

[Conditions particulières Box Confort]

[JANVIER 2023]

Définitions

Équipement : matériel spécifique et compatible avec le réseau et le Service C'CIN, indispensable à l'utilisation de tout ou partie du Service.

Incident : désigne toute déviation de Service par rapport à ses Spécifications Techniques, inhérente au service et imputable à C'CIN. Il est réputé Majeur quand il empêche toute utilisation du Service concerné par le Client. A défaut, il est réputé Mineur.

Mise en service : désigne le point de départ de la fourniture de chaque Service, tel que défini par C'CIN au sein du Contrat.

Partie(s) : désigne C'CIN et/ou le Client.

Point de Livraison : désigne le(s) point(s) d'extrémité des Liaisons définis selon le devis est mise à disposition de Client.

Services C'CIN ou Service(s) : désigne les services de Communications électroniques fixes de la gamme C'CIN pouvant être souscrits par le Client auprès de C'CIN, au titre d'un ou plusieurs Contrats.

Site(s) : désigne un établissement du Client, correspondant à une adresse géographique unique.

Utilisateur : désigne une personne physique, salariée ou agent du Client et non titulaire du Contrat C'CIN, jouissant de l'utilisation du Service souscrit par le Client.

Objet

Les présentes Conditions Particulières « BOX CONFORT » ont pour objet de définir les conditions et modalités spécifiques d'utilisation de ce Service C'CIN par le Client et ses Utilisateurs, en complément des Conditions Générales de C'CIN.

Le devis émis par C'CIN pour ce Service indique le point de livraison d'un accès internet en Fibre Optique jusqu'à un débit symétrique non garanti de 1Gb/s à 200Mb/s suivant l'offre commerciale choisie.

Prise d'effet et durée d'engagement

La signature du Procès-Verbal de Recette entre les deux parties entrainera la prise d'effet du Service. La durée d'engagement sera indiquée sur le Devis avec un minimum d'engagement de 24 mois.

Au-delà de cette période, Le Client pourra mettre fin au Service à tout moment en le notifiant à C'CIN par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception ou un mail avec accusé de réception à resiliation@cmin.fr. La résiliation à l'initiative du Client reçue après le 20 du mois (cachet de la poste faisant foi ou date de réception mail) en cours produira ses effets à la fin du mois civil suivant. **La résiliation par mail ne pourra être prise en compte uniquement que pour l'utilisation de cette adresse.**

En cas de résiliation anticipée de l'offre Box pendant la période initiale d'abonnement, Le Client restera redevable :

- des mensualités d'abonnement restant dues - excepter pour les cas de résiliation anticipée pour motif légitime ;
- en cas d'échelonnement des frais de mise en service, du restant dus des frais de mise en service.

Obligations de C'CIN

C'CIN s'engage à mettre en oeuvre les moyens pour assurer la permanence, la continuité et la qualité dans la fourniture de ses Services, dans le respect des normes professionnelles applicables. A ce titre C'CIN est soumis à une obligation de moyen.

Installation et mise en service

Installation

Lors de la souscription du Service, C'CIN confirme au Client le délai d'installation. Les équipes techniques de C'CIN prendront rendez-vous avec le Client afin de procéder à l'installation de la fibre optique.

Le délai de mise en service de l'offre indiqué sur le devis est un délai prévisionnel, il ne peut ouvrir droit à indemnité ou pénalité de retard.

Recette du Service

C'CIN procède à une série de tests destinée à contrôler le bon fonctionnement du service. A l'issue des tests, C'CIN remet ou envoie par courriel au Client un procès-verbal de recette. Si le Client ne refuse pas par écrit le Service dans un délai de 5 jours ouvrés à compter de la date stipulée sur le procès-verbal, le Service est considéré comme accepté par le Client à la date figurant sur le procès-verbal.

Client ne peut refuser le Service qu'en présence d'Incidents Majeurs, à savoir des Incidents qui empêchent totalement ou troublent gravement la délivrance ou fourniture du service de la Commande concernée.

Si le Client refuse le service dans le délai précité pour cause de non-conformité liée à la présence d'Incidents Majeurs, C' CIN s'engage à mettre en œuvre les moyens nécessaires à la correction du ou des points de non-conformité, à procéder à une nouvelle série de tests et à transmettre un nouveau procès-verbal de recette à Client. La signature du procès-verbal de recette sans réserve emporte de manière irrévocable la délivrance conforme du service. La date de cette signature vaut date de mise à disposition effective du service et marque le début de la facturation.

Les Incidents mineurs feront l'objet d'un calendrier de résolution validé par les deux Parties.

S'il s'avérait que les tests ne sont pas conformes en raison du non-respect par le Client d'une des Spécifications Techniques ci-après, C' CIN facturera le Service à partir du début des tests.

Equipements

Pour pouvoir utiliser l'offre BOX CONFORT, C' CIN met à disposition du Client un équipement de terminaison optique (dit Equipement)

Cet Equipement est loué au Client par C' CIN. Cet Equipement n'est pas la propriété du Client mais reste la propriété de C' CIN. Cet Equipement ne peut être cédé, sous loué, transformé, donné en gage ou en nantissement, transféré ou prêté sous quelque forme que ce soit par le Client. En cas de saisie ou de toute autre prétention d'un tiers à des droits sur l'Equipement, le Client est tenu de s'y opposer et d'en aviser immédiatement C' CIN afin de lui permettre de sauvegarder ses droits. Le Client s'engage à maintenir sur son Equipement la mention de propriété de C' CIN qui y est apposée. A compter de la réception de cet Equipement et pendant la durée des présentes, le Client est gardien de ce dernier, à charge pour lui de s'assurer pour les dommages qui lui serait causé ou de vérifier que ses assurances couvrent bien ce type de sinistre. En cas de sinistre ou de défaillance technique de cet Equipement, le Client se rapprochera de la Hotline de C' CIN.

En cas de résiliation par le Client, au moment de la fin de prestation de service, ce dernier restitue son Equipement **dans sa boîte d'origine** ou donne la possibilité aux Equipes Techniques de C' CIN de le retirer, en bon état de fonctionnement et complet. En cas de non-restitution de L'Equipement par le Client au plus tard 1 mois après la fin de prestation de service, après mise en demeure restée sans effet pendant un délai de 7 jours, C' CIN facturera au Client une somme forfaitaire de 300 € HT. Le Client autorise C' CIN à utiliser ses coordonnées bancaires transmises afin de recouvrer les sommes dues pour le cas énuméré ci-dessus.

Conditions financières

Tarifs

Les prix des Services, ainsi que leurs modalités d'application (ci-après dénommés ensemble « Tarifs ») sont exprimés Hors Taxes et sont précisés dans chaque Devis C' CIN. Sous réserve des dispositions spécifiquement applicables à la commande publique, les Tarifs peuvent faire l'objet de variations dont le Client sera informé. Cette information précisera la date d'application des nouveaux Tarifs.

Le Tarif s'articule en deux éléments :

Les frais d'accès.

Les frais d'accès seront facturés à la date de Mise en Service.

La facture sera réglée par le Client par prélèvement ou par un autre mode de règlement après accord de C' CIN, dans le délai de trente (30) jours net date de facture.

Abonnement mensuel.

La facturation est semestrielle avec des prélèvements mensuels. C' CIN adressera les factures avec son échéancier sous format électronique sauf refus express du Client. En cas d'envoi par voie postale, un montant de 10 HT sera appliqué pour frais de gestion.

Le paiement de l'offre Box CONFORT s'effectue, par voie de prélèvement automatique. C' CIN reste libre de proposer un autre mode de paiement.

Les factures sont payables à la date figurant sur l'échéancier. Dans le cas où un prélèvement serait rejeté, C' CIN pourra suspendre l'offre Box CONFORT sans préavis, après l'envoi d'une lettre simple ou d'un courrier électronique resté sans effet pendant 15 jours. En outre, l'envoi de cette correspondance valant mise en demeure, implique des frais de gestion d'un montant forfaitaire de 40 Euros. De plus, C' CIN pourra également majorer toute somme restante due d'intérêts correspondant à trois fois le taux d'intérêt légal en vigueur avec un minimum de 15 Euros H.T. Ces intérêts seront calculés et seront produits sur une base journalière.

En cas de réclamation, Le Client est tenu de régler à l'échéance les montants non contestés.

Les frais de recouvrement et d'impayés restent à la charge du Client en cas d'obtention d'un titre exécutoire.

Garantie de Temps de Rétablissement du Service (GTR)

Dans le cadre de ses engagements, C' CIN s'engage à une garantie de temps de rétablissement du Service dans la limite de quatre (4) heures en heures ouvrées 6 jours / 7 à compter de la notification par Client.

Le temps de rétablissement est calculé à partir de l'ouverture du ticket d'incident par le Client jusqu'au rétablissement du Service.

Le numéro d'appel est le 02 34 40 10 10 (8h30-12h et 14h-17h30) du lundi au samedi.

Si C'CIN ne respecte pas le délai précité, Client sera en droit de réclamer des pénalités de retard. Elles seront calculées comme suit :

- Pour tout retard compris entre une (1) heure et quatre (4) heures au-delà du délai de quatre (4) heures précitées : 5 % du montant mensuel de la redevance mensuelle,
- Pour tout retard compris entre quatre (4) heures et huit (8) heures au-delà du délai de quatre (4) heures précitées : 10% du montant de la redevance mensuelle
- Pour tout retard supérieur à huit (8) heures au-delà du délai de quatre (4) heures précitées, 15 % du montant mensuel de location du présent Contrat

Le montant total des pénalités ne pourra être supérieur au montant de la redevance mensuelle du Service impacté. Client pourra informer par écrit C'CIN de l'application des pénalités dès survenance du fait générateur du retard dans la limite du mois calendaire.

Maintenance

Gestions des travaux programmés

Pour assurer le maintien de la qualité de son Réseau, C'CIN peut être amenée à réaliser des travaux sur son Réseau susceptibles d'affecter temporairement le fonctionnement des services délivrés aux Clients.

C'CIN prend à sa charge l'ensemble du coût des interventions de maintenance sur son réseau pendant la durée du contrat.

C'CIN s'assurera que ces opérations impactent peu le service délivré aux Clients en programmant au maximum ces opérations de nuit.