

PREAMBULE

La société TELWAN ayant été déclarée opérateur par l'Autorité de Régulation des Télécommunications le 19 janvier 2011 sous le N° de récépissé de déclaration 11-0058 est de ce fait autorisée à établir et exploiter sur le territoire national un réseau de télécommunications ouvert au public.

TELWAN est un opérateur de télécommunications commercialisant des services à valeur ajoutée aux entreprises sur ses réseaux ou sur ceux de tiers.

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) sont applicables à toute Commande de Service passée par le Client, directement ou indirectement auprès de TELWAN. La signature du Bon de Commande emporte acceptation sans réserve des présentes Conditions Générales ainsi que, en fonction du (des) Service(s) choisi(s) par le Client, des Conditions Particulières et le cas échéant des STAS/SLA, qui forment avec les présentes conditions générales un tout indissociable (ci-après le "Contrat de Service"), s'appliquant à la fourniture du Service.

En conséquence, le fait de passer commande implique l'adhésion entière et sans réserve du Client au Contrat de Service, à l'exclusion de tous autres documents tels que prospectus, catalogue émis par TELWAN et qui n'ont qu'une valeur indicative. Aucune condition particulière ne peut, sauf acceptation formelle et écrite de TELWAN, prévaloir contre les CGV.

Toutes conditions contrares posées par le Client, quels qu'en soient le moment et le support seront inopposables à TELWAN à défaut d'une acceptation expresse par la signature d'un représentant de TELWAN.

Le fait que TELWAN ne se prévale pas à un moment donné de l'une quelconque des dispositions des CGV ne peut être interprété comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque desdites dispositions.

1. DEFINITIONS

Dans les présentes Conditions Générales de Ventes, les termes suivants ont, sauf précision contraire, le sens qui leur est donné dans cet article :

"Bon de Commande" : désigne le document faisant partie intégrante du Contrat de Service signé par les Parties au moment de la Commande de Service ou constatant leur modification par avenant.

"Client" : désigne toute société souhaitant souscrire au Service de TELWAN définie dans le Bon de Commande.

"Équipement TELWAN" : désigne tout matériel appartenant à TELWAN et installé par TELWAN, un tiers sous-traitant ou le Client dans le cadre du Service.

"Équipements Client" : désignent les équipements et logiciels du Client permettant le raccordement au Service. Les Équipements Client comprennent également les équipements éventuellement achetés par le Client auprès de TELWAN.

"Heures ouvrées" : désigne la période du lundi au vendredi, de 8H à 18H, à l'exception des Jours qui ne sont pas Ouvrés.

"Incident" : désigne une panne ou problème dégradant de façon substantielle le Service et ayant des conséquences sur l'activité du Client.

"Interruption" : désigne une période de coupure franche et continue constatée par TELWAN et/ou le Client pendant laquelle la fourniture du Service du Client est interrompue.

"Interruption Programmée" : désigne une Interruption survenant en dehors des Plages Horaires après notification de TELWAN.

"Jours Ouvrés" : désigne tout jour à l'exception du samedi et du dimanche ou de tout autre jour férié ou chômé en France.

"Mise en Service" : désigne la période du Service au Client marquant le début de l'utilisation du Service.

"Plage de Service" : désigne la période de 23H00 à 05H00 durant laquelle TELWAN peut librement intervenir sur son réseau.

"Période Minimale" : désigne la période ferme d'engagement initiale pendant laquelle le Client ne peut résilier le Service ou l'option.

"Réseau" : (ou Backbone) désigne l'ensemble des Systèmes requis pour assurer un service de télécommunication.

"Service" : désigne le(s) service(s) et prestation(s) associée(s) fourni par TELWAN via un Bon de Commande et plus amplement décrit aux Conditions Particulières correspondantes.

"Service Client" : désigne un guichet unique mis à la disposition du Client pour les questions techniques et administratives liées au Service.

"Systèmes" : désignent l'ensemble composé d'un ou plusieurs Equipement(s) de TELWAN et/ou logiciel(s) installé(s) et mis en service dans le Réseau. Les termes ainsi définis seront employés avec une majuscule et pourront être utilisés indifféremment au singulier ou au pluriel.

"TELWAN" : désigne la société TELWAN S.A.S.

2. OBJET

Les Conditions Générales de Ventes ont pour objet de définir les modalités dans lesquelles TELWAN met à la disposition du Client son Service ainsi que de déterminer les conditions d'accès et d'utilisation de ce Service par le Client.

3. DOCUMENTS CONTRACTUELS

3.1 Le Contrat de Service est constitué par l'ensemble des documents contractuels présentés par ordre hiérarchique de valeur juridique décroissante :

- le Bon de Commande, ou les Bons de Commandes afférents au Service,
- les Conditions Particulières de fourniture du Service comprenant éventuellement les STAS et SLA afférentes (Conditions Particulières),
- les CGV.

3.2 En cas de contradiction entre une ou plusieurs dispositions figurant dans l'un quelconque des documents ci-dessus, les dispositions contenues dans le document de rang hiérarchique supérieur prévaudront.

3.3 Le Contrat de Service exprime l'intégralité des obligations des Parties en relation avec un Service. De convention expresse entre les parties, les correspondances, conditions générales d'achat du client, demandes d'offres ou propositions antérieures relatives au même objet que le Contrat de Service n'ont pas de valeur contractuelle.

3.4 Par la signature d'un Bon de Commande, le Client reconnaît avoir choisi ce(s) Service(s) en fonction de ses besoins, et avoir pleine connaissance et accepter le(s) Service(s) concerné(s) et le(s) condition(s) associée(s). Le Client reconnaît avoir reçu de TELWAN toutes les informations et conseils qui lui étaient nécessaires pour souscrire au présent engagement en connaissance de cause. Ainsi, les choix effectués par le Client lors de la commande ainsi qu'éventuellement par la suite, demeurent sous son entière responsabilité.

3.5 Toute modification au Contrat de Service, à l'exception des hypothèses mentionnées à l'article 21, devra faire l'objet d'un avenant signé par les responsables habilités des deux parties.

4. MISE EN SERVICE

4.1 TELWAN s'engage sur un délai de Mise en Service ou de Mise à Disposition mentionné au Bon de Commande dans les modalités décrites aux Conditions Particulières.

4.2 La date de Mise en Service effective constitue le point de départ de la facturation.

4.3 En cas d'Annulation d'une Commande avant la date de Mise en Service, le Client sera alors redevable d'une indemnité équivalente à cinquante (50) pour cent des redevances normalement dues jusqu'à la fin de la Période Minimale sans préjudice des dommages et intérêt auxquels TELWAN pourrait prétendre.

5. EVOLUTION DE SERVICE

5.1 A la demande du Client, le Service peut faire l'objet de modifications. Le Client adresse à TELWAN un Bon de Commande précisant le type et la date de la modification souhaitée. Toute demande de modification entraîne la réalisation d'une étude de faisabilité préalable à l'issue de laquelle TELWAN propose une date de réalisation. La modification ne pourra être Mise en Service que le premier jour du mois civil suivant la fin du délai contractuel de Mise en Service précisé au Bon de Commande.

5.2 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. La date de Mise en Service est, par défaut, le premier jour du mois civil suivant la fin du délai contractuel de Mise en Service. La Période Minimale pourra également être prolongée.

5.3 De nouveaux Services pourront également être proposés par TELWAN au Client par l'envoi à ce dernier d'un Bon de Commande et des Conditions Particulières relatives.

Ce nouveau Service donnera lieu à la conclusion d'un Contrat de Service.

6. MODALITES DE SOUSCRIPTION

6.1 Le Client souscrit son engagement par l'envoi du Bon de Commande par courrier ou fax. Quelque soit le support utilisé, le Client déclare connaître et accepter les conditions du Contrat de Service associé au Service souscrit.

6.2 TELWAN souscrit son engagement par l'envoi au Client du Bon de commande contresigné par un responsable de TELWAN. TELWAN pourra contester le Bon de Commande dans les 3 jours ouvrés suivant sa réception en adressant un mail ou un fax au Client.

7. ASSISTANCE

Le service Client est accessible au numéro en vigueur indiqué sur le site www.telwan.fr, au Bon de commande et dans les propositions commerciales de TELWAN.

8. QUALITE DE SERVICE

8.1 TELWAN assure une supervision et une astreinte permanente de son Réseau, 24H/24, 7jours/7.

8.2 TELWAN s'engage à mettre en œuvre les moyens nécessaires en vue de fournir un Service continu et disponible dans la limite de capacité du Réseau et des infrastructures ainsi que des contraintes techniques inhérentes à leur fonctionnement.

8.3 Pour certains Services, le Client pourra également souscrire une Garantie de Temps de Rétablissement telle que décrite dans les Conditions Particulières.

9. OBLIGATIONS RESPECTIVES

9.1 TELWAN s'engage auprès du Client à :

- Fournir le Service avec la compétence et le soin raisonnable, et ce dans le respect des normes nationales et européennes applicables ;
- Si TELWAN sous-traite des activités, utiliser un sous-traitant qualifié et assumer la responsabilité de la partie sous-traitée des Services.

9.2 Le Client s'engage auprès de TELWAN à :

- Ne pas utiliser les Services à toute fin autre qu'aux fins d'activités de télécommunications et de services connexes ;
- Ce que les Equipements Clients soient conformes aux normes nationales et européennes applicables ;
- Si le Client sous-traite des activités, utiliser un sous-traitant qualifié et assumer la responsabilité de ses actions ;
- Obtenir et maintenir en vigueur toutes les autorisations administratives requises et payer toutes les sommes, taxes et autres droits liés à ses activités et à l'utilisation des Services,
- Respecter les procédures et instructions émises par TELWAN.

Le Client sera seul responsable de l'utilisation des Services. Il ne les utilisera à aucune fin interdite par les lois applicables ni ne causera de perte ou de dommage, quels qu'ils soient, à TELWAN ou à tout tiers. Le Client s'assurera que les Services ne sont pas utilisés à des fins impropres ou illicites ou en violation des droits d'un tiers.

9.3 Les Parties conviennent de coopérer dans la réalisation des Services. A cet effet, le Client fournira à TELWAN les informations et documents nécessaires à leur réalisation. Le Client fournira à TELWAN une assistance raisonnable dans l'exécution des Services.

10. TARIF

10.1 Les tarifs en vigueur sont disponibles sur simple demande formulée auprès de TELWAN. Ils sont strictement confidentiels et relèvent par conséquent du domaine de l'article 22.

10.2 Les tarifs des Services et la périodicité d'émission des factures correspondantes sont décrits le(s) Bon(s) de Commande correspondant(s).

10.3 Les tarifs indiqués dans chaque Bon de Commande sont hors tout impôt, droit et taxe de quelque nature que ce soit, direct ou indirect, présent ou futur, qui pourrait être dû sur le prix des Commandes. La TVA sera facturée en sus au taux en vigueur à la date de facturation.

10.4 TELWAN se réserve le droit de réviser ses tarifs à tout moment dans les conditions prévues à l'article 21. Le paiement par le Client des factures établies selon le tarif modifié vaut acceptation sans réserve dudit tarif.

10.5 Le Client pourra demander à l'échéance de la Période Minimale du Service concerné, l'application de nouveaux tarifs à TELWAN plus favorable moyennant un réajustement incluant une nouvelle Période Minimale. Aucune baisse de tarif ne sera possible pendant la Période Minimale du Service sauf si celle-ci venait à être imposée par une autorité administrative.

11. REGLEMENT

11.1 TELWAN éditte chaque mois une facture en euro. L'ensemble des frais relatifs au Service est payable terme à échoir, sauf les frais ne pouvant être évalués qu'à la fin de chaque mensualité. Ceux-ci sont alors à terme échu.

11.2 Le Client réglera par prélèvement automatique (il devra signer l'autorisation jointe dans le Bon de Commande), tous les cinq (5) de

chaque mois, ou par tout autre moyen de paiement indiqué dans le Bon de Commande dans un délai maximal de 30 jours calendaires suivant la date d'émission de la facture. La première facturation du Service sera effectuée au prorata temporis pour le premier mois à partir de la date de Mise en Service.

11.3 Toute échéance entamée est due et tout montant versé par le Client est irrévocablement acquis à TELWAN et non remboursable à l'issue d'un délai de 2 mois suivant la date d'émission de la facture pendant lequel le Client peut notifier

par lettre recommandée avec accusé de réception tout désaccord ou toute demande d'éclaircissement concernant une facture. L'obligation de paiement n'est suspendue que pour la partie contestée de la facture. Le Client reste tenu de payer la partie non contestée de la facture en respectant le délai contractuel.

Il est précisé que les décomptes effectués par TELWAN avec ses moyens techniques font foi en cas de litige.

11.4 A défaut de règlement des sommes dues à TELWAN, pour quelque cause que ce soit, à l'exception d'une contestation justifiée des factures, TELWAN sera fondée à exiger le paiement d'une pénalité égale au taux d'intérêt légal en vigueur à la date d'émission de la facture concernée majorée de 1,3 %, par jour de retard, jusqu'à complet règlement. Cette pénalité est calculée sur le montant hors taxes de la somme restant due, et court à compter de la date d'échéance de prix sans qu'aucune mise en demeure préalable ne soit nécessaire.

12. SUSPENSION DES SERVICES

12.1 En cas de non respect de l'une des ses obligations par le Client au titre du Contrat de Service et, en particulier, si une quelconque facture de TELWAN reste totalement ou partiellement impayée, TELWAN pourra, sans préjudice des autres recours dont elle dispose, envoyer au Client, par lettre recommandée avec demande d'accusé de réception, une mise en demeure de remédier à sa défaillance (ci-après « la Notification »). Si la Notification reste sans effet pendant

quinze (15) jours suivant sa réception par le Client, TELWAN pourra suspendre de plein droit et sans autre formalité le ou les Services objet du Bon de Commande concerné. La suspension du ou des Services n'entraînera pas la suspension des paiements et facturations au titre du Bon de Commande concerné.

12.2 A défaut pour le Client de remédier à sa défaillance dans un délai de quinze (15) jours à compter de la suspension du ou des Services, TELWAN pourra, par dérogation à l'article 14, résilier le ou les Bon(s) de Commande concerné(s) de plein droit et avec effet immédiat aux torts du Client qui en supportera toutes les conséquences.

12.3 TELWAN pourra également être contraint à suspendre le Service sans préavis ni indemnité, afin de respecter un ordre, une instruction ou une exigence du Gouvernement, d'une autorité de régulation, ou de toute autorité administrative ou locale compétente. Le Service sera automatiquement rétabli sans indemnité de part et d'autres, dans le cas où aucune solution n'aura été trouvée dans un délai de 30 jours suivant la suspension du Service.

12.4 Le Client déclare expressément accepter les conséquences de l'application du présent Article, en particulier en termes de continuité de son Service et ne pourra en aucun cas se retourner contre TELWAN pour quelque dommage que ce soit qu'il subirait du fait de cette application.

13. DUREE

13.1 Durée d'une Commande.
Chaque Commande est conclue pour une durée indéterminée, pouvant être assortie d'une Période Minimale prévue dans les Conditions Particulières et/ou Bon de Commande. A l'issue de cette première période, elle sera tacitement poursuivie pour une durée indéterminée, sauf résiliation adressée avec un préavis de trois (3) mois, par une Partie à l'autre par lettre recommandée avec demande d'accusé de réception.

13.2 Durée du Service.
Le Contrat de Service s'applique à partir de la date de la signature par TELWAN et le Client du premier Bon de Commande pendant toute la durée des relations commerciales entre TELWAN et le Client. Il est donc conclu pour une durée déterminée correspondant à la période de temps écoulée entre la date de signature du premier Bon de Commande et la date d'échéance qui correspond, sauf résiliation anticipée, à la date d'expiration de la dernière Commande.

Il est entendu qu'une Commande expire au jour d'échéance de tous les Options ou autres précisés sur le Bon de Commande.

14. RESILIATION

14.1 Résiliation par le Client
14.1.1 Le Client aura la possibilité de résilier une Commande à l'expiration de la Période Minimale, par lettre recommandée avec accusé de réception moyennant un préavis de 3 mois.

14.1.2 Outre les cas particuliers prévus, le cas échéant aux Conditions Particulières, le Contrat de Service est résilié lorsque tous les Bon de Commande sont résiliés.

14.1.3 Il est précisé que si le Client résilie une Commande avant l'expiration de sa Période Minimale, sauf cas de résiliation pour faute prouvée de TELWAN, il sera redevable d'une indemnité égale à l'intégralité des redevances périodiques de la Commande concernée pour la période restant à courir jusqu'à l'expiration de la Période Minimale.

La résiliation de l'ensemble des Commandes entraîne de plein droit la résiliation du Contrat de Service.

14.2 Résiliation par TELWAN

14.2.1 TELWAN se reverse le droit de résilier une Commande à l'expiration de la Période Minimale à condition de prévenir le Client au moins trois (3) mois à l'avance par lettre recommandée avec accusé de réception.

14.2.2 En cas d'inobservation par le client des conditions de fourniture des Services décrites au Contrat de Service, TELWAN aura la faculté de résilier la Commande ou le Contrat de Service dans les conditions décrites à l'article 12.2.

14.2.3 TELWAN pourra résilier une Commande ou le Contrat de Service sans compensation ni pénalité de part et d'autre, en cas de décision d'une autorité administrative ou de perte d'une licence d'exploitation de réseau ou de fréquences, empêchant de manière totale ou partielle l'exécution d'un Service.

14.3 Résiliation par les Parties
En cas de manquement de l'une des Parties dans l'exécution d'une obligation essentielle aux termes du Contrat de Service, l'autre Partie pourra signifier à la Partie en défaut une mise en demeure exigeant qu'elle remédie à la situation en question, si un remède est possible, dans un délai de trente (30) jours à compter de la date de réception de la lettre recommandée. S'il n'y est pas remédié dans le délai imparti ou si aucun remède n'est possible, l'autre Partie pourra mettre fin au Contrat de Service ou à la Commande concernée par lettre recommandée avec demande d'accusé de réception, de plein droit

et sans formalité. La date d'effet de la résiliation sera au terme des trente (30) jours après réception de ladite lettre recommandée, sans préjudice des dommages et intérêts auxquels la Partie non défaillante pourrait prétendre en vertu de la loi, ou du Contrat de Service. Le Client fera son affaire de toute restitution éventuelle de l'environnement concerné dans son état initial. Le Contrat de Service pourra également être résilié dans le cas où, pendant la durée du Contrat de Service et sans encourir de responsabilité envers l'autre Partie de ce fait, l'une des Parties entrerait en règlement amiable avec ses créanciers ou si elle fait l'objet d'une décision de mise en redressement judiciaire, un mois après la mise en demeure adressée à l'Administrateur judiciaire de poursuivre le Contrat de Service, ou cas où l'Administrateur ne répondait pas dans le délai d'un mois, ou encore si une des Parties faisait l'objet d'une procédure de liquidation (pour un motif autre qu'une absorption ou une réorganisation). Après la résiliation du Contrat de Service, ou d'une Commande le Client cessera immédiatement toute utilisation du Service concernée.

15. EQUIPEMENT

15.1 Le Client installe ou met à disposition de TELWAN, dans le délai précédant la date contractuelle de Mise en Service les Equipements Client dont la fourniture est nécessaire à la réalisation du Service.

15.2 Tous les Equipements Client entrant dans la catégorie des installations privées et nécessitant l'agrément de l'organisme compétent devront être en conformité avec la réglementation en vigueur dans le pays dans lequel les Services sont fournis.

15.3 Si un Equipement de TELWAN est fourni avec le Service, Le Client fournit l'alimentation électrique nécessaire au bon fonctionnement des Equipements de TELWAN. En particulier, le Client met à disposition sur son Site un local où sont installés les Equipements de TELWAN, dont les conditions d'environnement sont communiquées par TELWAN.

LES EQUIPEMENTS TELWAN LIVRES ET INSTALLES CHEZ LE CLIENT RESTENT LA PROPRIETE DE TELWAN.

15.4 Les Parties conviennent expressément que TELWAN ou ses fournisseurs demeureront de manière permanente pleinement propriétaires des Equipements de TELWAN et qu'aucun droit de propriété n'est transféré au Client. Le Client assume sur les Equipements de TELWAN les obligations inhérentes à la qualité de gardien à partir de la livraison de ces Equipements TELWAN chez le Client et jusqu'à leur reprise en charge par TELWAN. En conséquence, le Client s'interdit tout acte de disposition ou de permettre tout acte, quel qu'il soit, contraire au droit de propriété de TELWAN et avisera TELWAN de toute atteinte à son droit. Notamment le Client interdit de débrancher ou couper l'alimentation de ces Equipements, modifier le câblage des cartes, modifier la configuration de ces Equipements. En cas de tentative de saisie, le Client doit en aviser immédiatement TELWAN, élever toute protestation contre la saisie et prendre toutes les mesures pour faire connaître le droit de propriété en cause. De la même manière, en cas de procédure de redressement ou de liquidation judiciaire, le Client est tenu d'en aviser immédiatement TELWAN.

15.5 Au terme d'une Commande ou en cas de résiliation d'une Commande conformément aux dispositions du Contrat de Service, le Client restituera les Equipements de TELWAN sauf cas spécifique préalablement signalé par TELWAN. Dans ces cas spécifiques TELWAN ou son sous-traitant procéderont aux désinstallations de ces Equipements. Le Client autorise TELWAN ou un tiers mandaté à pénétrer dans les Sites Client qui hébergent les Equipements de TELWAN concernés, pour y récupérer lesdits Equipements, en sa présence ou celle d'un de ses représentants.

15.6 Si le Client n'a pas permis la restitution dans un délai de quinze (15) jours, et après mise en demeure adressée par lettre recommandée avec avis de réception et restée sans effet au terme d'un nouveau délai de quinze (15) jours, le Client paiera à TELWAN, par jour de retard et par Equipement TELWAN non restitué, une pénalité égale à dix pour cent (10 %) du prix mensuel de la Commande concernée, sans préjudice de toute action en justice que TELWAN pourrait engager.

16. FORCE MAJEURE

16.1 Les Parties ne seront pas responsables de perte, de dommage, de retard, d'une non exécution ou d'une exécution partielle résultant directement ou indirectement d'une cause pouvant être interprétée par un tribunal français comme un cas de force majeure (soit un « Cas de Force Majeure »). De plus, les Parties conviennent qu'un Cas de Force Majeure inclura notamment les événements suivants : attentats, actes ou omissions d'une autorité publique, y compris les modifications de toute réglementation applicable à l'exécution des Services, accès limité par un propriétaire ou un gestionnaire de domaine, émeutes, guerres, déclarations ou non, grèves, sabotages, vols, actes de vandalisme, explosions, incendies, foudre, inondations et autres catastrophes naturelles, défaillances d'un opérateur, contraintes France Télécom, perte de licence impactant l'exploitation.

16.2 Chaque Partie notifiera dans les meilleurs délais à l'autre, par écrit, la survenance de tout Cas de Force Majeure.

16.3 Les obligations de la Partie victime du Cas de Force Majeure et, en particulier, les délais requis pour l'exécution de ses obligations, seront suspendus sans qu'elle n'encoure de responsabilité, quelle qu'elle soit.

16.4 Les Parties s'efforceront, dans la mesure du possible, d'atténuer les effets des Cas de Force Majeure.

17 LIMITATION DE RESPONSABILITE

17.1 La responsabilité de TELWAN est limitée aux dommages matériels directs à l'exclusion de tout dommage indirect et/ou immatériel et, en particulier, de toute perte de chiffre d'affaires, de bénéfice, de profit, d'exploitation, de renommée ou de réputation, de clientèle, préjudice commercial, économique et autre perte de revenus. Par l'adhésion au Contrat de Service, le Client déclare renoncer à toute réclamation en ce sens.

17.2 En cas de dommages directs causés au Client par la faute exclusive et prouvée de TELWAN, TELWAN pourra indemniser ce dernier des dommages certains, réels et justifiés relatifs à une Commande et de celle-ci, dans la limite d'un montant équivalent à 9 mois de redevance mensuel de la Commande concernée.

17.3 En ce qui concerne la responsabilité cumulée sur une année contractuelle, celle-ci ne pourra dépasser 152.449 Euros y compris les pénalités éventuellement dues par TELWAN sur cette même période.

17.4 La responsabilité de chaque Partie en cas de décès, de préjudice corporel résultant de sa négligence ou de celle de ses agents et représentants ou de fraude, dol ou faute lourde n'est ni exclue ni limitée.

18 CONDITIONS D'INTERVENTION ET DE MAINTENANCE

18.1 La Maintenance Corrective comprend les opérations de réparation relatives aux divers constituants du Réseau ou des Equipements TELWAN livrés et installés par TELWAN ou son sous-traitant chez le Client qui s'avèrent nécessaires, soit à la demande du Client, soit à la suite d'opérations de Maintenance Préventive effectuées par TELWAN ou son sous-traitant.

18.2 TELWAN assure également une Maintenance Préventive de son Réseau et de ses Equipements en cas de problème suspecté ou connu sur son Equipement afin de maintenir une continuité de Réseau.

18.3 Dans tous les autres cas, les interventions de maintenance de TELWAN font l'objet d'une facturation complémentaire sur Bon de commande et notamment dans les cas d'interventions sur appel du Client dont la cause n'est pas imputable à TELWAN. Toutefois, si il s'avère que l'origine de l'intervention est due à une faute imputable exclusivement à TELWAN, l'intervention ne sera pas facturée.

18.4 TELWAN pourra effectuer la Maintenance du Service, de son Réseau et des Equipements pendant les Plages de Service. En dehors, l'interruption fera l'objet d'une Interruption Programmée.

19 GESTION DE LA MAINTENANCE DU SERVICE

19.1 Maintenance Préventive

Pour assurer la Maintenance de son Réseau, TELWAN peut être amené à réaliser des travaux sur son Réseau susceptibles d'affecter temporairement le fonctionnement des Services délivrés à ses clients.

Les interventions programmées se distinguent suivant que les travaux programmés sont urgents et nécessitent une Maintenance Préventive Urgente ou s'il s'agit de travaux de mise à niveau nécessitant une Maintenance Préventive.

Pour tous travaux de Maintenance Préventive, TELWAN devra informer préalablement le Client de toute activité planifiée pouvant entraîner une perturbation de son Service. Cette notification de travaux programmés interviendra au moins cinq (5) Jours Ouvrés avant la date prévue, sous forme d'un e-mail. TELWAN fera ses meilleurs efforts pour effectuer l'interruption pendant la Plage de Service.

Pour les travaux de Maintenance Préventive Urgente (lorsque le Service ou sa qualité peut se trouver impacté sans intervention de TELWAN), une notification sera également transmise dans les meilleurs délais suivant l'urgence de l'intervention.

Pendant ces périodes de travaux programmés, TELWAN s'efforcera de limiter les conséquences des travaux sur le Service.

En cas de besoin, TELWAN se réserve le droit d'intervenir sur ses Equipements sur le Site Client. Le Client s'engage à ne pas modifier les Equipements TELWAN et il accepte, par avance, de procéder aux manœuvres nécessaires qui lui seront demandées par TELWAN, éventuellement au cours d'une conversation téléphonique, afin d'éviter le déplacement d'un technicien.

Le Client déclare expressément accepter les conséquences de l'application du présent Article, en particulier en terme de continuité de son service et ne pourra en aucun cas se retourner contre TELWAN pour quelque dommage que ce soit qu'il subirait du fait de cette application.

19.2 Maintenance Corrective

A défaut d'option supplémentaire souscrite par le Client, l'intervention de TELWAN aura lieu pendant les Jours et Heures Ouvrés.

19.2.1 Procédure de notification des Interruptions ou Incidents

La Maintenance Corrective est accessible pendant les Jours et Heures Ouvrés, sauf en cas de souscription à la GTR 4 heures. Dans ce dernier cas, le service sera accessible 24h/24, 7 jours /7 et le Client se verra attribué un numéro d'appel confidentiel.

Dès réception d'un appel du contact technique du Client tel que défini au Bon de Commande, TELWAN qualifiera l'appel comme suit :

- identification de l'appelant et vérification de son habilitation,
- identification du contrat et du niveau de service souscrit,
- identification des sites impactés (pré localisation de l'incident et/ou Interruption). Après vérification, TELWAN confirmera la prise en charge de l'Interruption de Service et/ou de l'Incident. L'horaire de l'appel constituera le point de départ du calcul de la durée d'une Interruption ou d'un Incident.

Le Client fournira à TELWAN toutes les informations requises par cette dernière afin de localiser et de remédier à l'Interruption et/ou à l'Incident. Ces informations comprendront, sans que ce soit limitatif :

- Type de service impacté ;
- Description, localisation et conséquences de l'Interruption et/ou Incident ;
- Si besoin, coordonnées d'une personne à tenir informée (si différente de l'appelant).

19.2.2 Gestion des Interruptions et/ou Incidents

Avant de signaler une Interruption et/ou Incident, le Client s'assurera que le dysfonctionnement ne se situe pas sur ses Equipements ou sur ses infrastructures.

Une fois l'origine de l'Interruption et/ou Incident identifiée, TELWAN réalisera les actions visant à corriger ladite Interruption et/ou Incident, dans le cadre des options GTR 4 Heures et GTR 4 Heures ouvrées.

L'interruption et/ou Incident sera réputé clos dès lors que TELWAN sera parvenue à rétablir le Service.

20 ASSURANCE

20.1 Chaque Partie s'engage à détenir auprès d'une compagnie d'assurances de 1er rang une police Responsabilité Civile, valable pendant toute la durée du

Contrat de Service, couvrant les risques associés à leur exécution. Chaque Partie fera son affaire de l'assurance de ses biens et de ses employés.

Sur requête, chaque Partie fournira à l'autre un certificat d'assurances, attestant de la souscription des polices décrites ci-dessus.

20.2 A partir de la livraison des Equipements TELWAN chez le Client et jusqu'à leur reprise en charge par TELWAN, le Client est seul responsable de tout dommage causé par ces Equipements à lui-même, à son personnel ou aux tiers sauf des dommages causés du fait d'un défaut de fabrication ou d'un vice propre des Equipements TELWAN.

20.3 Le Client est responsable de tout dommage, perte, vol, avarie causés audit Equipements. A ce titre, il lui est conseillé de souscrire une assurance couvrant lesdits dommages. TELWAN lui indique, à sa demande, la valeur des Equipements TELWAN installés chez lui. En cas de dommage aux Equipements TELWAN, le Client s'engage à en informer TELWAN dans les quarante huit heures et à faire la déclaration de sinistre auprès de sa compagnie d'assurance.

21 MODIFICATION

21.1 TELWAN se réserve le droit de modifier à tout moment, dans les modalités ci-après, les conditions du Contrat de Service ou des Services afin de s'adapter au contexte économique ou réglementaire. Les nouvelles conditions seront adressées au Client.

21.2 Les parties conviennent que TELWAN peut, de plein droit, modifier son Service sans autre formalité que d'en informer le Client par télécopie, courrier ou courrier électronique, avertissement en ligne sur le site www.telwan.fr ou à toute autre adresse que TELWAN viendrait à lui substituer.

21.3 La présente clause ne s'applique pas dans les cas suivants :

- en vue d'intégrer de nouvelles fonctionnalités d'un Service
- afin de se conformer à toute prescription légale ou décision imposée par toute autorité notamment l'Autorité de Régulation des communications électroniques et des postes.
- afin de se conformer aux modifications substantielles des conditions de service d'un opérateur tiers nécessaire à la fourniture des Services.

21.4 Dans le cas où ces modifications affectent substantiellement la délivrance d'un Service, le Client aura la faculté de renoncer au Service concerné pendant un délai de 30 jours après l'entrée en vigueur de ces modifications, par lettre recommandée avec accusé de réception. La résiliation sera effective à l'expiration d'un délai

supplémentaire de 30 jours à compter de la fin du mois d'envoi de la lettre recommandée.

Au-delà du délai contestation susvisé, la modification sera réputée acceptée par le Client.

22 CONFIDENTIALITE

Les Parties s'engagent à conserver, pendant toute la durée du Contrat de Service, et pendant une durée de trois ans à compter de son expiration ou de sa résiliation, un caractère strictement confidentiel à toute information ou document notamment relatif au savoir-faire, à des informations techniques ou financières, à la politique commerciale, la stratégie et l'activité communiquées par l'une des Parties à l'autre Partie ou toutes autres informations expressément présentées comme étant de nature confidentielle quelle qu'en soit la nature et quel qu'en soit le support, qui serait porté à la connaissance d'une Partie à l'occasion de l'exécution du Contrat de Service.

Les Parties s'engagent notamment :

- à ne pas divulguer ces informations confidentielles et à les traiter avec le même degré de précaution et de protection qu'elle accorde à ses propres informations confidentielles de même importance, et en tout état de cause, avec un degré de protection suffisant eu égard à la nature des informations confidentielles.

- à empêcher toute divulgation de ces informations confidentielles à des personnes tierces autres que les personnes chargées de l'exécution du Contrat de Service au sein de son entreprise,

- à ne pas reproduire, ni faire reproduire tout ou partie de documents susceptibles de constituer ou de contenir des informations confidentielles,

De plus, le Client s'engage à garder confidentielles toutes les conditions spécifiques qui lui ont été consenties par TELWAN dans le cadre du Contrat de Service.

Les dispositions du présent article ne s'appliquent pas aux informations qui :

- sont tombent dans le domaine public par tout autre moyen qu'une contrevention à ses obligations par une Partie ou,
- sont issues de développements entrepris de manière indépendante par les Parties dès lors qu'elle peut en apporter la preuve,
- font l'objet d'une diffusion générale d'une Partie qui les communiquerait sans restriction particulière ou,
- font l'objet d'une diffusion du fait d'une décision judiciaire.

23 DROIT APPLICABLE - REGLEMENT DES LITIGES

Le Contrat de Service est régi par le droit français et interprété conformément à celui-ci.

TOUT LITIGE OU TOUTE CONTESTATION AUQUEL LE CONTRAT DE SERVICE POURRAIT DONNER LIEU TANT POUR SA VALIDITE QUE POUR SON INTERPRETATION, SON EXECUTION OU SA REALISATION, FERA L'OBJET D'UNE TENTATIVE DE RESOLUTION AMIALE. A DEFAUT IL SERA PORTE DEVANT LES JURIDICTIONS COMPETENTE DU RESSORT DES TRIBUNAUX DU SIEGE SOCIAL DE TELWAN Y COMPRIS EN CAS DE REFERE, APPEL EN GARANTIE OU DE PLURALITE DE DEFENDEUR.

Pendant la durée d'un litige ou tout au long de la procédure en justice relative au lit litige, chaque Partie continuera de s'acquiescer de ses obligations en vertu du Contrat de Service (sauf accord contraire au cours de la période mentionnée ci-dessus ou impossibilité au regard de l'objet du litige).

24 DROIT D'ACCES AUX FICHIERS INFORMATISES

Les informations concernant les clients contenus dans les fichiers TELWAN ne sont transmises qu'aux personnes physiques ou morales qui sont expressément habilitées à les connaître.

Tout Client peut demander la communication des informations le concernant auprès de TELWAN et possède un droit de rectification de ces données le cas échéant, conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 sur l'informatique, les fichiers et les libertés.

25 REFERENCES

Sauf avis contraire de l'autre Partie, chaque Partie aura la possibilité de faire figurer l'autre Partie ainsi que son logo sur une liste de références pouvant être utilisée pour les besoins de communication.

26 DIVERS

26.1 Le Contrat de Service ne fournit pas et n'est pas destiné à fournir à des tiers (notamment des clients du Client, des Affiliés du Client) de droit de recours, de réclamation, de responsabilité, de remboursement, de motif d'action, ou tout autre droit.

26.2 Le Contrat de Service et toutes ses stipulations lieront les Parties aux présentes, leurs successeurs en droit et cessionnaires autorisés, en particulier en cas de changement de contrôle ou de fusion d'une Partie, soit par absorption du fait d'une société tierce, soit par création d'une société nouvelle, comme en cas de scission, d'apport partiel d'actifs ou autres opérations de concentration et de restructuration, et seront ou seul bénéfice de ceux-ci.

26.3 Le Client ne peut en aucun cas transférer à un tiers le bénéfice du présent Contrat sans l'accord préalable et écrit de TELWAN et sans que le solde du compte du Client n'ait été préalablement apuré. Cette cession ne peut prendre effet qu'après la signature d'un avenant de cession par les trois parties. Néanmoins, TELWAN pourra céder, transférer, déléguer ou encore aliéner tout ou partie de ses droits, titres ou intérêts en vertu des présentes à un Affilié ou à une société mère au sens des articles L 233-1 du code de Commerce sous réserve que cette dernière assure vis-à-vis du Client, tous les droits et obligations souscrits par TELWAN dans le présent contrat.

26.4 Les cessions, transferts ou autres aliénations par l'une ou l'autre des Parties en violation du présent Article seront nuls et non avenue.

26.5 TELWAN peut également librement sous-traiter une partie de ses obligations à un ou plusieurs sous-traitants de son choix mais il demeure responsable de leur bonne exécution.

26.6 Chaque notification, demande, certification ou communication remise ou faite aux termes du Contrat de Service sera faite par écrit à l'adresse indiquée sur le Bon de Commande concerné pour la Partie destinataire.

26.7 Sauf stipulation expresse, aucune des Parties ne consent à l'autre Partie au titre du Contrat de Service un droit de propriété intellectuelle et/ou industrielle, ou un quelconque droit d'utilisation, notamment sur les noms commerciaux, brevets, créations, logiciels, marques et procédés sous quelque forme que ce soit et de quelque nature que ce soit, notamment par licence, directement ou indirectement, de manière expresse ou tacite, chacune restant par ailleurs titulaire de ses droits de propriété intellectuelle.

26.8 Si une stipulation du Contrat de Service est ou devient nulle ou inapplicable, ladite stipulation sera réputée supprimée du document concerné, et les Parties se rencontreront afin de définir d'un commun accord une stipulation de substitution. Au cas où les Parties ne pourraient, de bonne foi, trouver un accord sur une telle disposition, le document concerné sera résilié de plein droit, sans que les Parties puissent prétendre à de quelconques dommages et intérêts.

26.9 Le Contrat de Service remplace tous les accords antérieurs, oraux ou écrits, entre les Parties et constitue l'intégralité de l'accord entré les Parties eu égard au Service. Il ne pourra être modifié ou amendé que par un écrit signé par les deux Parties.