

Conditions Générales de Vente, de Location et de Service (1/2)

Date	N° Devis
------	----------

IV ÉQUIPEMENTS, ASSISTANCE ET SUPPORT

■ Généralité

Les tarifs applicables aux biens et services proposés par COSTA SERVICES TÉLÉCOM sont susceptibles de fluctuer en fonction de l'évolution des coûts de fourniture, de la disponibilité des produits, des délais de livraison et des impératifs de mise en service, selon les termes et conditions établis par COSTA SERVICES TÉLÉCOM. L'acceptation d'un devis par le Client constitue un engagement ferme de sa part et tient lieu de Bon de Commande. Le paiement du montant total TTC est requis au comptant. Ce paiement sera effectué selon les modalités de prélèvement ou de virement bancaire automatisé, autorisé par un mandat SEPA de COSTA SERVICES TÉLÉCOM. Certains services spécifiques feront l'objet d'un prélèvement mensuel, conformément au mandat SEPA souscrit. Tout bien, prestation ou service supplémentaire non prévu initialement mais s'avérant nécessaire sera facturé en sus et intégré au coût final. En cas d'approbation du devis, celui-ci devra être retourné signé à COSTA SERVICES TÉLÉCOM. Un acompte à partir de 30% du montant total, pourra être sollicité, sauf stipulation contraire d'un Contrat de Service en vigueur, lequel devra être joint au devis signé. Le Client atteste de la véracité des informations fournies dans le Bon de Commande et confirme avoir pris connaissance et accepté les termes et conditions qui constituent le Contrat de vente, incluant les Conditions Générales de Vente, les Conditions Particulières de Service, le tarif en vigueur applicable aux services souscrits, ainsi que l'offre commerciale et technique négociée entre les parties. Le Client autorise expressément COSTA SERVICES TÉLÉCOM à agir en son nom et pour son compte pour toute action relative à la gestion des numéros indiqués dans le ou les documents contractuels, y compris la résiliation des services et options existants, à l'exception des forfaits qui ne seraient pas concernés par cette autorisation.

■ Article 1 - Objet et champ d'application intégrateur et service

1.1/ L'acceptation de toute commande de services passée auprès de COSTA SERVICES TÉLÉCOM signifie l'accord définitif et incontestable du client avec nos Conditions Générales de Vente, de Location et de Service (désignées ci-après par « CGV »), qui prévalent sur tout autre document émanant du client, y compris d'éventuelles conditions générales, sauf si une exemption formelle et explicite a été accordée par notre société au préalable.

1.2/ Les CGV s'appliquent à toutes les transactions commerciales concernant la vente de services de télécommunications réalisées par COSTA SERVICES TÉLÉCOM, à moins d'un accord spécifique clairement rédigé et convenu par écrit entre les parties avant la commande.

1.3/ Tout document qui n'est pas ces CGV, incluant, mais sans s'y limiter, les catalogues, brochures, publicités et notices, plans, modes d'emploi, fiches de produit... est fourni uniquement à des fins informatives et ne peut en aucune circonstance engager contractuellement COSTA SERVICES TÉLÉCOM.

1.4/ À moins d'une stipulation contraire explicitement exprimée, ces CGV annulent et remplacent tout arrangement, accord écrit ou verbal, toute correspondance ou offre antérieure relative au même sujet et approuvée par le client.

1.5/ COSTA SERVICES TÉLÉCOM se réserve le droit de modifier ces CGV afin de se conformer à la législation en vigueur ou en réponse aux exigences du marché. Tout changement sera notifié au client au moins quinze (15) jours avant sa mise en œuvre, via une annonce sur l'espace client dédié. La poursuite de l'utilisation des services après ce délai impliquera une acceptation tacite des nouvelles CGV par le client.

■ Article 2 - Installation sur site client

Tous les travaux d'installation tels qu'ils ont été décrits au recto seront exécutés par COSTA SERVICES TÉLÉCOM et facturés aux prix indiqués à l'exception des travaux supplémentaires non prévus dans l'ordre et des suppléments que pourraient entraîner les travaux exécutés de nuit, les dimanches et jours fériés, ainsi que les travaux à échelle à coulisse et l'établissement de canalisations souterraines ou aériennes. Les tranchées, poteaux, fureurs, armoires et en général, tous travaux ou fournitures du ressort d'autres corps de métier seront à la charge du Client.

2.1/ En cas de non-paiement des sommes précitées, le présent accord pourra être résilié de plein droit par COSTA SERVICES TÉLÉCOM, huit (8) jours après une mise en demeure faite par simple lettre recommandée avec A.R. En outre, tout retard de paiement justifiera la facturation par COSTA SERVICES TÉLÉCOM d'un intérêt de retard au taux de l'intérêt légal majoré de cinq (5) points.

■ Article 3 - Conditions du Contrat de Service

Le Client confère à COSTA SERVICES TÉLÉCOM le mandat de procéder à la maintenance et au dépannage de son équipement ainsi que des accessoires fournis par ladite société, ou dont elle serait amenée à prendre en charge la maintenance, contre le paiement d'une redevance stipulée au verso du présent contrat. Le Contrat de Service (ci-après désigné « C.S. ») inclut toutes les opérations de maintenance à distance requises pour assurer le fonctionnement optimal de l'installation, à l'exception du remplacement des composants défectueux non couverts par la garantie du fabricant. Ce C.S. sera automatiquement renouvelé pour des périodes successives de deux ans, à moins qu'une résiliation ne soit signifiée par l'une ou l'autre des parties six (6) mois avant la date de fin de période, par envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception. Le contrat de service et le contrat de location peuvent être concomitants et interdépendants avec des conditions d'exécutions équivalentes.

3.1/ Toute intervention hors des heures ouvrables, y compris durant la nuit, les dimanches et jours fériés, ainsi que les travaux qualifiés de dangereux, donneront lieu à une facturation additionnelle.

3.2/ Le présent accord prend effet à compter de la date de mise en fonction de l'installation et est initialement valide pour la durée du contrat de location de l'équipement. Il se renouvellera automatiquement d'année en année en vertu de la reconduction tacite du contrat de location, sauf résiliation formulée par l'une des parties trois mois au moins avant la date anniversaire de ladite échéance.

3.3/ Toute modification statutaire, notamment de forme juridique ou de dénomination sociale, de même que les changements d'adresse, doivent être immédiatement communiqués à COSTA SERVICES TÉLÉCOM.

La redevance liée au C.S. est établie selon une grille tarifaire annuelle ou mensuelle, en adéquation avec la proposition commerciale attribuée à l'installation en question, avec un ajustement annuel en fonction de l'indice de l'inflation. Les taxes en vigueur, potentiellement répercutables, seront additionnées et facturées conformément aux taux en vigueur au moment de l'émission de la facture.

■ Article 4 - Dispositions diverses relatives au Contrat de Service

4.1/ En cas de défaillance de paiement par le Client de toute échéance relative au Contrat de Service ou d'autres sommes dues en vertu des présentes obligations contractuelles, la société COSTA SERVICES TÉLÉCOM se réserve le droit de prononcer la résiliation du contrat de manière unilatérale et automatique, à la suite d'une mise en demeure restée sans effet pendant un délai de quinze (15) jours, notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception. Dans cette hypothèse, ainsi qu'en cas de résiliation anticipée initiée par le Client ou lors de survenance d'une procédure de redressement ou de liquidation judiciaire de ce dernier, la totalité des sommes dues au titre du présent contrat jusqu'à sa date d'échéance initialement prévue deviendront immédiatement exigibles, conformément à une clause pénale préalablement établie.

4.2/ Tout retard de paiement entraînera l'application automatique d'intérêts de retard, calculés sur la base du taux légal en vigueur majoré de cinq points, indépendamment de la possibilité de revendiquer d'autres dommages-intérêts selon le droit commun.

4.3/ Dans le cas d'une cession des locaux où est installé l'équipement concerné par le présent contrat, le successeur assumera de plein droit les obligations et les droits du Client originel aux termes du présent contrat. Il incombe au cédant de faire part de l'existence et des conditions de ce contrat au cessionnaire. Le cédant reste toutefois solidairement et de manière irrévocable responsable du paiement de toute dette issue du contrat jusqu'à la notification effective de la cession.

■ Article 5 - Intervention, modifications et intégration d'une installation

5.1/ Il est convenu de manière irrévocable que toutes modifications substantielles, agrandissements, ou réaménagements de l'installation, de même que toute modification requise par le Client, ne seront autorisés qu'à condition d'être effectués par COSTA SERVICES TÉLÉCOM ou ses ayants causes légaux. Lesdites modifications seront réalisées aux frais du Client, qui s'engage par les présentes à en supporter la totalité des coûts.

5.2/ Toute intervention effectuée sur le site à l'initiative du Client, transmise par courriel, par voie téléphonique ou par émission d'un ordre de service, fera l'objet d'une facturation par COSTA SERVICES TÉLÉCOM. Le règlement de cette facturation est à effectuer dans le cadre du délai de paiement statutaire, par le mécanisme d'un transfert bancaire ou d'un prélèvement automatique selon les termes contractuels établis. En cas de manquement au paiement dans les délais impartis, COSTA SERVICES TÉLÉCOM se réserve le droit de mettre en œuvre des mesures de recouvrement. Des frais seront alors imputés au débiteur lesquels seront cumulatifs avec l'encours de la créance.

■ Article 6 - Conditions de location et clause résolutoire

6.1/ Le contrat de location est conclu pour une durée initiale incompressible de soixante-douze mois (72) à partir de la prise d'effet du contrat, sauf disposition contraire expressément formulée au début du contrat. À l'issue de cette période, la location sera renouvelée automatiquement pour des périodes consécutives d'un an. La location pourra être établie directement avec COSTA SERVICES TÉLÉCOM ou via un organisme financier avec des frais de dossier pour la création du contrat de location qui seront prélevés. Pour toute résiliation du contrat, le preneur doit notifier sa décision par une lettre recommandée avec accusé de réception (RAR), six (6) mois avant la fin de la période en cours, adressée à la fois à COSTA SERVICES TÉLÉCOM et à l'organisme financier concerné, si applicable. Il est impératif que les deux entités reçoivent cette notification de résiliation pour que celle-ci soit considérée comme valide. La résiliation du contrat ne sera pas reconnue si la notification n'est envoyée qu'à une des deux parties.

6.2/ Un dépôt de garantie équivalent à trois mensualités de loyer sera exigé du preneur. Cette garantie, dépourvue de rémunération, sera restituée au terme de la location, déduction faite des éventuels coûts découlant de la remise en état du matériel, à la suite de l'examen de celui-ci par COSTA SERVICES TÉLÉCOM. Le dépôt de garantie sera acquis à COSTA SERVICES TÉLÉCOM dans l'éventualité d'une cession du matériel.

6.3/ Le règlement des loyers s'effectuera par des versements à date à échoir, directement à l'ordre de COSTA SERVICES TÉLÉCOM.

6.4/ COSTA SERVICES TÉLÉCOM pourra, si elle le juge opportun, adjoindre un contrat distinct régissant les modalités spécifiques de la location.

6.5/ La charge financière liée au désassemblage des équipements en fin de bail sera assumée par le preneur. En l'absence de prolongation du bail, les biens devront être remis en état de marche à COSTA SERVICES TÉLÉCOM.

6.6/ Toute relocation du matériel doit recevoir l'aval écrit préalable de COSTA SERVICES TÉLÉCOM, qui se réserve le droit d'intervenir pour toute opération de déplacement, aux frais du preneur.

6.7/ Les biens loués devront rester clairement identifiés en tant que propriété de COSTA SERVICES TÉLÉCOM, le preneur s'interdisant de retirer ou d'altérer de quelque manière que ce soit les marquages attirés.

6.8/ Le locataire s'engage de toute responsabilité pour les défauts inhérents au bien loué qui en restreindraient l'utilisation, excluant toute indemnisation pour les préjudices découlant de ces imperfections.

6.9/ Le preneur s'oblige à garantir le bien contre les risques locatifs auprès d'une compagnie d'assurance reconnue solvable, et s'engage à justifier de cette couverture sur simple requête du loueur.

6.10/ Il est interdit au preneur de procéder à la sous-location ou à la cession de ses droits relatifs au bail sans l'autorisation écrite du loueur.

6.11/ Le preneur devra consentir au loueur et à ses mandataires un accès périodique au bien loué pour inspection.

6.12/ En cas de résiliation anticipée à l'initiative du preneur, une indemnité compensatoire équivalant à 15% du total des loyers restants dus, calculée sur la base des engagements contractuels, sera appliquée en sus des indemnités conventionnelles.

6.13/ Seul le loueur est habilité à effectuer des modifications ou ajouts de matériel, lesquels seront financièrement à la charge du preneur et pourront justifier d'un ajustement du loyer.

6.14/ Afin de garantir l'accomplissement des obligations contractuelles, le preneur versera une somme correspondant à trois loyers mensuels, cette provision étant non rémunératrice et non substituable à toute autre prestation locative.

6.15/ En cas de défaillance dans le paiement d'une échéance locative ou de manquement à toute autre obligation contractuelle, et ce, huit (8) jours après une mise en demeure restée infructueuse, le bail sera résilié de droit. Le dépôt de garantie sera retenu à titre de dommages-intérêts, sans préjudice des loyers restant dus et indépendamment de la restitution du bien loué.

■ Article 7 - Délégation et limitation de responsabilité

7.1/ La responsabilité de COSTA SERVICES TÉLÉCOM ne peut être engagée pour tout dysfonctionnement ou défaillance des appareils loués résultant de l'utilisation de matériel incompatible ou d'une utilisation impropre par le Locataire ou par des tiers.

7.2/ COSTA SERVICES TÉLÉCOM décline toute responsabilité pour les dommages ou détériorations causés par des facteurs externes à son contrôle ou à son intervention, y compris, sans limitation, les dommages résultant de sinistres tels que chutes, incendies, inondations, problèmes d'humidité, surtensions électriques ou téléphoniques, présence d'électricité statique, défauts de structure du bâtiment, émissions chimiques, ou tout autre événement de force majeure.

7.3/ Le Locataire assume la pleine et entière responsabilité des équipements loués en tant que gardien de la chose et doit veiller à leur conservation et à leur bonne utilisation conformément à leur destination.

7.4/ Le Locataire s'engage à ne pas effectuer de modifications, ni de réparations sur le matériel loué sans le consentement préalable écrit de COSTA SERVICES TÉLÉCOM.

7.5/ En cas de dommage ou de perte, le matériel sera facturé au Locataire sur la base de la valeur à neuf, conformément aux tarifs en vigueur, outre les coûts de remise en état calculés au prix actuel du marché.

III ABONNEMENTS ET SERVICES

■ Article 8 - Objet et champ d'application abonnements

8.1/ La confirmation d'une commande de services par l'acquiescement constitue une adhésion inconditionnelle et exhaustive aux présentes Conditions Générales de Vente (ci-après les « CGV »), lesquelles ont préséance sur tout document émanant du Client, y compris, mais sans s'y limiter, ses propres conditions générales d'achat, à moins d'un accord dérogatoire formulé explicitement et concédé par écrit par notre entité préalablement à la confirmation de la commande.

8.2/ Les présentes CGV régissent l'ensemble des transactions de prestations de services de télécommunications fournies par notre société, excepté dans le cas où un arrangement spécifique aurait été établi par écrit entre les parties antérieurement à la formalisation de la commande. Dès lors, la formalisation d'une commande par le Client entraîne l'acceptation irrévocable des présentes CGV, sous réserve de conditions dérogatoires convenues spécifiquement par écrit par notre société.

8.3/ Tout document autre que les présentes CGV, incluant mais sans s'y restreindre à des catalogues, prospectus, publicités, notices... est à considérer comme purement informatif et indicatif, et ne revêt aucun caractère contractuel.

8.4/ Les CGV en vigueur sont applicables aux prestations commercialisées et gérées par la société COSTA SERVICES TÉLÉCOM (ci-après dénommée « COSTA SERVICES TÉLÉCOM »), enregistrée auprès de l'ARCEP en qualité d'opérateur de télécommunications. Celles-ci sont complétées par des Conditions Particulières spécifiques à chaque commande et à chaque service, lesquelles sont transmises et ratifiées par le client en conjonction avec l'acceptation des présentes CGV, et sont intégrées de plein droit au corps du contrat formé par lesdites CGV.

8.5/ Sauf dispositions dérogatoires expressément consenties, les présentes CGV annulent et remplacent toute entente antérieure, qu'elle soit écrite ou orale, ainsi que toute correspondance ou proposition préalable ayant un objet similaire et intervenue avant l'acceptation formelle des présentes.

8.6/ COSTA SERVICES TÉLÉCOM se réserve expressément le droit d'apporter des modifications aux stipulations des présentes Conditions de Service pour se conformer à toute évolution législative ou réglementaire applicable ainsi qu'aux exigences du marché. Le Client sera notifié de telles modifications au moins quinze (15) jours avant leur mise en application, par une communication appropriée dans son espace client dédié. L'utilisation continue des services par le Client après ce délai de quinze (15) jours constituera une acceptation tacite des modifications apportées.

■ Article 9 - Activation des services

9.1/ Aux fins des présentes Conditions Générales de Vente, le terme « services » s'entend des services de télécommunications et des produits distribués par COSTA SERVICES TÉLÉCOM. Des conditions spécifiques afférentes à chaque service prescrivent leurs spécifications techniques et tarifaires.

9.2/ Il est souligné que lesdits « services » sont généralement offerts et acquis par des clients qui ont procédé à la location de leur infrastructure téléphonique et conclu un contrat de maintenance d'une période septennale avec COSTA SERVICES TÉLÉCOM, société au même titre que COSTA SERVICES TÉLÉCOM. COSTA SERVICES TÉLÉCOM s'appuie sur des prestataires techniques qualifiés pour l'assignation et la portabilité des numéros attribués.

9.3/ L'offre de services réalisée par COSTA SERVICES TÉLÉCOM constitue une offre complémentaire et ne saurait constituer l'offre principale de COSTA SERVICES TÉLÉCOM, bien que la société se réserve le droit de fournir ces services en tant qu'offre principale si les circonstances et les accords pertinents le permettent.

■ Article 10 - Procédure de Souscription

10.1/ La souscription fait référence à toute commande de produits émise par le client et acceptée par COSTA SERVICES TÉLÉCOM, conditionnée par le versement d'un acompte, le dépôt d'une garantie, ou le paiement de toute somme stipulée, comme établie sur le bon de commande ou dans le contrat, ainsi que par la fourniture des pièces justificatives demandées (relevé d'identité bancaire, autorisation de prélèvement, etc.), soit par voie postale, soit par fax-simulé.

10.2/ Une fois transmises à COSTA SERVICES TÉLÉCOM, les commandes deviennent irrévocables pour le client, sauf en cas de consentement exprès et écrit de COSTA SERVICES TÉLÉCOM à l'annulation de la commande.

10.3/ Une commande n'est considérée comme définitivement établie qu'après accord formel des centres de paiement bancaire impliqués. À défaut d'un tel accord, la commande sera de plein droit annulée, et le client sera informé de cette annulation.

10.4/ Les systèmes d'enregistrement automatique sur Internet sont reconnus comme preuve juridique de la nature, du contenu et de la date de la commande. COSTA SERVICES TÉLÉCOM peut demander au client de fournir des justificatifs d'inscription au registre du commerce et des sociétés pour confirmer sans ambiguïté l'activation de sa commande.

10.5/ COSTA SERVICES TÉLÉCOM se réserve le droit d'annuler toute commande issue d'un client avec lequel existerait un litige antérieur dont les informations de souscription seraient incomplètes ou erronées.

10.6/ Les informations déclarées par le client lors de l'acte de commande s'engagent pleinement. En cas d'erreur ou d'inexactitude dans la saisie de ses coordonnées, COSTA SERVICES TÉLÉCOM ne pourra être tenue pour responsable des conséquences liées à l'impossibilité de fournir le service demandé.

10.7/ Pour permettre l'établissement d'une facture unique, le client demande à COSTA SERVICES TÉLÉCOM, qui l'accepte, d'assurer les règlements correspondants auprès de l'opérateur détentrice (lignes GSM, Fixe...), et d'intégrer ce montant dans la facturation mensuelle entre COSTA SERVICES TÉLÉCOM et le Client.

■ Article 11 - Durée d'engagement du contrat

11.1/ L'installation téléphonique fournie et entretenue par COSTA SERVICES TÉLÉCOM : contrat de services souscrit concomitamment. Les contrats de services sont conclus à titre d'accessoire, pour la même durée que le contrat de location et d'entretien de l'installation téléphonique, qualifié de principal, (cf. article 9) soit une première période ferme de six années minimums à compter de la mise en service de l'installation téléphonique selon contrat souscrit par COSTA SERVICES TÉLÉCOM. Il se renouvellera à l'issue de cette période, comme le contrat principal, d'années en années par tacite reconduction, sauf dénonciation par l'une ou l'autre des parties trois mois avant la date d'échéance annuelle. Le nouveau contrat tacitement reconduit sera régi par les mêmes clauses et conditions que le contrat initial. Le tout sauf conditions spécifiques propres à certains services.

11.2/ L'installation téléphonique non fournie par COSTA SERVICES TÉLÉCOM, ou contrat non souscrit concomitamment, ou tout autres cas... Dans ce cas, les parties conviennent que le contrat de services est également conclu pour une durée de six années minimums à compter de la souscription des présentes. Il se renouvellera à l'issue de ces six années d'années en années par tacite reconduction, sauf dénonciation par l'une ou l'autre des parties trois mois avant la date d'échéance annuelle. Le nouveau contrat tacitement reconduit sera régi par les mêmes clauses et conditions que le contrat initial.

■ Article 12 - Conditions Tarifaires et Prix

12.1/ Les prix établis par COSTA SERVICES TÉLÉCOM sont uniformément applicables à l'ensemble de la clientèle à partir de la date de mise en vigueur énoncée. Ces tarifs peuvent faire l'objet d'une révision à la hausse en cours d'exercice financier. Toute variation tarifaire prendra effet immédiatement et se répercutera sur la facturation adressée au client. Les tarifs pratiqués pour les services proposés correspondent à ceux qui sont en vigueur au moment de l'acte de souscription, tels qu'affichés sur le site internet de l'entreprise ou communiqués au client par tout autre moyen à disposition.

12.1.1/ Un frais forfaitaire initial, dès 155€ hors taxes, est appliqué pour le raccordement ou la reprise en VCA d'une installation TO ou de ligne en VoIP. Pour tout autre type de service, les frais initiaux correspondent au tarif en vigueur lors de l'émission de la facture et sont débités du compte bancaire du client. Afin de diminuer le coût mensuel, ces frais initiaux ou autres dépenses diverses peuvent être répartis sur plusieurs échéances de paiement.

12.2/ Pour la mise à disposition d'une connexion Internet par le biais d'un opérateur tiers, des frais récurrents sont prélevés mensuellement pour l'activation et la maintenance du service. Ces frais sont divisibles en plusieurs versements sans intérêts. Ce prélèvement est impératif pour l'utilisation de la connexion.

12.2/ Sauf stipulation contraire expressément convenue, aucun retard dans la mise en service ne peut entraîner l'annulation ni la modification du contrat souscrit. Ces retards ne peuvent ouvrir droit à une quelconque indemnisation. En outre, les pénalités de retard inscrites sur les documents commerciaux des clients sont non contraignantes pour COSTA SERVICES TÉLÉCOM.

12.3/ Les délais d'exécution indiqués dans toute commande ne sont acceptés et n'engagent COSTA SERVICES TÉLÉCOM que si les conditions suivantes sont remplies :

- Le client doit respecter les conditions de paiement, y compris les versements d'acomptes.
- Les spécifications techniques doivent être fournies en temps opportun.

Conditions Générales de Vente, de Location et de Service (2/2)

Date	N° Devis
------	----------

- Il ne doit pas y avoir de retard dans les études ou les travaux préparatoires.
- Aucun cas de force majeure, aucun événement social, politique, économique ou technique ne doit entraver le fonctionnement normal des installations de COSTA SERVICES TÉLÉCOM ou leur approvisionnement en composants, énergie ou matières premières.

■ Article 13 - Dispositions Relatives aux Conditions de Paiement

13.1/ Le règlement des prestations fournies par COSTA SERVICES TÉLÉCOM s'opère par prélèvement bancaire automatique ou par débit de carte bancaire. Pour ce faire, le Client est tenu de fournir à COSTA SERVICES TÉLÉCOM les instruments bancaires nécessaires (mandat de prélèvement SEPA, autorisation de débit, etc.) par voie électronique, postale ou fac-similée lors de l'acte de souscription. Il est stipulé qu'une période mensuelle entamée est intégralement due par le Client.

13.2/ Les facturations sont générées sur une base mensuelle et sont exclusivement accessibles en format numérique via l'espace client sécurisé. Le règlement de celles-ci doit être effectué sous quinze (15) jours suivant la date d'émission des factures, lesquelles demeurent accessibles pendant une durée de six (6) mois postérieurement à leur émission.

13.3/ En cas de non-paiement à l'échéance et à la suite d'un courriel de relance demeuré sans réponse, les sommes dues feront l'objet d'une majoration de pénalités de retard calculées sur une base journalière à hauteur de une fois et demie le taux légal d'intérêt. Tous frais occasionnés par le non-paiement des sommes dues au titre des prestations contractées ou de recouvrement seront à la charge exclusive du Client.

13.4/ COSTA SERVICES TÉLÉCOM se réserve le droit, huit (8) jours après l'envoi d'une mise en demeure restée sans effet, de suspendre la fourniture des services jusqu'à complet paiement des sommes en suspens, conformément aux dispositions énoncées dans l'article 13 des présentes conditions générales.

13.5/ En cas de manquements répétés par le Client au règlement des sommes dues, malgré l'émission de relances et la mise en demeure conformément aux dispositions des articles précédents, la société COSTA SERVICES TÉLÉCOM se réserve le droit de résilier unilatéralement les services fournis et jusqu'alors non réglés. Cette résiliation prendra effet après une notification écrite adressée au Client et conformément aux modalités prévues par les présentes conditions générales de vente et la réglementation en vigueur.

■ Article 14 – Modalités, fourniture de services téléphonie et d'accès Internet

14.1/ Le service de téléphonie proposé par COSTA SERVICES TÉLÉCOM est assuré sur la base d'une connexion Internet et nécessite un équipement d'administration réseau adéquat. Il est à noter que dans l'éventualité où la connexion Internet ou l'équipement d'administration réseau utilisé pour la téléphonie est fourni par un prestataire tiers, distinct du Client et de COSTA SERVICES TÉLÉCOM ou le Client directement, la responsabilité et la gestion quotidienne de la qualité de la téléphonie incombent intégralement à ce tiers fournisseur.

Par conséquent, COSTA SERVICES TÉLÉCOM ne saurait être tenue responsable des défaillances liées à la gestion ou à la qualité du réseau attribuables à ce prestataire tiers. Il revient au Client de s'assurer de la qualité et de la fiabilité de l'infrastructure mise en place par ledit prestataire, celle-ci ayant un impact direct sur la performance du service de téléphonie.

14.2/ Le Client reconnaît que l'utilisation du service de téléphonie sur réseau Internet est conditionnée à la possession d'un accès Internet adéquat et que l'usage du service est strictement réservé au cadre professionnel pour une utilisation conversationnelle normale, à l'exclusion de toute activité liée aux professions des télécommunications. L'utilisation des services, qui sont offerts exclusivement sous la forme de forfaits, est destinée à un seul et unique utilisateur et ne saurait en aucun cas être partagée ou mutualisée entre plusieurs collaborateurs (à savoir, un forfait correspond à un utilisateur unique).

14.3/ COSTA SERVICES TÉLÉCOM propose la fourniture d'accès Internet via des technologies xDSL (aDSL, sDSL, vDSL) ainsi que par fibre optique :

- FTTH (Fiber To The Home) est l'installation d'une fibre optique à l'utilisateur final directement par une centrale d'opérateurs mutualisés,
- FTTE (Fiber To The Entreprise) est l'installation d'une fibre optique à l'utilisateur final directement par une centrale d'opérateurs mutualisés en incluant des services supplémentaires (ex : SLA, connexions sécurisées...)
- FTTO (Fiber To The Office) est l'installation d'une fibre optique à l'utilisateur final directement à un équipement d'opérateur (EASO) qui fournit une connexion dédiée à Internet Haut Débit en incluant des services supplémentaires (ex : GTR, GTI, IPV4, desserte internet...)
- Ces accès sont configurés pour être gérés via nos dispositifs et nos routeurs.
- Accompagnés d'Équipements d'Accès aux Services Opérateurs (EASO), garantissant une intégration et une gestion optimales des services.

14.4/ COSTA SERVICES TÉLÉCOM propose des solutions de télécommunication en VoIP :

- Un Trunk SIP est un service de connectivité qui utilise le protocole SIP pour établir, gérer et terminer des sessions de communication en temps réel sur le réseau de données Internet ou privé du Client. Solution hébergée en local ou via le Cloud.
- Un Centrex SIP est un service de téléphonie géré et hébergé par un fournisseur de services qui utilise le protocole SIP pour permettre la transmission de la voix et d'autres communications multimédias sur le réseau de données. Solution via le Cloud. Des solutions adaptées aux infrastructures existantes ou à fournir au Client.

14.5/ Toute défaillance technique ou interruption de service attribuable à des causes hors du contrôle de COSTA SERVICES TÉLÉCOM, y compris mais sans s'y limiter, des problèmes d'infrastructure de réseau du Client ou des dysfonctionnements dus au prestataire d'accès Internet du Client, n'engagera pas la responsabilité de COSTA SERVICES TÉLÉCOM.

■ Article 15 - Modalités, fourniture de service et gestion de lignes GSM

15.1/ Le Client mandate expressément COSTA SERVICES TÉLÉCOM pour, en son nom et en son compte, négocier, souscrire, modifier, ajouter, ou résilier tout abonnement ou service lié à l'opérateur GSM. Ce mandat inclut la gestion administrative des lignes GSM et la représentation du Client dans les interactions nécessaires avec l'opérateur GSM.

15.2/ Il est entendu que le cadre contractuel régissant les relations entre le Client et l'opérateur GSM demeure inchangé et que les engagements contractuels subsistent directement entre ces parties. COSTA SERVICES TÉLÉCOM intervient uniquement en qualité de mandataire pour la facturation et offre son concours en tant que prestataire de services facilitant la gestion relationnelle entre le Client et l'opérateur GSM.

15.3/ COSTA SERVICES TÉLÉCOM met à disposition des forfaits de données mobiles 3G/4G/5G en partenariat avec divers opérateurs nationaux par la fourniture de carte SIM. Ces forfaits sont proposés avec différentes options d'enveloppes de données (DATA) adaptées aux besoins des Clients, incluant également les services de voix, SMS/MMS selon le forfait sélectionné. Le Client peut opter pour un forfait combinant l'usage voix et données ou choisir un forfait dédié exclusivement à l'utilisation des données.

■ Article 16 - Services de sécurité et de surveillance des services

16.1/ COSTA SERVICES TÉLÉCOM intègre de manière systématique dans ses offres de service un dispositif destiné à prendre en charge la problématique de piratage des communications et un service de monitoring et supervision des liaisons de données et de VOIX. Ces services ont pour but de maintenir l'intégrité, la continuité et la sécurité des services fournis par COSTA SERVICES TÉLÉCOM.

16.2/ Les mécanismes de sécurité anti-piratage englobent des dispositifs de détection si possible d'anomalies et des mesures préventives par des opérateurs techniques à protéger l'infrastructure et les données du Client contre les accès non autorisés et si les menaces externes. Le service de monitoring et de supervision garantit quant à lui une visibilité en temps réel sur la performance et la disponibilité des liaisons, permettant une réactivité en cas d'incident et remontée auprès des opérateurs et gestionnaires techniques.

16.3/ Les frais relatifs à ces services de sécurité et de surveillance ne sont pas inclus dans les abonnements de service sauf mention contraire dans une proposition commerciale ou les Conditions Particulières du contrat.

16.4/ Toutefois, si le Client souhaite renoncer à ces services intégrés, il peut le faire à tout moment en adressant une demande écrite à l'adresse électronique suivante : costa@costa.fr. Cette demande devra spécifier clairement l'intention du Client de désactiver ledits services et sera effective à compter de l'accusé de réception par COSTA SERVICES TÉLÉCOM de la demande écrite du Client.

■ Article 17 - Clause de garantie financière

17.1/ COSTA SERVICES TÉLÉCOM se réserve la faculté de requérir du Client, lors de la formation du contrat de prestation de services ou à tout moment de son exécution, particulièrement dans les circonstances d'un paiement tardif ou défaillant, la constitution d'un dépôt de garantie. Ce dépôt de garantie est constitué à titre de sûreté et ne produit aucun intérêt.

17.2/ COSTA SERVICES TÉLÉCOM est en droit, sans nécessité de notification préalable, d'imputer sur le dépôt de garantie toute somme correspondant à des frais, pertes ou responsabilités engendrés par une violation par le Client des engagements pris en vertu des présentes conditions générales de service ou de tout contrat spécifique conclu entre les parties.

17.3/ Le dépôt de garantie sera restitué au Client à la cessation du contrat de services, sous condition de l'acquiescement complet des dettes éventuelles encore dues par le Client envers COSTA SERVICES TÉLÉCOM à ce titre.

■ Article 18 - Cas de force majeure

18.1/ Est considéré comme un cas de force majeure, tout événement échappant au contrôle des parties, imprévisible au moment de la conclusion du contrat et insurmontable, empêchant de ce fait l'exécution des obligations contractuelles. Sont inclus dans cette définition les événements imprévus tels que, mais sans s'y limiter, les grèves du personnel de la société ou de ses partenaires, les conditions météorologiques extrêmes, les catastrophes naturelles, les incendies, les inondations, les foudroiements, les conflits armés, les épidémies, les ruptures d'approvisionnement en énergie ou en matières premières ne résultant pas d'une faute de nos sociétés, ainsi que tout autre événement reconnu comme tel par la jurisprudence et en application de l'article 1218 du Code Civil.

18.2/ En cas de survenance d'un tel événement, les obligations de nos sociétés de fournir le service dans les délais convenus seront suspendues pour toute la durée de l'événement constitutif de force majeure, et ce sans responsabilité ni pénalité pouvant être imputée à nos sociétés.

18.3/ Nos sociétés s'engagent à informer le client de la survenance et de la cessation d'un cas de force majeure dans les meilleurs délais. Si l'empêchement est définitif ou dépasse une durée raisonnable, le contrat pourra être résolu de plein droit, sans indemnité de part et d'autre.

■ Article 19 - Contestations et Réclamations

19.1/ Toute réclamation concernant les sommes facturées au titre des services fournis devra être effectuée sans retard par le Client, qui est néanmoins tenu au paiement desdites sommes dans l'attente du règlement de la contestation. Le Client devra notifier COSTA SERVICES TÉLÉCOM de toute contestation dans un délai de quinze (15) jours à compter de la mise

à disposition de la facture concernée, par le biais d'une lettre recommandée avec accusé de réception, faute de quoi il sera réputé avoir accepté les sommes facturées.

19.2/ COSTA SERVICES TÉLÉCOM met à disposition du Client l'accès aux informations détaillées de la facturation. Dans les cas où COSTA SERVICES TÉLÉCOM fournit au Client, de manière exceptionnelle, un décompte détaillé de ses consommations, COSTA SERVICES TÉLÉCOM est dispensée de l'obligation de tenir à disposition les éléments d'information habituels liés à la facturation.

19.3/ La facture du Client est établie sur la base des forfaits et des tarifs déterminés par le contrat. Les données relatives à la consommation du Client sont enregistrées de manière systématique et inaltérable sur les serveurs informatiques de COSTA SERVICES TÉLÉCOM, et sont préservées pour une durée de trois mois à compter de la date de règlement de la facture. Ces enregistrements constituent une preuve écrite au sens de l'article 1366 du Code Civil et font foi sauf preuve contraire apportée par le Client.

■ Article 20 - Engagements et Responsabilité de COSTA SERVICES TÉLÉCOM

20.1/ COSTA SERVICES TÉLÉCOM, en tant que fournisseur de services de télécommunications et Internet, s'engage à se conformer aux obligations légales et réglementaires régissant le marché des Communications Électroniques. COSTA SERVICES TÉLÉCOM agit non en tant qu'opérateur de télécommunication ou fournisseur d'accès à Internet, mais en tant que prestataire de services dans ces domaines. Les engagements de COSTA SERVICES TÉLÉCOM sont ainsi constitués d'obligations de moyens et non d'obligations de résultat, ce que le Client reconnaît et accepte.

20.2/ COSTA SERVICES TÉLÉCOM s'engage à déployer compétence et diligence requises pour l'exécution des services offerts et à prendre les mesures nécessaires pour assurer le fonctionnement ininterrompu et permanent du/des réseaux, dans le respect des obligations de moyens susmentionnées.

20.3/ La responsabilité de COSTA SERVICES TÉLÉCOM ne pourra être engagée dans les cas suivants :

- Mauvaise utilisation des services par le Client ou ses correspondants, non-respect des instructions d'installation ou d'usage, ou utilisation de matériel incompatible avec les services,
- Divulgué des codes d'accès aux services par le Client à des tiers non autorisés,
- Suspension de l'accès aux services attribuable au Client,
- Perturbations ou coupures des services dues à des dysfonctionnements des télécommunications gérées par des tiers,
- Problèmes liés aux perturbations des ondes électromagnétiques entraînant des indisponibilités ou perturbations locales,
- Préjudices indirects tels que pertes d'exploitation, dommages commerciaux ou financiers subis par le Client en raison de défaillances des services,
- Suspension des services liée à des opérations de maintenance du réseau,
- Restrictions ou cessations d'exploitation des réseaux imposées par les autorités publiques,
- Défaillance des numéros d'urgence si le Client n'a pas effectué leur configuration nécessaire selon sa localisation géographique.

■ Article 21 - Obligations et Responsabilité du Client

21.1/ Le Client assume la responsabilité intégrale du paiement de toutes les sommes facturées en lien avec les services fournis et s'engage à remplir toutes les obligations lui incombant, conformément aux dispositions des présentes Conditions Générales et des Conditions Particulières.

21.2/ Le Client s'oblige à notifier COSTA SERVICES TÉLÉCOM de toute modification susceptible d'affecter l'exécution du contrat de services, incluant mais non limité à des changements de coordonnées bancaires, de dénomination sociale ou d'adresse.

21.3/ Le Client s'engage à n'effectuer aucun usage illicite des produits et services offerts et à respecter l'ordre public ainsi que toute réglementation en vigueur relative à l'utilisation desdits produits et services.

21.4/ Il est convenu de manière explicite que les modalités contractuelles définies lors de la souscription (quantité, équipement(s), forfait(s)...) sont fixes et ne peuvent être modifiées. Toute demande de modification par le Client concernant le nombre de forfaits ou d'équipements seront traitées comme une résiliation anticipée du contrat et entraînera, outre les conséquences de la résiliation définies à l'article 14 des présentes Conditions Générales, la nécessité de conclure un nouveau contrat.

21.5/ Dans l'éventualité où le Client procéderait à la portabilité de ses lignes fixes ou mobiles vers un opérateur tiers pendant la durée d'engagement préalablement convenue, une telle action ne sera pas interprétée comme une annulation implicite du contrat en cours avec COSTA SERVICES TÉLÉCOM. Il reste impératif pour le Client d'honorer les paiements des forfaits correspondant à la durée d'engagement initialement signée. Le Client s'engage donc à régler les coûts afférents aux services souscrits jusqu'à l'achèvement intégral de la période d'engagement définie dans le contrat. Le Client reconnaît qu'il est seul responsable de la sécurité interne de son système d'information, y compris des équipements non fournis par COSTA SERVICES TÉLÉCOM, de la gestion des accès utilisateurs, de l'application des mises à jour, de l'antivirus, et des sauvegardes.

21.6/ COSTA SERVICES TÉLÉCOM décline toute responsabilité en cas de cyberattaque de toute type, affectant les équipements ou systèmes du Client. Aucune indemnisation ne pourra être réclamée pour toute perte de données, d'exploitation ou préjudice indirect en résultant.

■ Article 22 - Droit de suspension, de résiliation et de transfert du contrat

22.1/ COSTA SERVICES TÉLÉCOM a la faculté de suspendre, en tout ou en partie, la prestation des services ou de restreindre leur accès, sans notification préalable, si, 48 heures après l'envoi d'un écrit au Client resté sans réponse :

- Le Client n'a pas rempli une obligation définie par les Conditions Générales ou les Conditions Particulières,
- Une consommation client anormalement élevée est détectée,
- Les services ont été suspendus pour plus de (45) quarante-cinq jours, permettant ainsi à COSTA SERVICES TÉLÉCOM de résilier le contrat avec un écrit par mail et/ou lettre recommandée avec accusé de réception.

22.2/ Le contrat peut être résilié par COSTA SERVICES TÉLÉCOM sans indemnisation pour le Client ni pénalité pour les parties dans les situations suivantes :

- La résiliation ou modification majeure de l'accord entre COSTA SERVICES TÉLÉCOM et l'opérateur technique (téléphonie, Internet...), ou si COSTA SERVICES TÉLÉCOM perd ses autorisations d'exploitation,
- Le Client rejette les modifications des Conditions Générales, comme énoncé à l'article 8.6, dans les (15) quinze jours suivant la notification.
- Le Client ne peut céder ou transférer le contrat, partiellement ou en totalité, sans l'autorisation écrite préalable de COSTA SERVICES TÉLÉCOM. Cependant, COSTA SERVICES TÉLÉCOM peut librement transférer ses droits et obligations du contrat à un tiers sans informer le Client, à condition que les termes du contrat restent inchangés.

22.3/ Des frais de résiliation peuvent être facturés tous services fournis par COSTA SERVICES TÉLÉCOM, à savoir (non exhaustif : téléphonie fixe et mobile, Internet fixe et mobile, Service intégrée, équipements, contrat de service...), et des pénalités pour non-retour des équipements opérateurs à partir de 155€ hors taxes.

22.4/ COSTA SERVICES TÉLÉCOM peut résilier le contrat de manière anticipée dans les cas imputables au Client tels que :

- Fausses déclarations du Client,
- Non-respect des obligations essentielles par le Client,
- Défaut de paiement après une relance par lettre recommandée avec AR restée sans effet,
- Défaut de paiement du dépôt de garantie,
- Suspension des services pendant plus de 45 jours.

En cas de résiliation anticipée du contrat, pour l'un des motifs convenus ci-dessus, imputables au Client, ou bien encore par la simple manifestation de volonté de ce dernier de mettre un terme au contrat de manière anticipée par lettre recommandée avec accusé de réception, le Client restera redevable de la totalité des redevances forfaitaires contractuelles restant à échoir jusqu'au terme du contrat de plus une indemnité compensatoire équivalant à 15% du total des loyers restants dus, calculée sur la base des engagements contractuels, sera appliquée en sus des indemnités conventionnelles. Le Client pourra être contraint au paiement par tous moyens, huit (8) jours après mise en demeure demeurée infructueuse.

■ Article 23 - Protection des données personnelles et confidentialité

En vertu de la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée, ainsi que du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) entré en vigueur le 25 mai 2018, le client bénéficie d'un droit d'accès, de rectification, de suppression, et de portabilité des informations qui le concernent par simple demande sur l'adresse mail : costa@costa.fr Le Client dispose à tout moment d'un droit d'accès, de rectification, et d'opposition à l'ensemble des données personnelles le concernant, en écrivant par courrier, et en justifiant de son identité. COSTA SERVICES TÉLÉCOM se réserve le droit d'inclure le nom du client dans sa liste de références commerciales diffusées publiquement, sauf opposition formelle et exprimée par le client. Toute demande relative à l'exercice de ces droits doit être adressée au délégué à la protection des données (DPO) de COSTA SERVICES TÉLÉCOM, conformément aux modalités prévues par la réglementation en vigueur.

■ Article 24 - Compétence

24.1/ En cas de litige relatif à l'interprétation, à l'exécution ou à la validité des présentes Conditions Générales de Vente, et de tous contrats établis entre COSTA SERVICES TÉLÉCOM et le Client, la compétence exclusive est attribuée aux tribunaux du ressort du siège social de COSTA SERVICES TÉLÉCOM. Cette compétence s'applique pleinement et sans exception pour toutes contestations, que cela concerne des actions en garantie ou des instances impliquant plusieurs défendeurs, des procédures en référé, des procédures conservatoires ou sur requête.

24.2/ Dans l'éventualité d'une procédure judiciaire ou de toute autre action en recouvrement de créances entreprises par COSTA SERVICES TÉLÉCOM à l'encontre du Client, tous les coûts et frais associés, incluant mais non limités aux frais de sommation, aux frais judiciaires, ainsi qu'aux honoraires d'avocats et d'officiers ministériels (huissiers, par exemple), seront à la charge du Client défendeur. De plus, tous les frais connexes engagés en raison du non-respect par le Client des modalités de paiement convenues seront également supportés par celui-ci.

■ Article 25 - Droit applicable et renonciation

25.1/ Toutes les questions non spécifiquement adressées par ces Conditions Générales de Vente, ainsi que les questions relatives à la validité, l'interprétation, la réalisation, l'exécution et la résolution des services couverts par ces conditions, seront exclusivement régies par le droit français. Ce choix de loi prévaut sur toute autre législation, à l'exclusion expresse des règles de conflit de loi qui pourraient prescrire l'application d'un droit étranger.

26.2/ Le défaut ou le retard de COSTA SERVICES TÉLÉCOM à exercer un droit, une action ou une disposition prévue dans les présentes Conditions Générales ne constitue pas une renonciation à ce droit, cette action ou cette disposition. L'exercice unique ou partiel de ces droits ou recours ne prévient pas d'autres exercices ou l'exercice d'autres droits. Ce principe de non-renonciation est valable tant sur le plan individuel de chaque clause que sur l'ensemble du contrat.