

# **CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE D'UN ACCES ADSL / SDSL**

## **Applicables jusqu'au**

Les présentes sont conclues entre :

– La société AGENCE PREMIUM,SAS, société de droit français, 13, rue Chevreuil 94700 Maisons-Alfort inscrite au RCS de Créteil- représentée par M.INIGO ci-dessous nommée AGENCE PREMIUM, –  
et entre toute personne physique ou morale, professionnel de droit privé ou de droit public, domicilié en France métropolitaine, éligible aux offres ADSL/SDSL, ci-après nommée le Client.

### **ARTICLE 1 – OBJET**

Le présent contrat a pour objet de définir les conditions juridiques, techniques et financières dans lesquelles Agence Premium fournit au Client, qui l'accepte, par le biais de son infrastructure, un accès internet de type ADSL.

Les présentes conditions particulières relatives à l'offre ADSL, sont applicables à l'exception de toutes autres conditions (hormis les conditions générales de service), à toute commande par le client de l'offre ADSL d'AGENCE PREMIUM. Le fait que le Client passe commande auprès d'AGENCE PREMIUM implique l'acceptation entière du client aux présentes conditions. Toute clause contraire sera donc inopposable à la société AGENCE PREMIUM.

### **ARTICLE 2 – DESCRIPTION DES SERVICES**

La société AGENCE PREMIUM assure la connexion du site du Client au réseau Internet par le biais d'équipements spécifiques mis à disposition par la société AGENCE PREMIUM au Client. Le Client reconnaît expressément qu' AGENCE PREMIUM ne participe aucunement au sens des présentes à la conception, au développement, et à la réalisation de l'infrastructure Internet du Client et de ses outils informatiques de gestion et d'administration.

Le service comprend l'accès au réseau internet en illimité via la technologie ADSL/SDSL avec un débit jusqu'à 20 MEGA, un service de courrier électronique ainsi l'accès à des services divers. La société AGENCE PREMIUM précise que les débits de son accès ADSL /SDSL sont indiqués pour un débit maximum mais ne sont pas garantis par AGENCE PREMIUM. En effet, ils peuvent varier selon la distance entre le site du Client et le NRA (Nœud de raccordement Abonnés) et en fonction de l'affaiblissement de la paire de cuivre disponible sur le site du client.

### **ARTICLE 3 – SOUSCRIPTION**

Toute souscription est subordonnée à :

Une ligne fixe desservant le local de l'abonné La localisation du local de l'abonné dans une zone géographique couverte par l'ADSL/SDSL L'éligibilité de la ligne aux technologies ADSL/SDSL

-Par le contrat de souscription, le client donne mandat à AGENCE PREMIUM pour effectuer en son nom et en son compte les démarches nécessaires au dégroupage partiel de sa ligne

conformément à l'offre souscrite. Dans ce cas, le client reste redevable du coût de l'abonnement mensuel à l'opérateur historique pour la gestion du service téléphonique sur la ligne téléphonique du client.

-Par le contrat de souscription, le client donne mandat à AGENCE PREMIUM pour effectuer en son nom et en son compte les démarches nécessaires au dégroupage total de sa ligne, jointe et à une demande de portabilité de son numéro de téléphone conformément à l'offre souscrite. Pour toute souscription d'un service d'accès ADSL/SDSL, AGENCE PREMIUM se réserve la possibilité de demander au Client de lui adresser par voie postale ou électronique une liste de documents justificatifs de son identité, de son lieu de résidence et de sa domiciliation bancaire permettant le maintien de son service au-delà du premier mois.

Lors de la commande, le Client doit communiquer à AGENCE PREMIUM l'autorisation de prélèvement permettant la mise en place du prélèvement bancaire. A défaut de réception de ces documents dans les quinze jours suivant la validation du bon de commande initial, le Service pourra être suspendu de plein droit par AGENCE PREMIUM.

Le contrat entre donc en vigueur à compter de la réception par Agence Premium par courrier postal, courrier électronique ou par fax; Du bon de souscription dûment rempli et signé par le client, De l'autorisation de prélèvement bancaire dûment remplie et signée par le client.

Un courrier de bienvenue sera faxé ou envoyé par courriel ou par la poste. Le client recevra alors un courrier de bienvenue l'informant de la mise en place de la présélection sur ses lignes. Le contrat est valide si le propriétaire de la ligne le signe, toute autre personne acceptant l'inscription déclare avoir eu l'accord au préalable du titulaire de l'abonnement téléphonique du précédent opérateur. Le signataire travaillant dans l'entreprise engage celle-ci, Agence Premium ne pourra être retenu comme responsable si un employé a outre passé ses droits.

#### **ARTICLE 4 – OBLIGATIONS ET RESPONSABILITES DE LA SOCIETE AGENCE PREMIUM**

La société AGENCE PREMIUM s'engage à employer les moyens nécessaires afin d'assurer un service de qualité conformément aux usages de la profession et notamment intervenir dans les meilleurs délais dans les cas relevant de sa responsabilité. Dans ce cadre, la société AGENCE PREMIUM assurera la disponibilité de l'accès ADSL/SDSL du client. AGENCE PREMIUM pourra procéder à des interventions de maintenance préventive et d'urgence (qui peuvent entraîner des interruptions de services). Le client sera prévenu de la date et de la durée de l'intervention.

AGENCE PREMIUM n'est engagée que par une obligation de moyen. Il ne procédera à la réparation des préjudices directs, personnels et certains liés à la défaillance en cause subis par le client et qu'en cas de leur justification par le client.

La responsabilité d'AGENCE PREMIUM ne sera pas engagée dans les cas suivants :  
Si l'exécution du contrat ou de toute autre obligation incombant à AGENCE PREMIUM aux titres des présentes est empêchée, limitée ou dérangée du fait d'un « CAS DE FORCE MAJEURE », à savoir du fait d'incendie, explosion, défaillance, des réseaux de transmission, effondrement des installations, épidémie, tremblement de terre, inondation, panne d'électricité, guerre, embargo, loi, injonction, demande ou exigence de tour gouvernement, grève, boycott, retrait d'autorisation de l'opérateur de télécommunication, ou autre circonstance hors de contrôle raisonnable d'AGENCE PREMIUM. AGENCE PREMIUM sera dès lors, sous

réserve d'une prompt notification au client, exemptée de l'exécution de ses obligations dans la limite de cet empêchement, limitation ou dérangement, et le Client sera de la même manière dispensé de l'exécution de ses obligations dans la mesure où les obligations de cette partie sont relatives à l'exécution empêchée, limitée ou dérangée, sous réserve que la partie ainsi affectée fasse tous les efforts pour éviter ou pallier de telles causes d'inexécution et que les deux parties procèdent avec diligence dès lors que de telles causes auront cessé ou été supprimées.

La Partie affectée par un cas de Force majeure devra tenir l'autre partie régulièrement informée par courrier électronique des pronostics de suppression ou de rétablissement de ce CAS DE FORCE MAJEURE. Si les effets d'un CAS DE FORCE MAJEURE devaient avoir une durée supérieure de 30 jours, à compter de la notification du cas de force majeure à l'autre partie, le contrat pourra être résilié de plein droit à la demande de l'une ou l'autre partie, sans droit à indemnité de part et d'autre.

Si le client rencontre des problèmes de connexion de ses équipements.

C'est au client de se conformer aux recommandations de la société AGENCE PREMIUM lors de la connectivité des équipements terminaux. Si le client rencontre des problèmes concernant la qualité ses câbles téléphoniques présent sur son site Si le client rencontre des problèmes suite aux interventions du client ou d'une personne mandatée par le client ou d'un tiers à la société AGENCE PREMIUM. Quant au contenu des informations, du texte, son, des images, éléments de forme , données accessibles sur les sites hébergés sur le ou les serveurs du client et ce à quelque titre que ce soit. Quant au non- respect total ou partiel d'une obligation ou défaillance des opérateurs des réseaux de transport. Des préjudices indirects, qui ne résultent donc pas de la défaillance partielle ou totale du service fourni par AGENCE PREMIUM, tel que préjudice commercial, perte de commandes, atteinte à l'image de marque, trouble commercial quelconque, perte de bénéfices ou de clients .

En tout état de cause, le montant des dommages et intérêts qui seront à la charge d'AGENCE PREMIUM, en cas d'engagement de sa responsabilité sera plafonnée au montant des sommes versées par le client au titre des prestations de son contrat ADSL/SDSL.

#### **ARTICLE 5 – OBLIGATIONS ET RESPONSABILITES DU CLIENT**

Le client s'engage à communiquer et justifier ses coordonnées, domiciliation et informations bancaires dans les 15 jours suivant la souscription à l'offre d'AGENCE PREMIUM. Le client doit veiller à les mettre à jour dès que nécessaire.

Le client s'engage à être titulaire de la ligne téléphonique faisant l'objet de la souscription du service ou intervenir pour le compte de la personne titulaire de la ligne téléphonique.

Le client certifie avoir vérifié l'adéquation du service à ses besoins et avoir reçu de la société AGENCE PREMIUM toutes les informations qui lui nécessaires à la souscription du présent contrat. Le client doit vérifier le bon fonctionnement de son matériel et s'assurer qu'il lui permettra de bénéficier d'un service de qualité.

Le client s'engage à utiliser le service conformément aux dispositions législatives et réglementaires en vigueur.

Le client permet à AGENCE PREMIUM d'effectuer des interventions techniques sur les infrastructures du client et susceptibles d'altérer le bon fonctionnement du service ou de le

suspendre pour une durée limitée. La société AGENCE PREMIUM en préviendra au préalable le client.

Le client s'engage à ne pas utiliser le service pour des envois de courriels frauduleux, attaques informatiques ou contraire à l'ordre public et aux bonnes mœurs, ainsi que de vérifier la légalité de l'utilisation du service dans le pays de réception du service.

Le client est seul responsable des dommages causés par un tiers ou un de ses préposés à AGENCE PREMIUM ou à des tiers du fait de l'utilisation du service. Le client doit prendre les mesures nécessaires de façon à protéger ses données et logiciels de la contamination par d'éventuels virus ou piratage et doit procéder à des sauvegardes régulières. Le client ne pourra pas obtenir dédommagement d'AGENCE PREMIUM pour les pannes et les dégâts que pourrait subir son propre matériel en raison de ces virus et de ces piratages. Par conséquent, en cas de défaillance de l'équipement terminal du fait du client, la société AGENCE PREMIUM ne sera pas responsable de l'interruption du service et le client sera redevable des sommes dues pour la prestation.

Le client devra veiller à ne pas faire d'utilisation abusive, non-conforme ou illicite du service ADSL/SDSL. Si tel était le cas, la société AGENCE PREMIUM se réserve le droit de suspendre le service du client.

Il est interdit au client d'opérer du « spoofing », opération qui consiste à transmettre une autre adresse IP, adresse MAC en lieu et place des données d'identification Réseau attribuées au Client par AGENCE PREMIUM dans le cadre du service.

Le client est seul tenu responsable du contenu des informations transmises, diffusées ou collectées, de leur exploitation, ainsi que de tous fichiers susceptibles de circuler sur le réseau internet par le biais de l'accès ADSL du client et dans ce cadre le client est soumis aux droits des tiers, notamment les droits de personnalité, les droits de propriété intellectuelle des tiers, tels que les droits d'auteur, droits sur les brevets, droit des marques. La société AGENCE PREMIUM ne sera pas tenue pour responsable des informations diffusées et de leur utilisation par les internautes par le biais du client. De même, la responsabilité de la société AGENCE PREMIUM ne pourra être engagée par un tiers pour toute revendication de tiers liée au contenu des informations diffusées, notamment celle résultant d'une atteinte aux droits de la personnalité, à un droit de propriété lié à un brevet, à une marque, à des modèles, ou celles résultant d'un acte de concurrence déloyale ou parasitaire, d'une atteinte à l'ordre public, aux règles déontologiques régissant les bonnes mœurs, respect de la vie privée et dispositions du code Pénal.

Le client s'engage à respecter l'ensemble des prescriptions légales et réglementaires en vigueur et en particulier à celles relatives à l'informatique, aux fichiers et aux libertés

Le client s'engage à prendre une assurance afin de couvrir les dommages qui lui sont imputables.

De plus, le client prendra les dispositions contre le piratage. En effet, d'après l'article 5 de la loi n°2009-669 favorisant la protection de la création sur internet, le client est informé des dispositions de l'article L 336-3 du Code de la propriété intellectuelle « La personne titulaire de l'accès à des services de communication au public en ligne a l'obligation de veiller à ce que cet accès ne fasse pas l'objet d'une utilisation à des fins de reproduction, de représentation, de

mise à disposition ou de communication au public d'œuvres ou d'objets protégés par un droit d'auteur ou par un droit voisin sans l'autorisation des titulaires des droits prévus aux livres I et II lorsqu'elle est requise. Le manquement de la personne titulaire de l'accès à l'obligation définie au premier alinéa n'a pas pour effet d'engager la responsabilité pénale de l'intéressé. ». La responsabilité du client pourra donc être engagée en cas de manquement à cette obligation et lorsque l'HADOPI est saisie de faits susceptibles de rentrer dans le cadre du manquement à l'obligation sus-mentionnée, elle peut rappeler au client le contenu de l'obligation, le mettre en demeure contre le piratage et si les recommandations restent sans effet, la commission peut demander à AGENCE PREMIUM suspendre l'internet du client.

#### **ARTICLE 6 – MISE A DISPOSITION ET RESTITUTION DU MATERIEL**

Dans le cadre du contrat, la société AGENCE PREMIUM fournit au client le matériel nécessaire à la bonne marche du service. Le matériel reste la propriété exclusive de la société AGENCE PREMIUM et il est interdit au client de le vendre, louer ou prêter et de faire toute modification d'aucune sorte sur le matériel. Le client a l'obligation de conserver en bon état le matériel.

En fin de contrat, le client s'engage à restituer dans un délai de 15 jours le matériel à l'adresse de la société AGENCE PREMIUM, 61, rue de Vitruve 75020 PARIS.

#### **ARTICLE 7 – PRIX, FACTURATION ET MODALITES DE PAIEMENTS**

Les tarifs sont indiqués dans la documentation commerciale remise au client lors de la souscription au contrat. Agence Premium peut modifier les prix à tout moment et s'engage, en cas de hausse des tarifs, à en informer préalablement le client.

Le cas échéant, le client aura la possibilité de résilier dans un délai d'un mois le contrat s'il estime la hausse du prix du service trop importante. Les conditions de résiliation sont déterminées à l'article 13. A défaut de demande de résiliation, le client sera réputé avoir accepté les nouveaux tarifs. Les modifications de tarifs seront applicables à tous les contrats et notamment à ceux en cours d'exécution.

Toutes offres promotionnelles ne sont pas cumulables. Tout pourcentage de remise appliqué sur toutes offres promotionnelles ne sera applicable uniquement sur les abonnements (hors communications et numéros spéciaux).

Les factures sont payables exclusivement par prélèvement automatique ou par chèque à réception suivant la date de facturation. Le client est seul responsable du paiement de l'ensemble des sommes facturées au titre du présent contrat. Le défaut de paiement à date d'échéance, entraînera : la suspension des lignes du client, après mise en demeure adressée par lettre recommandée avec accusé de réception, restée infructueuse pendant un délai de huit jours. La résiliation du contrat de services à partir du trentième jour suivant la suspension si la cause de celle-ci n'a pas disparu. Dans ce cas, le client ne peut se prévaloir d'une quelconque indemnité.

En cas d'impayé, le client est redevable de 50 € HT par relance. Si une procédure est ordonnée pour le paiement des factures, le client sera redevable d'une somme de 120 € HT. Agence Premium accorde un encours de 500 € au client. En cas de dépassement de cet encours, Agence Premium se réserve le droit de demander au client un dépôt de garantie correspondant au montant de la dernière facture.

## **ARTICLE 8 – DURÉE DU CONTRAT**

Le présent contrat est souscrit pour une période de . Le client peut résilier avant terme sous réserve du paiement des sommes restant dues jusqu'à la fin de la période d'engagement.

## **ARTICLE 9 – RESILIATION**

Le contrat est résilié de plein droit à son échéance. Il peut être renouvelé moyennant le versement par le client du prix correspondant.

Le contrat est résiliable à tout moment par le client ou par Agence Premium moyennant l'envoi d'un courrier recommandé avec accusé de réception. La résiliation interviendra alors après un préavis d'un mois.

En cas de résiliation, les sommes dues par le client sont exigibles immédiatement (factures, dommages et intérêts éventuels).

Dans le cas où le client résilie un forfait en cours de mois, le montant du forfait du mois courant sera dû.

Si le client est engagé sur une durée, le courrier de résiliation devra être adressé 3 mois avant la prochaine échéance du contrat et indiquer que cette résiliation prendra effet à date anniversaire du contrat.

En cas de résiliation anticipée, Agence Premium facturera le client au tarif public depuis la dernière échéance du contrat et percevra 450 € HT de pénalités de rupture de contrat.

Si le client repasse à une facturation à la minute, il n'en reste pas moins engagé. En cas de résiliation définitive de contrat avant la date échéance, le client ayant souscrit à un forfait, devra s'acquitter des mois de forfaits restants, ainsi que de la pénalité de rupture de 450 € HT prévue ci-dessus.

Les pénalités de rupture de contrat seront dues dans tous les cas de résiliation anticipée, notamment pour les motifs suivants : départ à la retraite, décès, cession de fonds de commerce, cessation d'activité, déménagement, hospitalisation, faillite.

## **ARTICLE 10 – DROIT DE RECTRACTATION**

Le client a la possibilité de se rétracter du contrat pendant 7 jours à partir de la validation du bon de commande par la société AGENCE PREMIUM. Si ce délai expire un samedi, dimanche, jour férié ou chômé, il est automatiquement prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. Suite au droit de rétractation, le client sera remboursé des sommes déjà versée u plus tard 30 jours après sa demande de rétractation. Cette demande doit être fait par mail ou aux numéros de téléphone communiqués sur le site d'AGENCE PREMIUM. Toute demande de rétractation, qui ne respecte pas la procédure ou les délais sus- mentionnés ne sera pas prise en considération.

## **ARTICLE 11 – SUPPORT TECHNIQUE/ASSURANCE**

Pour tout dysfonctionnement, vous pouvez nous contacter par téléphone gratuitement depuis un poste fixe en France Métropolitaine au Tel : 01 86 95 00 11 ou au Fax : 09 72 41 24 09 du lundi au jeudi de 9 heures à 17 h 30. Ou nous écrire à l'adresse suivante : Service Client AGENCE PREMIUM 61, Rue Vitruve 75020 PARIS ou par courriel : [serviceclient@agence-premium.fr](mailto:serviceclient@agence-premium.fr).

Dysfonctionnement du service : Dans le but de diagnostiquer l'origine du dysfonctionnement, le client autorise la société AGENCE PREMIUM à se connecter au service et à effectuer toute démarche au rétablissement du service. Si le dysfonctionnement, relève de la responsabilité d'AGENCE PREMIUM, les frais de diagnostic seront à la charge d'AGENCE PREMIUM. A l'inverse, si le dysfonctionnement n'est pas dû à AGENCE PREMIUM ou que l'on ne peut le certifier, le coût du diagnostic sera à la charge du client.

Cependant dans les cas où la société AGENCE PREMIUM n'identifierait pas d'où vient le dysfonctionnement ou ne serait pas en mesure de communiquer un devis au client pour la correction du dysfonctionnement, les coûts de recherche de dysfonctionnement ne seront pas imputables au client.

Une fois la cause du dysfonctionnement établie, la société AGENCE PREMIUM tentera d'y apporter des solutions. Si ce dysfonctionnement n'est pas du fait d'AGENCE PREMIUM, elle fera parvenir un devis correspondant au prix des réparations si elle peut les prendre en charge et si le client décide de lui confier la résolution du problème.

Indisponibilité du service:internet Lorsque le service internet est indisponible, le client doit prendre contact avec le service client d'AGENCE PREMIUM, qui essayera de résoudre le problème par une série de test.

#### **ARTICLE 12- DISPOSITIONS GENERALES**

Le contrat liant le client à Agence Premium ne saurait faire l'objet, à titre principal ou accessoire, d'aucune location, cession ou transmission à titre gratuit ou onéreux, par le client. Agence Premium se réserve la possibilité de céder, transférer ou apporter à un tiers, sous quelque forme que ce soit, les droits et obligations nées du contrat liant le client à Agence Premium, et de sous-traiter tout ou partie dudit contrat. Le Client reconnaît, dans ses rapports avec Agence Premium, la validité et la force probante des télécopies et des courriers électroniques échangés entre eux dans le cadre du Contrat de Service. Si une ou plusieurs stipulations du contrat entre le client et Agence Premium sont tenues pour non valides ou déclarées comme telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée. Les présentes Conditions particulières viennent compléter les conditions générales de service d'AGENCE PREMIUM dans la mesure où il n'y est pas dérogé par les présentes.

#### **ARTICLE 13 – ATTRIBUTION DE COMPETENCE ET LOI APPLICABLE**

En cas de litige avec un client non considéré comme consommateur au sens du code de la consommation, compétence exclusiv est attribuée au tribunal de commerce de Paris.

AGENCE PREMIUM 28 rue le Bua 75020 Paris – 519 322 085 RCS Paris – TVA Intracommunautaire FR 88 519 322 085 SAS au capital de 37 000 euros Immatriculée ARCEP n°14-0457