CONDITIONS GENERALES DE SERVICES DE COMMUNICATIONS MY-TEL-BUSINESS AUX CLIENTS PROFESSIONNELS
(Applicables à partir du 20 mai 2014)

1. Opposabilité des conditions générales de services

Toute souscription de services de communications voix et données commercialisés par MY-TEL-BUSINESS, SAS, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Romans sous le numéro 532688488, dont le siège social est situé rue Gauthier Lucet ZA des Gouvernaux 26120 Chabeuil (ci-après «MY-TEL-BUSINESS») par des utilisateurs professionnels (hors professionnels de téléphonie) est soumise aux conditions générales de services de MY-TEL-BUSINESS en vigueur au moment de la passation de la commande. Les présentes conditions ne sont pas applicables à la souscription de services par des personnes physiques dans un cadre non professionnel.

En souscrivant des Services, l'Utilisateur déclare et reconnaît avoir pris connaissance de l'intégralité des présentes Conditions générales de services ainsi que des Conditions Particulières applicables aux Services souscrits et les avoir acceptées.

2. Définitions

«Bon de commande» : désigne le bon de commande MY-TEL-BUSINESS permettant la souscription d'un Service auprès de MY-TEL-BUSINESS. Il prévaut sur les Conditions générales de Services et sur les Conditions particulières de Services.

«Conditions générales de Services» : désigne les présentes conditions de services de communications lesquelles fixent les conditions générale de fourniture d'un Service par MY-TEL-BUSINESS ;

«Conditions particulières de Services» : désigne les conditions particulières applicables à chaque catégorie de services de communications commercialisés par MY-TEL-BUSINESS ; elles complètent les Conditions générales de Services de Communications ;

«Contrat» : désigne l'ensemble constitué par les Conditions générales de Services, les Conditions Particulières et le Bon de commande. Le Contrat matérialise l'accord des parties au titre de la fourniture de Services par MY-TEL-BUSINESS à l'Utilisateur, à l'exclusion de tout autre document.

« Date de Mise en Service » : signifie la date à laquelle le Service fourni par MY-TEL-BUSINESS est opérationnel et mis à disposition du Client.

«Mise en Service» : signifie la mise à disposition du Service par MY-TEL-BUSINESS.

«Services» : désigne les services pack communication, opérateur et hébergement disponibles à son catalogue au moment de la passation de la commande par l'Utilisateur (les «Services»).

«Service Pack Communication» : désigne une combinaison de Services commercialisées par MY-TEL-BUSINESS sous la forme d'une offre complète de communications et traitement de données.

«Service Opérateur» : un service opérateur administrateur de lien [gestion et administration pour lien data, Trunk SIP] et /ou opérateur de lien simple [VGA uniquement] fournit par MY-TEL-BUSINESS à destination d'Utilisateurs situés en France métropolitaine, Corse et tout autre territoire sur lequel le service serait éligible selon les conditions applicables auxdits services.

«Service hébergement» : désigne la location d'un espace dans une baie MY-TEL-BUSINESS dédié à un client.

«Utilisateur» : désigne toute personne morale ou physique qui souscrit dans le cadre de son activité professionnelle un ou plusieurs Services aux fins d'utilisation par ses soins (hors professionnels de téléphonie).

3. Services - Commandes

3.1 Services

Les Services proposés par MY-TEL-BUSINESS sont ceux disponibles à son catalogue au moment de la passation de la commande par l'Utilisateur.

Il est rappelé que les mentions figurant sur les documents commerciaux accompagnant les propositions de Services, ont une simple valeur informative et non contractuelle.

Les Services et/ou la réglementation qui leur est applicable étant amenés à évoluer, MY-TEL-BUSINESS peut à tout moment les modifier et/ou en modifier les caractéristiques pour quelque cause que ce soit, et/ arrêter, sans préavis, la commercialisation d'un Service à tout moment, sans que l'Utilisateur ne puisse réclamer aucun dommages et intérêts.

Les devis ne sont valables que dans la limite du délai d'option et sauf stipulation contraire, ce délai est de trente (30) jours.

3.2 Services forfaits illimités - Conditions d'application

Les Services intégrant un forfait illimité présentent les caractéristiques suivantes.

3.2.1 Forfait national illimité

En fonction du Bon de Commande signé par l'Utilisateur, les lignes de communication peuvent inclure la terminaison vers les appels nationaux fixe en Illimité (appels vers des services de téléphonie en 01, 02, 03, 04, 05 et 09).

3.2.2 Vers destinations internationales: les destinations comprises dans le forfait sont consultables sur le site www.MY-TEL-BUSINESS.com.

3.2.3 Ces tarifs ne s'appliquent pas dans les cas suivants :

- ils ne s'appliquent pas pour les professionnels des télécommunications : opérateurs, téléboutiques, téléprospection, phoning, centre d'appels, cartes prépayés, services vocaux ;
- si l'utilisateur appelle plus de 150 numéros différents par canal de communication au cours du mois;
- pour les renvois permanents d'appels.

3.2.4 Les Services exclus ou non compris dans les forfaits illimités notamment décrits ci-dessus seront facturés à la minute selon la tarification. MY-TEL-BUSINESS se réserve la possibilité de facturer ces minutes rétroactivement en cas de non-respect de ces conditions et de suspendre immédiatement l'illimité sur ces comptes.

3.3 Commandes de Services

La souscription de Services auprès de MY-TEL-BUSINESS est passée au moyen d'un Bon de commande MY-TEL-BUSINESS.

La signature du Bon de commande par l'Utilisateur vaut commande ferme des Services commandés.

MY-TEL-BUSINESS accuse réception du Bon de commande. L'accusé de réception fait courir les délais prévus au Bon de commande.

MY-TEL-BUSINESS se réserve la possibilité de ne pas accepter de commandes en cas de modification de la situation de l'Utilisateur en particulier financière, ou d'incidents de paiement.

4. Fourniture des Services

4.1 Délais

Les Services sont mis en œuvre en fonction de disponibilités et dans l'ordre d'arrivée des commandes.

MY-TEL-BUSINESS est autorisé à procéder à des Mises en service de façon totale ou partielle.

Les délais de Mises en service s'entendent à partir de la date de la confirmation de commande par MY-TEL-BUSINESS et sont fonction des possibilités.

Ces délais de mise ne sont donnés qu'à titre indicatif et les retards et/ou les mises en œuvre partielles ne peuvent donner lieu à pénalités, indemnités, dommages et intérêts, retenue, ni résolution des commandes en cours.

4.2 Réception

La réception des Services intervient à leur Date de Mise en service par MY-TEL-BUSINESS, sauf stipulation expresse contraire.

4.3 La fourniture de Services par MY-TEL-BUSINESS est toujours subordonnée :

- à l'éligibilité effective et normale (notamment sans désaturation) du lien lié à l'infrastructure réseau de l'Opérateur ;
- à l'absence de situation de saturation ;
- à la signature par l'Utilisateur du Bon de commande, des conditions générales et particulières applicables aux Services et à la remise des informations nécessaires à l'ouverture de son compte.

4.4 Suspension des Services

Suspension à l'initiative de MY-TEL-BUSINESS

Tout Service peut être suspendu en tout ou partie dans les cas suivants :

- opérations de maintenance ;
- toute intervention technique nécessitant la suspension des Services.

MY-TEL-BUSINESS informera au préalable l'Utilisateur à l'avance de la suspension et de sa durée prévisionnelle.

Dans tous les cas d'urgence, MY-TEL-BUSINESS pourra également suspendre tout ou partie des Services sans information préalable de l'Utilisateur.

Autres cas de suspension :

Tout Service peut être suspendu en tout ou partie par MY-TEL-BUSINESS sans information préalable de l'Utilisateur dans les cas suivants :

- cas de force majeure ;
- décision réglementaire, normative ou légale ayant un impact sur la fourniture des Services.

MY-TEL-BUSINESS fera ses meilleurs efforts pour assurer le rétablissement du Service ou la mise en place d'un service de substitution.

Au sens du présent article, les événements suivants emporteront les mêmes conséquences qu'un cas de force majeure même s'ils n'en remplissent pas les conditions légales et jurisprudentielles : événements intervenant chez MY-TEL-BUSINESS et/ou ses fournisseurs partenaires tels que : look out, émeute et acte de terrorisme, incendie, grèves, interruption des réseaux de communications liés à une cause externe à MY-TEL-BUSINESS.

5. Durée du Contrat - Résiliation

5.1 Le Contrat entre en vigueur à compter de l'acceptation de la commande par MY-TEL-BUSINESS laquelle constituera le point de départ du délai de mise à disposition des Services applicables à chaque Service.

Il est conclu pour une durée déterminée telle que visée aux Conditions particulières de Services et au Bon de commande.

5.2 Il se renouvelle par tacite reconduction pour des durées successives de 12 mois (sauf disposition contraire figurant aux Conditions Particulières) sauf résiliation adressée par l'une ou l'autre des parties par courrier recommandé avec demande d'avis de réception au moins trois mois avant le terme de la période contractuelle en cours.

5.3 Le Contrat pourra être résilié automatiquement et de plein droit de façon anticipée :

- par l'une ou l'autre des parties dans les cas suivants :
- subsistance d'un cas de force majeure pendant une durée supérieure à trois mois consécutifs ;
- inexécution substantielle par l'une des parties de ses obligations, et après envoi par courrier recommandé avec demande d'avis de réception d'une mise en demeure demeurée infructueuse pendant un délai de trente jour courant à compter de sa date de première présentation, le cachet de la poste faisant foi.
- par MY-TEL-BUSINESS dans les cas suivants :
- retard ou manquement par l'Utilisateur à son obligation de paiement dans les cas prévus à l'article 8.4 ci-dessous.

6. Responsabilité - Garantie

6.1. MY-TEL-BUSINESS exécute les Services selon les règles de l'art et la réglementation qui leur est applicable. Sous réserve de toute disposition légale d'ordre public, MY-TEL-BUSINESS ne contracte pour les Services qu'elle fournit aucune obligation de résultat et ses obligations sont limitées à la fourniture de Services conformes à leur description ainsi qu'aux exigences des réglementations en vigueur applicables en France pour ce type de Services, à l'exclusion de toute mise en œuvre qui reste l'affaire de l'Utilisateur.

Elle est tenue dans le cadre d'une obligation de moyen compte tenu de leur nature.

6.2. En cas d'interruption ou dégradation totale ou partielle du Service, la responsabilité de MY-TEL-BUSINESS ne peut être engagée si l'interruption ou la dégradation résulte notamment de :

- l'état de l'installation de l'Utilisateur, de ses spécificités, défaillances ou de sa configuration ;
- l'existence d'une situation de saturation ;
- l'absence d'éligibilité effective et normale du lien lié à l'infrastructure réseau de l'Opérateur ; - l'utilisation des liens pour d'autres services que le Service ;
- l'utilisation anormale ou impropre et non adaptée des Services ;
- la suspension du Service dans les cas prévus à l'article 4.4 ci-dessus;
- la suspension ou interruption du Service intervenant du fait de l'Utilisateur notamment dans les cas prévus à l'article 8 ;
- un trafic du réseau qui excède la capacité du Service ;
- des intrusions ou accès non autorisés de la part de tiers sur l'installation de l'Utilisateur ;
- les actes ou omissions de l'Utilisateur ;
- l'indisponibilité de l'Utilisateur ou tout autre manquement de ce dernier à coopérer raisonnablement avec MY-TEL-BUSINESS afin de rétablir le Service ;
- toute situation non imputable directement et exclusivement à MY-TEL-BUSINESS.

6.3. La responsabilité de MY-TEL-BUSINESS est limitée aux dommages directs et prévisibles, à l'exclusion de tout dommage indirect, incorporel et/ou imprévisibles (tels que notamment pertes de données, pertes de production, pertes de clients ou d'appels entrants, pertes d'exploitation, etc...).

En tout état de cause, le montant des dommages et intérêts qui pourraient être mis à la charge de MY-TEL-BUSINESS si sa responsabilité devait être engagée et reconnue ne saurait dépasser un montant correspondant au montant des redevances dues par l'Utilisateur pendant la période de suspension du Service considéré.

6.4. MY-TEL-BUSINESS ne fournit aucune autre garantie que celles prévues le cas échéant aux Conditions particulières de Services. En tout état de cause, MY-TEL-BUSINESS ne fournit aucune garantie de destination des Services. Il appartient à l'Utilisateur de vérifier notamment que les propriétés techniques des Services permettent l'utilisation à laquelle ils sont destinés.

A titre de condition essentielle de la fourniture des Services, il est rappelé que l'Utilisateur est seul responsable notamment de leur usage et de leur adéquation à l'utilisation qui en est faite. Le fait pour l'Utilisateur d'avoir communiqué des spécifications ou un cahier des charges ne transfère pas la charge de cette responsabilité à MY-TEL-BUSINESS.

7. Prix

Les prix des Services sont fixés par MY-TEL-BUSINESS.

Les Services sont souscrits aux tarifs en vigueur au jour de la signature du Bon de commande par l'Utilisateur.

MY-TEL-BUSINESS se réserve le droit de modifier les prix des Services à tout moment.

Tout impôt, taxe, droit ou autre prestation à payer en application des lois et règlements français, étrangers sont à la charge de l'Utilisateur.

8. Conditions de paiement

8.1 Les Services sont facturés à compter de leur date de mise à disposition par MY-TEL-BUSINESS. Dans les cas où l'Utilisateur a souscrit plusieurs Services, la facturation débute pour chacun d'entre eux à compter de leur date de mise à disposition respective.

Les factures sont payables mensuellement terme à échoir. Les paiements sont portables et effectués par prélèvement automatique.

Les réclamations éventuelles concernant les Services ne dispensent en aucun cas l'Utilisateur de régler le prix à l'échéance.

8.2 Aucun escompte n'est appliqué pour paiement anticipé.

8.3 Si une facture venue à échéance n'est pas réglée, même partiellement, MY-TEL-BUSINESS se réserve la possibilité, après mise en demeure préalable de l'Utilisateur restée infructueuse depuis 48 heures à partir de sa réception, et sans préjudice de tous dommages et intérêts:

- de suspendre tous les Services en cours sans préjudice de toute autre voie d'action, jusqu'à complet paiement ;
- d'appliquer à titre de clause pénale, une indemnité forfaitaire fixée à 10% du montant des créances exigibles, sans préjudice de tous dommages-intérêts en qui en découleraient.

Par ailleurs, si une facture venue à échéance n'est pas réglée même partiellement, l'Utilisateur sera redevable de plein droit, sans qu'une mise en demeure préalable ne soit nécessaire :

- l'application d'une pénalité de retard calculée à un taux égal à trois le taux d'intérêt légal sur le montant hors taxes de la facture, jusqu'à paiement effectif de la totalité de la somme due en principal et accessoire ;
- ainsi que de l'indemnité forfaitaire due pour le recouvrement dans les transactions commerciales prévue à l'article L.441-6 du Code de commerce, ou toute autre disposition qui s'y substituerait ou la complèterait et au montant en vigueur à la date d'émission de la facture, ainsi que tous autres frais de recouvrement qui seraient engagés par MY-TEL-BUSINESS.

8.4 En aucun cas, les paiements ne peuvent être suspendus ni faire l'objet d'une quelconque compensation sans l'accord écrit et préalable de MY-TEL-BUSINESS. L'Utilisateur s'interdit notamment de déduire d'office, de la facture établie par MY-TEL-BUSINESS, les pénalités ou rabais qui correspondraient au non-respect d'une date de mise à disposition ou à la dégradation ou la suspension des Services pour quelque cause que ce soit.

A défaut du respect de cette disposition, les compensations effectuées seront considérées comme des défauts de paiement et pourront entraîner l'application des dispositions prévues aux présentes conditions générales de Services. De convention expresse, MY-TEL-BUSINESS ne sera responsable d'un quelconque préjudice qui pourrait résulter pour l'Utilisateur de l'application du présent article.

8.5 En outre, en cas de retard de paiement partiel ou total de plus de vingt (20) jours, MY-TEL-BUSINESS a la faculté de suspendre de plein droit la fourniture du Service sans autre formalité que la mise en demeure, qui aura été adressée à l'Utilisateur pour son défaut de paiement et ce, sans pour autant relever l'Utilisateur de son obligation de paiement et nonobstant toutes pénalités, dommages et intérêts dont MY-TEL-BUSINESS pourrait se prévaloir.

A défaut pour l'Utilisateur de s'exécuter de son obligation de paiement dans un délai de quinze (15) jours à compter de la suspension du Service, le Contrat pourra être résilié automatiquement et de plein droit par MY-TEL-BUSINESS aux torts exclusifs de l'Utilisateur qui en supportera toutes les conséquences.

9. Sûreté

En cas de modification de la situation de l'Utilisateur, à quelque titre que ce soit, en particulier financière, ou d'incident ou retard de paiement, MY-TEL-BUSINESS se réserve le droit, de modifier les délais de règlement accordés ou d'exiger la constitution de garanties, Y compris au titre de Services en cours.

10. Cession du Contrat

L'Utilisateur s'interdit de céder en tout ou partie le Contrat, sauf accord préalable écrit de MY-TEL-BUSINESS.

11. Confidentialité

Tant pendant la durée du Contrat qu'après son expiration pour quelque cause que ce soit, les parties s'engagent à ne pas divulguer et à préserver le caractère confidentiel de toutes les données techniques et commerciales ainsi que de toutes autres informations générales qui lui auront été communiquées par l'autre partie dans le cadre de l'exécution du Contrat.

Cette obligation expirera trois (3) ans après la cessation du Contrat ou de son dernier renouvellement.

11. Attribution de juridiction – Loi applicable

Les relations commerciales entre MY-TEL-BUSINESS et l'Utilisateur sont exclusivement régies par le droit français.

SERONT SEULS COMPETENTS EN CAS DE LITIGE DE TOUTE NATURE A L'OCCASION DES RELATIONS COMMERCIALES ET/OU CONTRACTUELLES DE QUELQUE NATURE QU'ELLES SOIENT ENTRE LES PARTIES (NOTAMMENT CONTESTATION RELATIVE A LA FORMATION, L'EXECUTION OU LA CESSATION DESDITES RELATIONS COMMERCIALES) LE TRIBUNAL DE COMMERCE DU RESSORT DU SIEGE SOCIAL DE MY-TEL-BUSINESS.

CETTE CLAUSE S'APPLIQUE MEME EN CAS DE REFERE, DE DEMANDE INCIDENTE OU DE PLURALITE DE DEFENDEURS ET QUELS QUE SOIENT LE MODE ET LES MODALITES DE PAIEMENT.

)

CONDITIONS PARTICULIERES DU SERVICE DE COMMUNICATION ADSL AUX CLIENTS PROFESSIONNELS
(Applicables à partir du 20 mai 2014)

1. Opposabilité des conditions particulières de Services ADSL
Toute souscription de services ADSL commercialisés par MY-TEL-BUSINESS, SAS, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Romans sous le numéro 532688488, dont le siège social est situé rue Gauthier Lucet ZA des Gouvernaux 26120 Chabeuil (ci-après MY-TEL-BUSINESS) par des utilisateurs professionnels, est soumise aux présentes Conditions Particulières de Services ADSL.
2. Définitions
Les termes définis aux Conditions Générales de Services de communications MY-TEL-BUSINESS auront la même signification au titre des présentes Conditions particulières de Services.
« France Telecom » signifie la société France Telecom S.A, opérateur de télécommunication historique en France et titulaire d'une licence accordée au titre des articles L33.1 et L34.1 du code des Postes et Télécommunications.
« Heures Ouvrables » désigne la période de 8h à 18h les Jours du lundi au vendredi.
« Heures Ouvrées » désigne la période de 8h à 18h les Jours Ouvrés.
« Jours Ouvrables » désigne tout jour à l'exception du dimanche et de tous jours fériés en France.
« Jours Ouvrés » désigne tout jour à l'exception du samedi et du dimanche et de tous jours fériés.
« Matériels » désigne le ou les équipement(s) de télécommunication et tout équipement connexe, propriétés de l'Utilisateur ou sous son contrôle.
«Service ADSL» : service de téléphonie fournit par MY-TEL-BUSINESS comprenant- le raccordement d'un ou plusieurs Sites Utilisateurs au réseau de données de MY-TEL-BUSINESS par l'intermédiaire de liaisons ADSL de France Télécom ou d'Opérateurs de dégroupage ; - le transport des flux IP correspondant sur le réseau de données du Prestataire ; - la livraison à l'Utilisateur des flux IP via un compte L2TP ; - la livraison à l'Utilisateur des flux Internet et la livraison d'une adresse IP publique Internet. Les deux éléments constitutifs du Service sont : - les Liens d'Accès ADSL, - un compte L2TP ADSL. Le Service est limité par le Point d'Entrée du côté Utilisateur.
3. Mise en œuvre du Service ADSL
3.1 La fourniture du Service dépend de la fourniture par France Télécom ou un Opérateurs de dégroupage de leur service de liaisons ADSL, ce dernier étant soumis aux termes et conditions de fourniture du fournisseur.
En cas de modification des termes et conditions ou de suppression dudit service, MY-TEL-BUSINESS adressera une notification à l'Utilisateur avec un préavis de un (1) mois. Le Client pourra alors résilier la ou les Commandes concernées par lettre recommandée avec demande d'accusé de réception et dédommagera MY-TEL-BUSINESS des éventuelles pénalités appliquées par France Télécom ou un Opérateur de dégroupage à cette dernière.
3.2 Compte tenu de l'instabilité technologique liée à l'ADSL et de la nouveauté de cette technologie, MY-TEL-BUSINESS n'est tenue qu'à une obligation de moyens s'agissant de la fourniture du Service. Pour des raisons commerciales et/ou techniques, MY-TEL-BUSINESS peut modifier les caractéristiques de son Service. MY-TEL-BUSINESS s'engage alors à en informer le Client dans les meilleurs délais. En cas de modification des caractéristiques du Service conformément aux modalités précisées dans l'alinéa précédent, les Parties s'engagent à faire leurs meilleurs efforts pour intégrer les modifications du Service. En cas de modification des caractéristiques de tout ou partie du Service et/ou des présentes Conditions Particulières, le Client peut motiver son refus par lettre recommandée avec avis de réception auprès du Prestataire dans les huit (8) jours suivant la réception de l'information de modification émise par MY-TEL-BUSINESS. Les Parties peuvent alors résilier les Commandes en cours sans pénalité. Si le Client n'a pas motivé son refus par lettre recommandée avec avis de réception auprès du Prestataire en respectant le préavis mentionné ci-dessus, l'Utilisateur est réputé avoir accepté les modifications communiquées par MY-TEL-BUSINESS qui s'appliqueront aux Commandes en cours et aux Commandes futures. La modification des caractéristiques de tout ou partie du Service et/ou des présentes Conditions Particulières dans les conditions précisées dans le présent Article ne peut engager la responsabilité de MY-TEL-BUSINESS ni ouvrir droit à dommages et intérêts au profit du Client.
4. Liens d'accès ADSL
4.1 Gamme
MY-TEL-BUSINESS propose des Liens d'Accès à partir de lignes téléphoniques analogiques isolées en service, désignés « ADSL Access » et des Accès DSL, optionnels, à partir de Boucles Locales ne supportant pas de service téléphonique commuté, désignés « ADSL Nu ». Les Accès ADSL Access et ADSL Nu sont collectivement désignés « Liens d'Accès » dans les présentes Conditions : • ADSL Access mono VC (RE à MAX2+), • Option ADSL Nu (sans voix et abonnement), • Option Activation du mode bi-VC.
4.2 Unicité du Service
Le Service est exclusif, il ne peut cohabiter avec aucune autre offre haut débit sur une même Boucle Locale.
4.3 Conditions suspensives
Un Lien d'Accès ne pourra être fourni que si l'Utilisateur dispose d'une ligne téléphonique analogique isolée et en service, objet d'un contrat d'abonnement avec France Télécom. Cette ligne servira de ligne support à la mise à disposition du Lien d'Accès. En cas de résiliation du contrat d'abonnement au service téléphonique par France Télécom ou par l'Utilisateur, le Lien d'Accès ne pourra être fourni. Un Lien d'Accès sera fourni à la condition que le Site Utilisateur soit inclus dans la Couverture DSL de MY-TEL-BUSINESS. L'Utilisateur est réputé avoir pris connaissance de la Couverture DSL de MY-TEL-BUSINESS à la date des présentes Conditions Particulières. Si le Site Utilisateur n'est pas inclus dans la Couverture DSL, la Commande serait rejetée et l'Utilisateur en sera informé. L'accès d'un Utilisateur Final au Service proposé par MY-TEL-BUSINESS sera conditionné par la validation technique de son installation téléphonique par France Télécom (ci-après dénommée « Eligibilité »). MY-TEL-BUSINESS informera l'Utilisateur sous quatre (4) Jours Ouvrés après avoir accusé de réception de la Commande si le test de faisabilité technique du Service s'est révélé négatif. MY-TEL-BUSINESS ne pourra être tenue responsable de la non Eligibilité d'un Utilisateur, cette décision ne relevant que de l'opérateur historique.
4.4 Commandes de Liens d'Accès
L'Utilisateur est informé, par les présentes Conditions Particulières, que la mise en œuvre de la Commande d'un Lien d'Accès entraînera techniquement la suppression - s'il existe - de tout service d'accès DSL précédemment supporté par la ligne concernée par la Commande. Il est prévu que lorsque la Commande vise une ligne possédant un accès ADSL déjà installé, après la vérification de la conformité de cette Commande, l'accès DSL préexistant soit supprimé sans frais de la part de MY-TEL-BUSINESS. L'Utilisateur fait son affaire des conséquences, notamment en termes de facturation, du maintien ou de la suppression des liens contractuels avec un autre fournisseur relatif au service d'accès DSL. L'Utilisateur est informé, qu'en cas de litige, le document contractuel signé entre l'Utilisateur et MY-TEL-BUSINESS peut être communiqué à plusieurs opérateurs tiers et qu'il en accepte donc le principe. Lorsqu'il y a pluralité de Commandes reçues sur une même ligne, seule la première Commande parvenue est traitée. Les autres Commandes sont rejetées et le motif de rejet notifié. Lorsque suite à ce rejet notifié, le Client réitère la même Commande dans les trois (3) mois qui suivent le rejet, le Client communique en même temps que la Commande le mandat valant consentement de sa part. Pour être prise en compte, la date de signature y figurant doit être postérieure à la date du rejet afin de prouver que cette nouvelle Commande constitue bien la dernière demande en date d'un Lien d'Accès ADSL par l'Utilisateur titulaire de la ligne téléphonique concernée. Dans le cas où MY-TEL-BUSINESS subit une pénurie de ressources nécessaires au Service, à un instant donné, les Commandes de l'Utilisateur ainsi que celles de tout autre client de MY-TEL-BUSINESS seront traitées dans l'ordre chronologique d'arrivée. MY-TEL-BUSINESS tient l'Utilisateur informé de la pénurie de ressources dans un délai de dix (10) jours ouvrés après accusé de réception de la commande.
4.5 Procédure de mise en service d'un Lien d'Accès ADSL
MY-TEL-BUSINESS enverra au Client sous forme papier et/ou électronique une notification de mise en service du Lien d'Accès (ci-après «la Notification») une fois la construction du Lien d'Accès réalisée sur le réseau de MY-TEL-BUSINESS. La date de la Notification envoyée par MY-TEL-BUSINESS à l'Utilisateur constitue la date de recette du Lien d'Accès ADSL. Cette date fait foi dans tous les échanges entre MY-TEL-BUSINESS et l'Utilisateur. L'Utilisateur dispose alors de cinq (5) Jours Ouvrés pour contester le bon fonctionnement du Lien d'Accès à compter de la date de Notification. Dans ce cas, l'Utilisateur motivera ce refus par écrit par l'existence d'Anomalies Majeures. Une fois ces Anomalies Majeures corrigées, une nouvelle Notification sera émise par MY-TEL-BUSINESS à l'Utilisateur dans les conditions du présent Article et vaudra réception du Lien d'Accès ADSL. A compter de la réception par MY-TEL-BUSINESS de la notification écrite du Client, MY-TEL-BUSINESS pourra suspendre les Liens d'Accès jusqu'à la réception du Lien d'Accès ADSL. A défaut de réponse ou de contestation par écrit du Client dans le délai de réponse de cinq (5) Jours Ouvrés susmentionné ou en cas d'utilisation du Lien d'Accès ADSL à des fins d'exploitation par le Client, le Lien d'Accès ADSL sera réputé mis en service tacitement et la Date de Début du Service sera la date de la Notification émise par MY-TEL-BUSINESS . Au cas où des Anomalies Mineures apparaîtraient, les Parties définiront d'un commun accord le délai de correction des Anomalies Mineures. Lesdites Anomalies Mineures ne pourront faire obstacle à la recette du Lien d'Accès ADSL par le Client.
4.6 Délai de mise en Service
Le délai de mise en service d'un Lien d'Accès ADSL est de vingt et un (21) Jours Ouvrés après acceptation par MY-TEL-BUSINESS de la Commande. MY-TEL-BUSINESS effectuera l'ensemble des actions nécessaires à la mise en service du Lien d'Accès ADSL, notamment auprès de l'opérateur historique. MY-TEL-BUSINESS lui transmettra l'ensemble des informations nécessaires à la mise en service du Lien d'Accès ADSL sur la foi des informations reçues de l'Utilisateur. Si ces dernières étaient incomplètes et/ou erronées et donnaient lieu à un refus de la part de l'opérateur historique et/ou à un retard de mise à disposition du Service, MY-TEL-BUSINESS ne saurait en être tenue responsable.
4.7 Durée
Un lien d'accès est souscrit pour une durée initiale de 12 ou de 36 mois suivant les dispositions stipulées dans le bon de souscription aux services.
A l'échéance de cette période, il se renouvellera par tacite reconduction d'année en année sauf dénonciation par l'une ou l'autre des parties par lettre recommandée avec accusé de réception trois mois avant l'expiration de la période en cours.
4.8 Résiliation
La résiliation d'un Lien d'Accès n'entraîne pas la résiliation de l'ensemble des Liens d'Accès commandés par l'Utilisateur auprès de MY-TEL-BUSINESS. Toute résiliation d'une Commande par l'Utilisateur rendra immédiatement exigibles les montants dus par l'Utilisateur au titre des frais de résiliation, mentionnés en Annexe Tarifaire.
5. Conditions de raccordement
5.1 Principe
L'Equipement Terminal d'un Lien d'Accès ADSL est un équipement connecté aux équipements informatiques de l'Utilisateur lui permettant d'utiliser le Lien d'Accès ADSL. Dans le cadre du présent Service, l'Utilisateur prend en charge la fourniture de l'Equipement Terminal (i.e. le modem, filtres et cordon reliant le modem aux filtres) et la fourniture d'un kit de connexion. Les Equipements Terminaux devront inter fonctionner avec les Equipements MY-TEL-BUSINESS et, de ce fait, nécessitent une validation préalable des Equipements Terminaux ainsi qu'un engagement de pérennité de l'interfonctionnement. Les tests d'interfonctionnement menés par MY-TEL-BUSINESS constituent les conditions minimales pour assurer l'interfonctionnement d'un Equipement Terminal avec le Service mais ils ne peuvent reproduire la totalité des situations rencontrées lors de l'exploitation du Service.
5.2 Equipements Terminaux validés par MY-TEL-BUSINESS
La liste des équipements validés, communiquée sur demande, comprend le nom des équipements et leurs versions logicielle et matérielle.
5.3 Equipements Terminaux non validés
MY-TEL-BUSINESS préconise fortement l'utilisation d'Equipements Terminaux validés mais ne peut l'imposer. L'Utilisateur peut décider de raccorder des Equipements Terminaux non validés. Il n'a rien à fournir à MY-TEL-BUSINESS dans ce cas. MY-TEL-BUSINESS ne peut être tenue responsable du non interfonctionnement de l'Equipement Terminal avec le Service et de son impact sur la qualité de service fournie aux Utilisateurs. Les principaux dysfonctionnements pouvant être constatés sont : - temps de synchronisation anormalement long (supérieur à 1 minute) ; - synchronisation aléatoire ; - absence de synchronisation de l'Equipement Terminal, notamment à certaines distances du DSLAM ; - dégradation des performances, en termes de débit, l'Equipement ne respectant pas la marge au bruit imposée par le réseau. Si un Equipement Terminal non validé perturbe le réseau, et si l'Utilisateur ne peut y remédier dans un délai raisonnable, MY-TEL-BUSINESS peut, après mise en demeure, suspendre la connexion de l'Equipement Terminal.
5.4 Eligibilité au Service
5.4.1 ADSL Access
Les Liens d'Accès ne peuvent être mis en œuvre techniquement que sur des lignes analogiques isolées appartenant à une Zone de Couverture et faisant l'objet d'un contrat d'abonnement à jour au service téléphonique de France Télécom, et ce sous réserve de compatibilité technique. Les Liens d'Accès ne peuvent pas être mis en œuvre sur des lignes temporaires. Dans le cas de résiliation du contrat d'abonnement au service téléphonique de France Télécom, les Liens d'Accès ne peuvent être maintenus. MY-TEL-BUSINESS en informe l'Utilisateur dans un délai de 7 (sept) jours ouvrés à compter de la date effective de la résiliation. Pour des raisons techniques, toutes les lignes téléphoniques analogiques et isolées situées dans une Zone de Couverture ne sont pas éligibles au Service. En conséquence, MY-TEL-BUSINESS ne peut être tenue que d'une obligation de moyens quant à la fourniture du Service.
5.4.2 ADSL Nu (option)
La mise en œuvre d'un Accès ADSL Nu peut nécessiter la création d'une nouvelle Liaison de Boucle Locale. Dans le cas où le local de l'Utilisateur n'est desservi par aucune paire de cuivre et en l'absence de ressources dans le réseau, MY-TEL-BUSINESS traite la commande avec un délai supplémentaire, en réalisant une désaturation du réseau dans la limite d'une paire à l'adresse. L'Utilisateur est averti du délai supplémentaire de livraison pour sa commande. MY-TEL-BUSINESS rejette toute commande de Liens ADSL Nu s'il n'y a pas de Point de Concentration desservant l'adresse.
5.5 Installation chez l'Utilisateur
L'Utilisateur fait son affaire de l'installation des Equipements Terminaux et de la Desserte Interne nécessaires à la mise en service du Lien d'Accès ADSL côté Utilisateur.
5.6 Responsabilité de MY-TEL-BUSINESS
La responsabilité de MY-TEL-BUSINESS ne peut être engagée, et aucune pénalité n'est due, en cas de défaillance du Lien d'Accès ADSL liée au non-respect du présent Article par l'Utilisateur. L'Utilisateur fait son affaire de tout litige ou différend qui pourrait survenir relatif à un dysfonctionnement lié à la fourniture par l'Utilisateur d'un Equipement Terminal. En conséquence MY-TEL-BUSINESS ne saurait être tenue responsable d'un tel dysfonctionnement. Pour toute intervention justifiée par la commande ou l'entretien d'un Lien d'Accès ADSL, l'Utilisateur doit permettre à MY-TEL-BUSINESS et à toute personne mandatée par elle, la possibilité d'accéder au Site dans les locaux où est situé le Point de Terminaison de ce Lien 24h sur 24 et 7 jours sur 7 pour la relève des dérangements. L'Utilisateur supportera les frais et assumera les responsabilités liées à la Desserte Interne, à l'Equipement Terminal et au Site dans lequel est installé l'Equipement Terminal.
5.7 Matériels de l'Utilisateur
Il incombe exclusivement à l'Utilisateur de se procurer à ses frais les équipements, logiciels et installations non inclus dans le Service, que nécessite le raccordement du réseau et/ou des Matériels de l'Utilisateur au réseau de MY-TEL-BUSINESS. De plus, l'Utilisateur est entièrement responsable de l'installation, de l'exploitation et de la maintenance de ses Matériels et logiciels. MY-TEL-BUSINESS ne prend pas en charge le paramétrage et la fourniture d'éléments actifs du réseau local de l'Utilisateur ni la conception de l'architecture des installations de l'Utilisateur. L'Utilisateur s'engage à ce que ses Matériels n'interrompent, n'interfèrent, ni ne perturbent les services acheminés via le Réseau de MY-TEL-BUSINESS ou ne portent atteinte à la confidentialité des communications acheminées via le dit Réseau ni ne causent aucun préjudice à MY-TEL-BUSINESS ou à tout autre utilisateur du Réseau de MY-TEL-BUSINESS.
6. Engagements de niveaux de services
6.1 Temps de rétablissement d'un Lien d'Accès ADSL
MY-TEL-BUSINESS fait ses meilleurs efforts pour rétablir un Lien d'Accès ADSL avant la fin du Jour Ouvré suivant la signalisation de l'Interruption par l'Utilisateur auprès du Prestataire conformément ci-après pendant les Heures Ouvrés. En dehors de ces horaires, le rétablissement est différé au premier Jour Ouvré suivant, avant 12 heures.
6.2 Calcul des temps d'Interruption et des Temps de Rétablissement Les Interruptions et les Temps de Rétablissement seront décomptés entre l'heure à laquelle une Interruption est notifiée par le Client au Prestataire conformément à la procédure, et l'heure à laquelle MY-TEL-BUSINESS notifie au Client le rétablissement du service sur le Lien d'Accès ADSL concerné.
6.3 Procédure de notification des Interruptions
MY-TEL-BUSINESS fournit à ses clients un point d'entrée unique qui assure l'accueil, la prise en compte, l'aiguillage et le suivi des notifications d'Interruptions. Toute notification d'interruption doit être transmise par Mail à Contact@MY-TEL-BUSINESS.com ou par téléphone au 0970751000. Ce service est accessible du lundi au vendredi de 8 h à 18 h pour les interlocuteurs désignés par l'Utilisateur. Dès réception d'un appel de l'Utilisateur, MY-TEL-BUSINESS 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). Une fois l'appel qualifié, MY-TEL-BUSINESS ouvrira un ticket enregistré dans le système de gestion et référencé par un identifiant unique. Ce numéro de référence sera nécessaire au suivi de l'Interruption. L'horaire mentionné sur le ticket d'incident constituera le point de départ du calcul de la durée d'une Interruption, sous réserve de confirmation par l'Utilisateur de la déclaration par écrit par fax ou email dans les trente (30) minutes après l'appel. L'Utilisateur fournira à MY-TEL-BUSINESS toutes les informations requises par cette dernière afin de localiser et de remédier à l'Interruption. Ces informations comprendront, sans que ce soit limitatif : - nom de l'interlocuteur Client déclarant l'Interruption - type de service impacté - description, localisation et conséquences de l'Interruption - si besoin, coordonnées d'une personne à tenir informée (si différente de l'appelant). En cas de dysfonctionnement d'un Lien d'Accès ADSL, MY-TEL-BUSINESS peut demander à l'Utilisateur, si nécessaire, d'intervenir sur l'Equipement de l'Utilisateur Final sans délai et selon ses directives afin de localiser l'incident.
6.4 Gestion des Interruptions
Avant de signaler un incident, l'Utilisateur s'assurera que le dysfonctionnement ne se situe pas sur ses Matériels, ses Sites et/ou sur la Desserte Interne. A l'ouverture d'un ticket, MY-TEL-BUSINESS réalisera l'identification de l'incident et confirmera par téléphone à l'Utilisateur que le dysfonctionnement signalé constitue bien une Interruption. Toute ouverture de ticket pour un incident qui, après vérification par MY-TEL-BUSINESS, s'avèrera ne pas relever du périmètre de responsabilité de MY-TEL-BUSINESS et/ou être consécutif à un usage anormal et/ ou frauduleux du Service par le Client, pourra donner lieu à une facturation. Une fois l'origine de l'Interruption identifiée, MY-TEL-BUSINESS réalisera, pendant les Jours et Heures Ouvrés, les actions visant à corriger ladite Interruption. Dès lors que MY-TEL-BUSINESS a fait, auprès de l'Utilisateur, la demande d'accès aux Sites nécessaires à la résolution de l'Interruption, le décompte du temps d'Interruption est gelé jusqu'à ce que MY-TEL-BUSINESS obtienne l'accès physique aux dits Sites et à ses Matériels.
6.5 Clôture de l'incident
La clôture d'une signalisation sera faite par MY-TEL-BUSINESS comme suit : - Information du Client (par téléphone ou email), - Détermination de la durée de l'Interruption, - Clôture et archivage de l'incident. Dans un délai de dix (10) Jours Ouvrés suivant la clôture d'un incident, un rapport d'incident sera transmis par email par MY-TEL-BUSINESS au Client afin de préciser les causes de l'Interruption ainsi que les solutions apportées et la durée de résolution. Pour chaque incident signalé, le Client dispose d'un délai de quarante-huit (48) heures à compter du signalement de sa clôture par MY-TEL-BUSINESS, pour envoyer au Prestataire sa contestation (dûment motivée) de la clôture. Dès réception par MY-TEL-BUSINESS de cette contestation, MY-TEL-BUSINESS devra poursuivre la résolution de l'incident sans ouvrir un autre ticket. En l'absence de contestation du Client passé le délai de quarante-huit (48) heures susmentionné, la clôture sera réputée acceptée tacitement.
6.6 Gestions de travaux programmés
Pour assurer le maintien de la qualité de son Réseau, MY-TEL-BUSINESS peut être amenée à réaliser des travaux sur son Réseau susceptibles d'affecter temporairement le fonctionnement des services délivrés à ses clients. Les Interruptions Programmées ne sont pas prises en compte dans les engagements de Niveaux de Service ci-dessus. MY-TEL-BUSINESS devra informer préalablement l'Utilisateur de toute activité planifiée pouvant entraîner une perturbation de son service. La notification de travaux programmés par MY-TEL-BUSINESS devra intervenir au moins quatre (4) jours calendaires avant la date prévue, sous forme d'un email ou d'un fax contenant les indications suivantes :

SIEGE SOCIAL : MY-TEL-BUSINESS - RUE GAUTHIER LUCET ZA DES GOUVERNAUX 26120 CHABEUIL TEL 04 75 60 77 00
SIRET 532 688 488 00032 APE 7022Z TVA FR 79 532 688 488
www.my-tel-business.fr

- date et heure prévue de début de perturbation, - durée prévue, - impact sur le service, - motif de la perturbation, - Interlocuteur en charge. Pendant ces périodes de travaux programmés, MY-TEL-BUSINESS s'efforcera de limiter les conséquences des travaux sur le Service.

7. Dispositions financières

7.1 Prix

En contrepartie du Service défini dans les présentes Conditions Particulières, l'Utilisateur paiera au Prestataire : - des Liens d'Accès ADSL, - le prix des options de mise en service et des options ponctuelles.

7.2 Révision des prix

MY-TEL-BUSINESS procédera, au 1er janvier de chaque année (N), à une révision annuelle des tarifs sur la base des tarifs en vigueur au 1er décembre de l'année précédente (N-1). Les prix indiqués au présent Article peuvent être révisés en cours de l'exécution d'une Commande. Ces révisions sont applicables aux Liens installés. Toute modification de prix est notifiée par écrit à l'Utilisateur dès que possible. En cas de hausse de prix, l'Utilisateur peut résilier les Commandes pour les Liens concernés uniquement, sans pénalité si la résiliation intervient moins de quinze (15) jours après la date effective de la hausse des prix.

7.3 Termes de facturation

Chaque mois M, MY-TEL-BUSINESS adressera à l'Utilisateur une facture correspondant au mois M et reprenant : - des Liens d'Accès ADSL et compte L2TP commandés pendant le mois M-1, - le prix des options de mise en service des Liens d'Accès mis en service pendant le mois M-1, - les redevances mensuelles ainsi que le prix des options récurrentes et ponctuelles pour l'ensemble des Liens d'Accès non résiliés en fin de mois M.

MY-TEL-BUSINESS