels illimités :

Les forfaits d'appels illimités sont réservés à un usage strictement privatif et professionnel. L'utilisation du service téléphonique par des personnes extérieures à l'entreprise de l'abonné ou dépourvue d'un caractère raisonnable est considérée comme abusive. Est entendu comme raisonnable, le taux moyen tel qu'issu de l'Observatoire des Marchés publié par l'ARCEP pour ce qui concerne les communications téléphoniques fixes.

Sont strictement prohibées, et considérées comme utilisation abusive ou frauduleuse :

- L'utilisation du service téléphonique par les professionnels des télécommunications : opérateurs, téléboutiques, téléprospection, phoning, centre d'appels, cartes prépayées, services vocaux.
- L'utilisation ininterrompue du service de téléphonie par le biais notamment d'une composition automatique et en continu de numéros sur la ligne.
- Le partage de l'accès téléphonique avec des personnes extérieures au client.
- L'utilisation à titre gratuit ou onéreux du service de téléphonie comme passerelle de réacheminement de communications.
- L'utilisation dépourvue d'un caractère raisonnable tel que mentionné ci-dessus.
- Toute utilisation contraire à celles prévues par les conditions générales de vente entraînera une résiliation immédiate de la ligne AERA Télécom.

13.5. Débits mis à disposition du client :

Dans le cadre d'une offre mutualisée / burst, le Client dispose d'un débit jusqu'à la valeur indiqué sur le contrat tant en débit descendant que montant. Il est entendu par débit descendant la capacité de débit depuis le réseau Internet vers le Client. Il est entendu par débit montant la capacité de débit depuis le Client vers le réseau Internet. Le Client peut demander à disposer d'un débit supérieur en souscrivant l'option « débit + ». Cette option fait l'objet d'une souscription supplémentaire et spécifique, dont les conditions sont précisées dans la fiche tarifaire en vigueur. Constitue une utilisation abusive du service toute utilisation ayant pour conséquence de mettre en péril l'intégrité du réseau ou de perturber les usages normaux des autres clients du service. Un usage abusif est caractérisé par rapport aux usages moyens constatés sur le service. AERA Télécom, dès lors qu'elle a connaissance d'un comportement abusif du Client se réserve le droit de prendre toutes les mesures nécessaires afin de faire cesser un tel comportement ceci pour notamment permettre un usage normal aux autres clients et d'éviter toute perturbation sur le service.

13.6. Difficulté(s) exceptionnelle(s) de construction(s) ou DEC :

Lors d'une commande de fibre optique, des difficulté(s) exceptionnelle(s) de construction(s) peuvent être détectées lors de la production du lien. Dès lors le client final en sera notifié par e-mail, et un devis aux frais réels lui sera transmis. Si le devis complémentaire est accepté par le client final, la production reprendra jusqu'à livraison. En revanche si le client final ne souhaite pas donner suite au devis complémentaire, sa commande sera annulée et sans aucune pénalité.

Voici la liste non limitative des cas probables de difficulté(s) exceptionnelle(s) de construction(s) :

- 1/ Absence de local pour abriter le point de terminaison.
- 2/ Définition des contraintes géographiques particulières :
 - Accès réglementé ou interdiction de passage.
 - Site protégé (parcs naturels par exemple).
 - Obstacles naturels à traverser ou à contourner (accidents de terrain ou cours d'eau par exemple).
 - Configurations architecturales spéciales (châteaux, parkings, caves, clochers, phares ou usines par exemple).
 - Absence de moyens d'accès par la route pour la construction ou la maintenance.
 - Site isolé : site qui ne fait pas partie d'un lotissement et dont l'éloignement du plus proche point physique d'accès au réseau (point de concentration) est supérieur à 600 mètres à vol d'oiseau, ou à 50 mètres en longueur réelle, si les conditions d'environnement imposent le passage en souterrain.
- 3/ Définition des cas où la mise en œuvre de moyen spéciaux est nécessaire :
 - Transport aérien (hélicoptage essentiellement), maritime, fluvial, (utilisation de bateaux) ou terrestre de grande ampleur (utilisation de convois exceptionnel).
 - Élargissement de la chaussée, déboisement, assèchement, dynamitage-desserte de grottes ou de sous-sol profonds (mines par exemple).
 - Démolition d'ouvrage de plus de 40 cm d'épaisseur, ou de plus de 15 cm dans le cas d'un ouvrage en béton.
 - Consolidation ou construction d'ouvrages.

13.7. Utilisation inappropriée du service :

En cas d'utilisation inappropriée du service, tel que les téléchargements illégaux, tout acte non autorisé, illégal ou frauduleux depuis les services fournis, AERA Télécom se réserve le droit de résilier et de mettre fin au service sans préavis. L'intégralité des loyers, mensualités et des sommes restantes au contrat seront dues.

AERA Télécom se réserve le droit de réclamer des dédommagements et intérêts supplémentaires et de communiquer aux autorités compétentes qui le demanderaient, toutes les informations liées aux services utilisés frauduleusement.