

## CONDITIONS GENERALES DE SERVICE

Version du 4 juillet 2016

Les présentes sont conclues entre :

La société NETALIS, SAS au capital de 38000 euros, ayant son siège social au 4 chemin de l'ermitage, 25000 Besançon immatriculée au RCS de Besançon le 22 juin 2015 sous le numéro 812 132 512 RCS, représentée aux effets des présentes par son président Nicolas GUILLAUME, agissant en cette qualité et dûment habilité, domicilié audit siège.

Ci-après «NETALIS»,

D'une part,

ET :

Entre toute personne physique ou morale souhaitant accéder et utiliser un ou plusieurs des services mis à sa disposition par NETALIS.

Ci-après le « Client »,

D'autre part,

- **Article 1. Définitions**

« Abonnement » : désigne la concession d'un droit d'utilisation non exclusif, nominatif, personnel et temporaire du Service ;

« Accès » : prestations permettant de rendre accessible, dans les meilleures conditions de performance et de sécurité, le Service mis à disposition par NETALIS ;

« Devis » : document imprimé ou électronique soumis par NETALIS au Client pour acceptation ou refus avec mention des conditions de réalisation de prestations proposées par NETALIS (document validé par le Client avec sa mention « Bon pour accord », la date de cet accord et sa signature et/ou cachet)

« Client » : personne physique ou morale souscrivant aux services de NETALIS ;

« Données » : désigne les données informatiques, personnelles ou non, du client constituées lors de l'utilisation du Service et qui sont mises à sa disposition et stockées sur les serveurs de NETALIS ;

« Données à caractère personnel » : données qui permettent, sous quelque forme que ce soit, directement ou non, l'identification des personnes physiques auxquelles elles s'appliquent, que le traitement soit effectué par une personne physique ou une personne morale ;

« Identifiants » : désigne les noms et mot de passe du client lui permettant d'avoir accès au Service ;

« Service » : désigne un ou plusieurs des services mis à disposition du client par NETALIS.

- **Article 2. Objet**

NETALIS a une activité de fournisseur d'accès à Internet, d'opérateur télécom et d'hébergeur de données et d'applications informatiques.

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les modalités et conditions dans lesquelles, d'une part, NETALIS met à disposition du Client un ou plusieurs services et d'autre part, les conditions dans lesquelles le Client accède auxdits Services et les utilise.

Le fonctionnement et les obligations de certains services mis à disposition par NETALIS sont décrits dans des conditions particulières afférentes à chaque service concerné.

Le contrat est ainsi formé des présentes conditions générales et des conditions particulières au(x) Service(s) disponibles sur le site Internet [www.netalis.fr](http://www.netalis.fr) à la rubrique « Mentions Légales / CGV ». En cas de contradiction entre les conditions générales et les conditions particulières, les conditions particulières prévaudront pour l'obligation en cause.

- **Article 3 : Conditions d'accès au Service**

Afin de pouvoir bénéficier du (des) Service(s) proposé(s) par NETALIS, le Client devra créer un compte client NETALIS comprenant ses coordonnées et informations bancaires exactes et mises à jour.

La mise à disposition du (des) Service(s) commandé(s) par le Client interviendra après validation de son paiement par NETALIS.

Le(s) délai(s) de mise à disposition du (des) Service(s) commandé(s) par le Client sont définis dans les conditions particulières afférentes à chaque Service.

- **Article 4: Conditions financières**

Les présentes conditions tarifaires s'appliquent à l'ensemble des services de NETALIS et seront complétées le cas échéant par les conditions particulières afférentes à chaque Service.

#### **4.1 Prix**

L'intégralité des tarifs du ou des Service(s) proposés par NETALIS sont disponibles sur le site [www.netalis.fr](http://www.netalis.fr) à la rubrique « Vos besoins » ou « CSO » et feront l'objet d'un devis/bon de commande adressé au Client par NETALIS.

L'intégralité des tarifs sont mentionnés en euros hors taxes.

Le(s) Service(s) seront facturés au Client conformément au tarif en vigueur le jour de la signature du présent Contrat.

Les tarifs du ou des Service(s) proposés par NETALIS font référence aux frais suivants :

- Les frais d'Installation : Le montant de ces frais sera indiqué sur les bons de commande établis par NETALIS ou fera l'objet de devis spécifiques adressés par NETALIS au Client.
- Les frais d'Utilisation du ou des Service(s) : Ils comprennent le coût d'abonnement facturé par NETALIS pour les liaisons d'accès au réseau INTERNET, la location des Produits et Services de NETALIS et les redevances propres au(x) Service(s) commandé(s) par le Client, ces redevances étant soit des redevances forfaitaires mensuelles, soit calculées sur la base du tarif horaire de connexion et/ou du volume réel de transmission ainsi que des tranches horaires choisies.

Le montant et le détail des frais d'utilisation seront précisés dans les bons de commande établis par NETALIS.

#### **4.2 Condition de paiement**

Les sommes dues par le Client pour l'utilisation du (des) Service(s) en application du présent contrat pourront être payés :

- Soit par prélèvement automatique sur compte courant (bancaire ou postal) ;
- Soit par virement bancaire conformément au RIB fourni sur demande du Client
- Soit par carte bancaire;
- Soit par mandat administratif

#### **4.3 Facturation et défaut de paiement**

NETALIS envoie chaque mois au Client une facture sur support dématérialisé (par courriel) indiquant les sommes à payer au titre du présent Contrat ainsi que la date d'échéance dudit paiement.

Cette facture sera également disponible sur l'espace Client pendant une durée de un (1) an, sauf en cas de résiliation.

Sur simple demande du Client, une facture sur support papier pourra lui être adressée.

Tout retard ou défaut de paiement dans les délais prévus entrainera l'application d'un intérêt de retard majoré à un taux égal à 1.5 fois le taux d'intérêt légal en vigueur en France.

Dans le cas où le retard de paiement excéderait quinze (15) jours, NETALIS se réserve le droit de suspendre sans préavis l'accès du Client au(x) Service(s).

- **Article 5 : Obligations du Client**

Le Client assure avoir pris connaissance, préalablement à la signature des présentes, des caractéristiques techniques du ou des Service(s) ainsi que des spécificités pour l'utilisation dudit ou desdits Service(s).

Outre le paiement du prix du ou des Service(s), le Client s'engage à mettre en œuvre tous les moyens techniques, humains et matériels nécessaires au bon fonctionnement du ou des Service(s) et à l'exécution du présent contrat.

Par ailleurs, le Client s'engage à respecter l'ensemble des prescriptions légales et réglementaires en vigueur ainsi que les droits de tiers. Le Client s'engage, en particulier, à ne traiter, diffuser, télécharger, ou transmettre dans le cadre du ou des Service(s) que des informations et données dont l'exploitation ne viole aucun droit de propriété intellectuelle ou industrielle ni tout autre droit privatif, ou ne constitue pas la commission d'une infraction pénale.

Tout traitement, transmission, diffusion ou représentation d'informations ou données par le Client grâce à la mise à disposition du ou des Service(s), est effectué sous sa seule et entière responsabilité et dans le strict respect des dispositions légales et réglementaires.

Le Client garantit NETALIS contre tout dommage (en ce compris les frais de procédure et frais de justice) et contre toute réclamation, action, revendication, procédure exercée à son encontre et qui résulterait de l'utilisation du ou des Service(s) ou des Contenu(s).

Le Client s'engage en outre à signaler sans délai toute anomalie concernant l'exploitation du ou des Service(s). A cette fin, NETALIS met à disposition du Client un espace accessible de façon permanente afin que celui-ci puisse vérifier ou reporter chaque incident affectant un ou plusieurs services. Cet espace est accessible via le site [www.netalis.fr](http://www.netalis.fr) à la rubrique « support » ou « état des services ».

Le ou les Service(s) est/sont mis à disposition du Client pour son usage personnel et exclusif. En conséquence, le Client s'interdit de faire la revente du ou des Service(s) sous quelque forme que ce soit, sauf accord préalable et écrit de NETALIS.

- **Article 6 : Obligations de NETALIS**

NETALIS s'engage à garantir la disponibilité et l'accessibilité du ou des Service(s) objet(s) du présent contrat selon les modalités précisées dans les conditions particulières afférentes à chaque service.

NETALIS s'engage de manière générale à apporter tout le soin et toute la diligence nécessaires à la fourniture d'un service de qualité conformément aux usages de la profession et à l'état de l'art.

A ce titre, NETALIS n'est soumis qu'à une obligation de moyens.

Par ailleurs, le bon fonctionnement du Service est assuré selon les engagements de qualité de service précisés dans les conditions particulières afférentes à chaque service.

NETALIS se réserve la faculté de procéder à des interruptions de service pour les besoins de l'exécution des opérations techniques et de maintenance, et s'engage, dans la mesure du possible, et sauf situation exceptionnelle, à procéder à ses interruptions au cours des périodes de non utilisation du ou des Service(s) par le Client.

NETALIS garantit au Client la destruction sur site de disques durs usagés lorsque NETALIS fait évoluer son infrastructure afin d'assurer la sécurité de ces Données. Le cas échéant, le recyclage des matériels usagés et hors-services est assuré par des prestataires spécialisés choisis par NETALIS dans le respect des normes en vigueur en France et en Europe.

- **Article 7 : Responsabilité**

NETALIS est responsable de la bonne exécution de ses obligations contractuelles dans le cadre de ses obligations réglementaires et des normes en vigueur.

Toutefois, la responsabilité de NETALIS ne saurait être engagée en raison :

- d'un cas de force majeure, de faits imprévisibles et irrésistibles imputables à un tiers au Contrat ou suite à une décision des autorités ;
- d'une interruption de la fourniture de l'électricité ou des lignes de transmissions due aux opérateurs publics ou privés ;
- d'une utilisation anormale ou frauduleuse par le Client ou des tiers nécessitant l'arrêt du ou des Service(s) pour des raisons de sécurité ;
- d'un dysfonctionnement des matériels ou d'une mauvaise utilisation du ou des Service(s) par le Client ;
- d'une intrusion ou d'un maintien frauduleux d'un tiers dans le système de NETALIS, ou à l'extraction illicite de données, malgré la mise en œuvre des moyens de sécurisation conformes aux données actuelles de la technique, NETALIS ne supportant qu'une obligation de moyen au regard des techniques connues de sécurisation ;
- de la nature et du contenu des informations et données créées et/ou communiquées par le Client; plus généralement, NETALIS ne peut en aucun cas être responsable à raison des données, informations, résultats ou analyses provenant d'un tiers, transmises ou reçues lors de l'utilisation du ou des Service(s) mis à disposition du Client ;
- du fonctionnement du réseau internet ou des réseaux téléphoniques ou câblés d'accès à internet non mis en œuvre par NETALIS.

NETALIS ne saurait également être tenu responsable des dommages indirects ou ne résultant pas directement et exclusivement d'une défaillance du ou des Service(s).

Dans le cas où le Client aurait recours au(x) Service(s) à des fins professionnelles, la responsabilité de NETALIS ne pourra en aucun cas être retenue au-delà du montant des sommes effectivement versées par le Client à NETALIS pour la période des deux derniers mois d'abonnement au(x) Service(s) en cause.

Le Client est seul responsable de l'utilisation du ou des Service(s) et notamment des conséquences, de quelques natures qu'elles soient, de toute utilisation illégale, abusive, frauduleuse ou illicite du ou des Service(s).

Le Client est également seul responsable du contenu des informations, messages ou communications échangés par l'intermédiaire du ou des Service(s) ou de toute autre utilisation du ou des Service(s) par le Client et/ou par toute autre personne ou entité ayant accédé au(x) Service(s) via le Client ou les équipements de ce dernier.

- **Article 8 : Utilisation des identifiants d'accès au Service et à l'espace client**

Le Client est seul responsable de l'usage des identifiants et mots de passes mis à sa disposition par NETALIS ou générés par le Client lui-même et nécessaires à l'utilisation du Service, étant entendu que tous les éléments permettant l'usage du ou des Service(s) sont personnels et confidentiels.

Par conséquent, NETALIS ne pourra être tenu responsable d'une utilisation illicite ou frauduleuse desdits mots de passes et identifiants.

Le Client s'engage à avertir sans délai NETALIS en cas de perte, de vols ou de détournement de ses identifiants ou mots de passes par un tiers.

En cas d'oubli des identifiants, le Client peut demander à NETALIS via l'espace Client de les lui transmettre à l'adresse mentionnée lors de la création de son compte.

- **Article 9 : Durée du Contrat et droit de rétractation**

La durée minimale d'abonnement du ou des Service(s) est fixée dans les conditions particulières spécifiques à chaque Service concerné.

Conformément à la législation en vigueur, le Client non professionnel ainsi que le Client professionnel satisfaisant les conditions de l'article L.221-3 du Code de la consommation a la possibilité d'annuler son abonnement au(x) Service(s), sans avoir besoin de justifier de motifs ni à payer de pénalités dans un délai de quatorze (14) jours ouvrables à compter de la souscription du contrat pour les prestations de Service(s).

Pour se rétracter, le Client doit notifier sa décision de rétractation, avant l'expiration du délai précité, au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté, par exemple en utilisant le formulaire de rétractation disponible sur internet<sup>1</sup> envoyé à l'adresse suivante : Netalis SAS, service rétractation, 4 chemin de l'ermitage, immeuble Pulsar, 25000 Besançon.

Toute rétractation dans les délais entraînera le remboursement par NETALIS des sommes versées par le Client et ce sans frais, à l'exception d'éventuels frais de retour restant à la charge du Client, dans un délai maximum de trente (30) jours.

Le Client qui a exercé son droit de rétractation pour un Service dont l'exécution a commencé à sa demande d'expresse auprès de NETALIS, exprimée sur papier ou support durable, avant la fin du délai de rétractation sera redevable à NETALIS d'une somme d'un montant correspondant au Service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter ; ce montant sera proportionné au prix total de la prestation convenue dans le contrat.

- **Article 10 : Suspension et résiliation**

#### **10.1 Suspension**

NETALIS se réserve le droit de suspendre de plein droit et sans préavis le ou les Service(s) en cas de manquement du Client à l'une des obligations légales ou contractuelles prévues au présent contrat.

NETALIS pourra également suspendre de plein droit et sans préavis le ou les Services en cas de retard de paiement du Client qui excéderait quinze (15) jours.

#### **10.2 Résiliation**

Le Client peut résilier le contrat trois (3) mois au moins avant l'échéance du terme :

- par envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception envoyée au service client NETALIS à l'adresse suivante : Netalis SAS, service rétractation, 4 chemin de l'ermitage, immeuble Pulsar, 25000 Besançon
- par l'envoi d'un courrier électronique au service commercial de NETALIS grâce à l'espace client mis à disposition par NETALIS

Sauf motif légitime, en cas de résiliation durant la durée minimale d'abonnement du ou des Service(s) souscrite par le Client, ce dernier sera redevable auprès de NETALIS des mensualités restant dues jusqu'à cette échéance.

Le cas échéant, les frais de résiliation définis dans les fiches tarifaires du ou des Service(s) sont à la charge du Client.

Le Client peut résilier le contrat de manière anticipée durant la période contractuelle d'abonnement en cas de motifs légitimes tels que, notamment, l'exercice par le Client non professionnel de son droit de rétractation, en cas de déménagement, de décès ou de force majeure. Le cas échéant, la résiliation anticipée pour motifs légitimes tels que le déménagement ne donnera pas lieu à la réalisation d'un service similaire par NETALIS.

En cas de déménagement du Client, l'accès au(x) Service(s) sera transféré sur le nouveau Site Client, sous réserve que le Client ait informé NETALIS dans un délai permettant l'ouverture du nouvel accès avant la date du transfert. Le cas échéant, les frais engendré par le changement du Site Client pour le transfert du ou des Services sur un nouveau Site seront à la charge du Client.

De manière générale, en cas de manquement par l'une des parties au présent contrat à l'exécution de ses obligations et à défaut pour cette partie d'y remédier dans un délai de 15 (quinze) jours suivant l'envoi d'une mise en demeure par l'autre partie restée sans réponse, l'autre partie pourra résilier le présent contrat par lettre recommandée avec accusé de réception.

---

<sup>1</sup> <https://www.service-public.fr/professionnels-entreprises/vosdroits/R38397>

- **Article 11 : Modification**

NETALIS se réserve le droit de modifier les conditions contractuelles de fourniture du Service.

Le cas échéant, NETALIS devra en informer le Client au moins un (1) mois avant l'entrée en vigueur des modifications.

En cas de désaccord relatif aux modifications desdites conditions contractuelles, le Client aura la faculté de résilier le contrat sans pénalité de résiliation et sans droit à dédommagement dans les 4 (quatre) mois suivant l'entrée en vigueur des modifications. A défaut, le Client sera réputé avoir accepté les modifications contractuelles qui seront applicables au contrat en cours.

- **Article 12 : Données personnelles**

Les données personnelles du Client recueillies par NETALIS sont uniquement destinées à NETALIS et font l'objet d'un traitement informatique destiné exclusivement aux besoins de gestion du présent contrat.

Conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée en 2004, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et d'opposition aux informations qui le concernent.

Afin de l'exercer, le Client devra contacter NETALIS via l'espace Client ou par courrier justifiant de son identité et adressé à : Netalis SAS, service client, 4 chemin de l'Ermitage, Bâtiment Pulsar, 25000 Besançon

- **Article 13: Propriété intellectuelle**

La marque NETALIS est et demeure la propriété exclusive de NETALIS.

Toute reproduction totale ou partielle, modification ou utilisation de cette marque, illustration, images et logotypes, pour quelque motif et sur quelque support que ce soit, sans accord exprès et préalable de NETALIS, est strictement interdite. Il en est de même de toute combinaison ou conjonction avec tout autre marque, symbole, logotype et plus généralement tout signe distinctif destiné à former un logo composite. Il en est de même pour tout droit d'auteur, dessin, modèle et brevet qui sont la propriété de NETALIS.

- **Article 14 : Charte éthique et respect de l'environnement**

NETALIS met à disposition du Client une charte de ses pratiques accessible depuis le site [www.netalis.fr](http://www.netalis.fr).

- **Article 15 : Assistance et Réclamation**

NETALIS s'engage à disposer d'une assurance responsabilité civile professionnelle couvrant l'intégralité des dommages matériels ou immatériels consécutifs à l'exécution de sa prestation par son personnel ou ses collaborateurs.

De manière générale, NETALIS et le Client s'engagent à souscrire toutes les assurances nécessaires afin de couvrir les risques liés à l'exercice de leur activité ou de celle de leurs sous-traitants et prestataires dans le cadre du ou des Service(s). Chaque Partie s'engage à donner tout justificatif à l'autre Partie si celle-ci lui en fait la demande expresse et par écrit.

NETALIS met à la disposition du Client un service d'assistance NETALIS accessible sur le site Internet [www.netalis.fr](http://www.netalis.fr) à la rubrique « support ».

Le service d'assistance NETALIS est également disponible par téléphone au numéro suivant : 0811 484 200 de 9 heures à 18 heures du lundi au vendredi.

En cas de réclamation, le Client peut s'adresser au service client NETALIS sur le site Internet [www.netalis.fr](http://www.netalis.fr) à la rubrique « contact ».

Le service réclamation NETALIS est également disponible par téléphone au numéro suivant : 0811 484 200 de 9 heures à 18 heures du lundi au vendredi.

- **Article 16 : Droit applicable – Langue du Contrat**

Le présent contrat est soumis au droit français, à l'exclusion de toute autre législation. Seule la version française du présent contrat fait foi.

- **Article 17 : Différends**

En cas de litige avec des Clients professionnels ou commerçants, lié à l'interprétation, l'exécution ou la validité du présent contrat, les parties s'engagent à régler leurs différends à l'amiable ou si nécessaire en nommant conjointement un conciliateur.

Tout litige avec des Clients professionnels ou commerçants, lié à l'interprétation, l'exécution ou la validité du présent contrat et qui ne sera pas réglé à l'amiable sera soumis à la compétence des juridictions du ressort de la Cour d'appel de Besançon.

Pour les litiges avec les autres Clients, les règles de compétence légales s'appliquent.

Pour toute réclamation, le Client peut contacter l'espace Client depuis la rubrique « support », ou par téléphone au 0811 484 200, du lundi au vendredi (hors jours fériés), de 9 heures à 12 heures et de 14 heures à 18 heures.

Si la réponse fournie au Client ne le satisfait pas, et sous réserve des cas visés à l'article L612-2 du Code de la consommation, le Client non-professionnel a la possibilité de recourir gratuitement à une procédure de médiation des litiges de la consommation en contactant le médiateur de son choix ou le service de médiation désigné par NETALIS, dont les coordonnées sont :