

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE - XILAN

**Préambule :** XILAN est un opérateur Internet et télécommunications, spécialisé dans la résorption des zones d'ombre ADSL, déclaré auprès de l'Autorité de Régulation des Communications Électroniques et des Postes (ARCEP), sous la référence de licence 433-1.

Sarl au capital de 15 000 €, enregistrée au RC de Nanterre. Xilan a souscrit une assurance en Responsabilité Civile (RC) au titre de son activité. Son activité est assujettie à la TVA référencée sous le n° intracommunautaire FR 644 79 38 23 27.

### **1 - Article 1- OBJET DU CONTRAT ET DEFINITIONS**

#### **1.1 Objet**

Le présent document détermine les Conditions Générales d'Abonnement aux services d'Internet et de téléphonie fournis par le fournisseur. Les Conditions Générales forment avec les Conditions Particulières contenues dans le Bulletin d'Inscription le contrat entre le fournisseur et le Client.

#### **1.2 Définitions**

Pour la bonne application du présent contrat, les termes listés ci-dessous ont les significations suivantes :

- **Internet :** Réseau mondial d'échange de données accessible à tout utilisateur informatique pourvu des matériels nécessaires.
- **Adresse(s) e-mail :** adresse(s) électronique(s) mise(s) à la disposition du Client, chacune étant composée à ce jour, d'une part, (i) d'un pseudonyme choisi par le Client sous sa responsabilité pour individualiser son adresse e-mail, sous réserve de vérification par le fournisseur de sa disponibilité, d'autre part, du nom de domaine utilisé par le fournisseur.
- **Adresse IP :** L'adresse Internet Protocole est un numéro permettant d'identifier le réseau utilisé, que le fournisseur est habilité à affecter au Client et à modifier le cas échéant pour des motifs techniques. L'adresse IP peut être publique ou privé, ou fixe ou dynamique.
- **Client :** Le Client désigne l'abonné(e) signataire du bulletin d'inscription signé, correspondant au Contrat.
- **Contrat :** Le contrat d'abonnement au service Internet ajouté des Conditions Particulières stipulées au Client et acceptées sur le Bulletin d'inscription rempli et signé par le Client.
- **Extension de garantie:** Contrat facultatif souscrit par le client pour étendre la garantie sur les équipements de connexion à Internet proposé par le Fournisseur et les déplacements SAV, durant toute la durée du contrat.
- **Débit :** Vitesse d'émission et de réception de l'abonnement souscrit, s'entend « jusqu'à » la vitesse indiquée sur le Bulletin d'Inscription du Client.
- **Date de Raccordement :** Date à laquelle le fournisseur raccorde le logement du Client au Réseau sans-fil et met en service le ou les service (s) pour le(s)quel(s) le Client s'est abonné.
- **Fournisseur :** Société XILAN et ses filiales liées par contrat de DSP avec la collectivité locale de l'abonné pour l'exploitation du réseau.
- **D.S.P. :** Délégation de Service Public, contrat consultable auprès de la collectivité propriétaire du réseau Internet local.
- **Collectivité :** EPCI locale ou territoriale, propriétaire des équipements du réseau Internet.
- **Fournisseur de Téléphonie :** XILAN ou Société partenaire de XILAN qui opère le service de téléphonie sur IP commercialisé par XILAN
- **Mise en service :** Date à laquelle le fournisseur active l'équipement fourni par le fournisseur et branché par le Client sur le réseau câblé pour les services de téléphonie et d'accès à Internet.
- **Mot de passe :** Code confidentiel déterminé par le fournisseur et conservé secret pour se réserver l'accès à son adresse e-mail.
- **Nétiquette :** Désignation usuelle de l'ensemble des règles habituelles de comportement sur Internet, et auxquelles doivent se conformer le Client.

#### **1.3 Services proposés**

**Le Service Internet du fournisseur comprend l'accès à Internet et l'offre de services annexes.**

Le service Téléphonie permet l'établissement de communications téléphoniques, voix et données, selon une tarification telle que mentionnée dans la documentation commerciale du fournisseur.

La télévision connectée permet l'accès à diverses applications mises à disposition selon une tarification telle que mentionnée dans la documentation commerciale du fournisseur.

### **Article 2 - DATE D'ENTREE EN VIGUEUR - DUREE - RESILIATION - TRANSFERT**

#### **2.1 Conclusion du contrat - Rétractation - Refus**

Le Contrat est conclu par le Client exclusivement pour l'adresse indiquée aux Conditions Particulières et située dans une zone raccordable au réseau du fournisseur ; et pour chacun des Services souscrits ainsi qu'il est indiqué aux Conditions Particulières.

Le fournisseur se réserve le droit de refuser toute demande d'abonnement au(x) Service(s) si le logement n'est pas raccordable, notamment en raison de l'importance des travaux nécessaires pour le raccorder ou en cas d'impossibilité technique et/ou si le fournisseur n'est pas en mesure de mettre à la disposition du Client le(s) Service(s) au(x)quel(s) il a souhaité souscrire. En telle hypothèse, Xilan ne peut en aucun cas voir sa responsabilité engagée et le Client ne pourra pas réclamer d'indemnisation à quelque titre que ce soit.

A la date de signature du Contrat, le Client déclare d'une part, avoir pris connaissance des tarifs et documents commerciaux en vigueur à la date de souscription et d'autre part, accepter les Conditions Particulières ainsi que les Conditions Générales. Le Contrat est conclu à sa date indiquée aux Conditions Particulières correspondant au Bulletin d'Inscription et ne prend effet qu'à la mise en service.

Selon l'article L.121.21 du Code de la Consommation, le Client dispose à compter de la date de livraison du matériel d'un délai de 14 jours pour se rétracter de préférence par lettre recommandée avec accusé de réception, lettre envoyée par la poste, télécopie ou courrier électronique, adressée à Xilan, 4 rue Molière 59000 Lille.

En cas de rétractation les paiements qui auraient été engagés par le Client lui seront remboursés par chèque ou virement, dans un délai de 14 jours à compter de la réception de l'avis de rétractation,, en contrepartie de la restitution au Fournisseur des équipements qui auraient pu lui être attribués.

#### **2.2 Date d'entrée en vigueur de l'abonnement**

Le Contrat prend effet à la date de mise en service de la connexion, après validation technique du raccordement. En conséquence, si le logement du Client n'est pas raccordable, notamment en raison de l'importance des travaux nécessaires pour le raccorder ou en cas d'impossibilité technique et/ou si le Service n'est pas disponible à l'adresse de raccordement et/ou deux mois après la date de signature du présent contrat le logement du Client n'est pas raccordable ou le Service souscrit n'est pas délivré, le Contrat sera annulé et réputé n'avoir jamais existé. Chacun des Services est souscrit pour une période initiale de 12 ou 24 mois, renouvelable tacitement, à compter de la Date de Mise en Service. Le client est informé de cette reconduction tacite par e.mail, à l'adresse e.mail fournie, selon l'article L.131-1 du Code de la Consommation qui indique que « *Le professionnel prestataire de services informe le consommateur par écrit, par lettre nominative ou courrier électronique dédiés, au plus tôt trois mois et au plus tard un mois avant le terme de la période autorisant le rejet de la reconduction, de la possibilité de ne pas reconduire le contrat qu'il a conclu avec une clause de reconduction tacite. Cette information, délivrée dans des termes clairs et compréhensibles mentionne, dans un encadré apparent la date limite de résiliation.* »

#### **2.3 Résiliation**

##### **2.3.1 Par le Client**

A l'expiration de la période initiale d'abonnement, le contrat peut être résilié à tout moment par le Client par lettre recommandée avec accusé de réception, moyennant un préavis de 10 (dix) jours calendaires (article L 121-84-2 du code de la consommation), à compter du lendemain de la date de réception de la lettre recommandée par le fournisseur. Ainsi le Fournisseur procédera au remboursement des sommes versées d'avance au prorata temporis de la date d'anniversaire de l'abonnement.

Si le Client résilie le contrat avant l'expiration de la période initiale d'abonnement au(x) Service(s), il reste redevable du solde des mensualités par rapport à sa durée de contrat. Néanmoins, le Client (ou ses ayants droit) pourra mettre un terme au Contrat pendant la période initiale d'abonnement sans avoir à régler le montant des mensualités forfaitaires restant à courir, si cette résiliation résulte de motifs légitimes et reconnus comme tels par le fournisseur : en cas de déménagement, en cas de décès, ou d'absence de service. De même en cas de changement de tarif TTC ou en cas de changement des Conditions Générales de Vente du fournisseur, jusque dans un délai de 4 mois après l'entrée en vigueur de la modification. Le Client (ou ses ayants droit) s'engage à fournir au fournisseur tous justificatifs à l'appui de sa demande de résiliation par courrier recommandé avec accusé de réception. Au cas où le client ne notifie pas clairement qu'il souhaite résilier son contrat à la fin de sa période d'abonnement, celui-ci sera reconduit tacitement tous les mois.

A l'issue de cette résiliation, ou de toute annulation, le client devra restituer à ses frais le matériel mis à disposition, en bon état de fonctionnement sous 8 (huit) jours, et sous 5 (cinq) jours pour l'adaptateur téléphonique. Le service technique du fournisseur vérifiera le matériel reçu afin de rembourser au client sa caution, sous 10 (dix) jours ouvrables, sous réserve du paiement des factures restant dues.

### 2.3.2 Par le fournisseur

Le fournisseur se réserve le droit de résilier le Contrat en cas de défaut de paiement du Client, conformément à l'article 4.4 des présentes Conditions Générales.

Le fournisseur pourra résilier le Contrat de plein droit, sans préjudice de tous dommages et intérêts, si le Client introduit sur Internet des perturbations de toute nature, gêne ou paralyse les échanges et le fonctionnement d'Internet ; enfreint les législations applicables notamment en matière de respect de l'ordre public et des bonnes mœurs, diffamation, injure, discrimination de toute sorte, protection de la vie privée et des droits de la propriété intellectuelle; intervient techniquement sur la ligne de branchement ou sur toute autre installation du réseau câblé.

De même, le Fournisseur pourra résilier l'abonnement de plein droit en cas de détérioration des équipements laissés à la disposition du client dont le client n'a pas la pleine propriété.

## Article 3 - SERVICES - CONTENU - MODIFICATION

### 3.1 Service Internet

Le Service d'accès à Internet est notamment composé d'un compte utilisateur, une vitesse de débit maximale selon l'abonnement choisi, un espace de stockage par adresse e-mail et page Web personnelle mis à la disposition du Client sur le site Xilan.

### 3.2 Service de Téléphonie

Le service de téléphonie du Fournisseur est traité directement ou sous-traité à un Fournisseur de Téléphonie ; Ce service permet d'appeler l'ensemble des utilisateurs des différents réseaux interconnectés avec France Télécom, que les appels soient locaux, nationaux, mobiles ou internationaux aux tarifs appliqués au service de téléphonie du fournisseur. L'utilisation du service téléphonique sous-entend l'acceptation par le client de la grille tarifaire disponible auprès du Fournisseur de Téléphonie et de la facturation supplémentaire des numéros hors forfait. Et ce, jusqu'à la restitution de l'adaptateur téléphonique consécutif à toute résiliation du service téléphonie. Le numéro de téléphone attribué au Client est un numéro non géographique (en 09 ...).

Le service de téléphonie est installé après la validation du service Internet de l'abonné. Le Client reconnaît avoir pris connaissance que l'interruption du service de téléphonie, dépendant de sa connexion Internet, pour quelque cause que ce soit, entraîne notamment une indisponibilité des numéros d'urgence (SAMU, Police, Pompiers,...) lorsque ceux-ci ont été activés. Les tarifs de téléphonie hors forfait sont consultables sur le site Xilan dans l'espace client de chaque client du Fournisseur.

## Article 4 - CONDITIONS FINANCIERES

### 4.1 Prix

Les prix indiqués sur le Bulletin d'Inscription du fournisseur correspondent aux Services souscrits par le Client et sont ceux en vigueur au jour des présentes. Le Client déclare en avoir pris

connaissance et les accepter. Les prix comprennent le versement par le Client de l'ensemble des montants dus au fournisseur, les frais d'installation, le(s) abonnement(s), les consommations, la location de matériel, le(s) dépôt(s) de garantie, les frais d'envois ... Les prix indiqués sur le site Internet du fournisseur et dans les conditions particulières s'entendent toutes taxes comprises aux taux en vigueur (sauf stipulations contraires) et sont exprimés dans la monnaie ayant cours légal en France.

### 4.2 Modifications

En cas de modification de prix toutes taxes comprises, en cours de contrat, le fournisseur le notifiera par courrier, e-mail ou tout autre moyen au Client préalablement à l'entrée en vigueur des nouveaux tarifs. Si le Client n'accepte pas cette modification, il peut, à compter de cette modification et au plus tard trente jours à compter du premier débit de son compte bancaire ou postal ou de la réception de la première facture intégrant cette modification, résilier son contrat conformément aux dispositions de l'article 2.3.1 ci-dessus. Dans ce cas, le fournisseur s'engage à rembourser au Client la différence entre l'ancien et le nouveau tarif. A défaut de résiliation, le Client est réputé avoir accepté la modification de prix.

Cette méthode ne s'applique pas en cas d'obligations faites au Fournisseur d'appliquer une taxe supplémentaire nouvelle par les services de l'Administration Française

### 4.3 Facturation et paiement

Les modalités de paiement des sommes dues par le Client au titre du(es) Service(s) souscrit(s) sont prévues aux Conditions Particulières.

Les frais initiaux sont payables d'avance, par chèque, par virement ou carte bancaire via le service de paiement en ligne PayPal, en une seule fois et ne sont encaissés qu'à partir de la date d'activation.

L'abonnement mensuel est forfaitaire, le règlement s'effectuant par prélèvement mensuel automatique sur compte bancaire ou postal.

Sa facturation est effectuée d'avance en début de mois. Cet abonnement mensuel est facturé par mois complet. Et la facture Internet ainsi que la facture du Service de Téléphonie sont disponibles sur l'espace personnel du site Xilan.

Le paiement du service de téléphonie est exigible en début de mois pour ce qui concerne le forfait mensuel du mois à venir, et le montant des communications « hors forfait » est exigible en début de mois pour le mois écoulé. Il s'ajoute donc à la facture mensuelle de début de mois. Toute facturation détaillée des appels téléphoniques fera l'objet d'une majoration au tarif en vigueur.

Au titre du développement durable et conformément aux orientations gouvernementales, Xilan met à disposition du Client ses factures (fichiers pdf) archivées sur l'espace client de celui-ci. Les factures sont consultables uniquement en ligne.

Les factures sur support papier sont adressées par Xilan aux Clients qui en font la demande.

Le paiement pourra se faire également par virement, par CB via paypal ou par chèque envoyé par le Client au Fournisseur.

Dans ce dernier cas, le Client devra envoyer son paiement cinq jours ouvrés avant la date mensuelle de son contrat en tenant compte des délais postaux. Le Fournisseur ne sera pas tenu pour responsable en cas de coupure du service suite à une non réception du chèque d'abonnement ou changement de coordonnées bancaires.

### 4.4 Retard ou défaut de paiement

En cas de retard ou de défaut de paiement des sommes dues au fournisseur, celle-ci pourra, après une relance valant mise en demeure restée sans effet, majorer toute somme restant due d'intérêts de retard correspondant à une fois et demi le taux d'intérêt légal, sans préjudice de toute demande en dommages et intérêts et autre action, y compris contentieuse, nécessaire à la sauvegarde des intérêts du fournisseur. Ces intérêts seront calculés et produits sur une base journalière. Une participation minimum aux frais de gestion et de dossier d'un montant de 8 Euros TTC pourra être appliquée.

Le Fournisseur pourra également répercuter sur le Client défaillant les frais de rejet en cas de refus de prélèvement auprès de l'établissement bancaire du Client pour une somme forfaitaire détaillée dans l'annexe des tarifs en vigueur. En outre, le

Fournisseur pourra suspendre les Services jusqu'au paiement complet des sommes dues. Le Fournisseur procédera à la déconnexion de l'installation du Client facturée au tarif en vigueur. Le Client pourra bénéficier à nouveau des Services après règlement intégral des sommes dues.

Si le Client ne régularise pas la situation avant la fin du mois suivant la suspension des Services, le Fournisseur aura la faculté de résilier le Contrat de plein droit par l'envoi au Client d'une lettre notifiant cette résiliation. Après la résiliation, le Client pourra être mis en demeure et poursuivi pour le règlement des sommes restant dues.

En tout état de cause, les frais de recouvrements et d'impayés restent à la charge du Client en cas d'obtention par le Fournisseur d'un titre exécutoire. Le Fournisseur se réserve le droit de ne pas réabonner un Client dont le compte serait resté débiteur dans le cadre d'un précédent contrat.

## **Article 5 : ÉQUIPEMENTS MIS A DISPOSITION**

Afin de permettre la fourniture des Services, le fournisseur est amené à fournir des Équipements (tels que antennes de réception de signal, câbles, prise de réseau).

L'équipement est garanti un an, ou deux ans à partir du 18/3/2016 et la pose est garantie 3 mois ainsi que toute intervention en Service Après Vente.

L'équipement sera : soit posé par un technicien, soit envoyé par colis postal pour installation par le client lui-même qui aura choisi cette modalité.

### **5.1 Propriété des Équipements**

L'équipement de réception, selon les cas, peut être propriété soit :

- a) de la Collectivité, soit
- b) du Client, soit
- c) du Fournisseur .

Un identifiant par équipement sera enregistré auprès de chaque client par le Fournisseur.

L'installation ou la mise à disposition des équipements n'entraîne aucun transfert de propriété afférent aux dits équipements. À ce titre, le Client s'interdit de retirer ou de camoufler les mentions de propriété figurant sur ces équipements lorsqu'il n'a pas choisi d'en acquérir la propriété et payé pour cette acquisition.

Le délai de mise à disposition de l'équipement est de 2 mois, à compter de la date de réception du bulletin d'inscription du Client.

### **5.2 Obligations du Client**

En aucun cas le Client ne peut intervenir sur ces Équipements de quelque façon que ce soit; en dehors de l'installation lorsque le client a choisis de s'installer par lui-même.

Dans le cas où le client s'engage à réaliser l'installation par lui-même, il dispose d'un délai de 30 jours calendaires avant l'activation de son compte. Sa responsabilité est engagée dès la réception des Équipements envoyés par le Fournisseur. Cette responsabilité reste totalement engagée pendant l'installation de l'Équipement par le Client. Le Client, en qualité de gardien, est responsable des Équipements mis à sa disposition. A compter de la date de livraison, la garde des installations et matériels est transférée au Client qui en sera civilement responsable.

À ce titre, le Client s'interdit tout acte de disposition tel que vente, location ou prêt sur les Équipements de la Collectivité ou du fournisseur ainsi que toute intervention technique, transformation ou modification. En cas de détérioration du matériel fournis, le matériel endommagé sera facturé au client selon les tarifs en vigueur de la valeur neuve.

Toute utilisation non conforme au Contrat, toute intervention sur les Équipements quelle qu'en soit la cause et notamment toute ouverture des boîtiers donnera lieu à un versement au fournisseur d'une indemnité forfaitaire dont le montant est indiqué dans le barème des tarifs en vigueur ou sur devis (ou un non remboursement de la caution).

En cas de perte, vol ou détérioration des Équipements, le Client doit en informer le fournisseur dans les huit jours et est tenu d'indemniser le fournisseur du coût de remplacement, à concurrence de la valeur de remplacement indiquée dans le barème des tarifs en vigueur. Compte tenu des dispositions précédentes, le Client est informé de l'intérêt qu'il a à faire assurer le matériel mis à sa disposition auprès de sa compagnie d'assurance dans le cadre de sa police multirisque habitation. Cette assurance est indispensable en particulier en cas de catastrophe naturelle (orage, tempête, ...) qui endommagerait les

équipements mis à la disposition du Client, afin que ce dernier puisse rembourser l'équipement détruit. La valeur à déclarer auprès de l'assurance sera transmise par le fournisseur sur demande.

### **5.3 Entretien et réparation**

Le Fournisseur propose un contrat de maintenance d'extension de garantie couvrant les équipements, pièces et main d'œuvre, en cas de panne non imputable au Client et selon les conditions définies dans le contrat d'extension de garantie. Les Équipements seront réparés ou échangés gratuitement pendant toute la durée de ce Contrat, pour autant que le compte du Client ne présente pas d'impayés ou d'autres irrégularités et que l'intervention ne soit pas due à des actes provoqués par le Client lui-même. Les conditions de ce contrat sont consultables sur simple demande formulée au Fournisseur.

### **5.4 Restitution des Équipements**

À la fin du Contrat, quelle qu'en soit la cause, tout Équipement mis à disposition du Client, devra être restitué à ses frais au Fournisseur dans les huit jours suivant la date de fin du contrat, (et 5 jours pour les adaptateurs téléphoniques) ou selon accord pris avec le Fournisseur auprès d'un point d'accueil du fournisseur ou d'un distributeur agréé par le fournisseur. Toutefois, à la demande du Client pour tout équipement non démontable par le Client, le fournisseur viendra le reprendre à l'adresse indiquée aux Conditions Particulières moyennant facturation du déplacement au tarif en vigueur. Le remboursement éventuel de la caution des équipements d'abonnés aura lieu après la restitution desdits équipements en bon état par le Client et test de fonctionnement de la part du Fournisseur dans les bâtiments du Fournisseur.

### **5.5 Obligations du Fournisseur**

Les Équipements sont réputés avoir été transmis au Client en bon état de fonctionnement.

L'envoi éventuel des équipements aux Clients qui ont choisi d'effectuer leur installation par eux mêmes, est fait sous la responsabilité du Fournisseur en fonction du mode de transport choisi par celui-ci, qui est le service Collissimo de la POSTE.

Le Fournisseur met à disposition du client souhaitant réaliser sa propre installation, son assistance en ligne, sans autre service supplémentaire. En cas de non fonctionnement de l'accès Internet et si ce dysfonctionnement vient de l'installation de l'équipement effectuée par le Client lui-même, le Fournisseur ne pourra en aucune façon être tenu pour responsable.

Le Fournisseur pourra proposer au Client un service d'assistance locale (déplacement d'un Technicien) au tarif en vigueur.

## **Article 6 : ASSISTANCE RÉSEAU**

Le Fournisseur prendra les dispositions nécessaires pour assurer de manière permanente et continue l'exploitation du réseau et des Services et pour qu'il soit remédié aux effets de toute défaillance du réseau dégradant la qualité des Services pour l'ensemble ou une partie des Clients, dans les délais les plus brefs, sauf en cas de force majeure ou d'un événement hors du contrôle du fournisseur et sous réserve des éventuelles pannes et interventions de maintenance nécessaires au bon fonctionnement des Services et des matériels. Ces interruptions se faisant de préférence en dehors des heures de grande affluence d'utilisation des Services.

En cas d'incident sur le réseau de la collectivité, le Fournisseur est engagé contractuellement pour intervenir dans un délai défini par la DSP, pouvant aller de quatre à huit heures ouvrées à un délai d'intervention plus important en cas de survenance d'un événement exceptionnel.

Le Fournisseur met à la disposition du Client une assistance téléphonique, (prix d'un appel local) du lundi au vendredi de 9H à 19H et le samedi de 10H à 17H, hors jours fériés, et un système de tickets d'anomalie traité par messagerie électronique en relation avec le support technique.

### **Article 6bis : ASSISTANCE AUX PROFESSIONNELS**

Le Fournisseur commercialise des services d'accès à Internet à débit symétrique et adresse IP fixe à destination des professionnels.

Ce service inclut des frais d'accès au service qui prennent en compte une prestation de service effectuée par un prestataire sous la responsabilité du Fournisseur. Cette prestation est limitée à la connexion au service Internet d'au moins un ordinateur du Client

Professionnel. Cette prestation ne pourra excéder une heure de prestation sur site du client à connecter.

## **Article 7 : DISPOSITIONS SPECIFIQUES AUX SERVICES INTERNET**

### **7.1 Connexion physique au réseau Internet :**

Préalablement à la mise en service de l'abonnement, il appartient au Client de vérifier sous sa propre responsabilité auprès du prestataire informatique de son choix ou du fournisseur de son système d'exploitation, que son matériel informatique dispose de la configuration minimum nécessaire et que les logiciels utilisés sur ce dernier permettent la bonne utilisation du service du fournisseur. Le Client est informé que toute modification de cette configuration peut entraîner la dégradation du Service de son fait. Le Client est averti que la connexion de son matériel informatique à Internet nécessite l'utilisation d'une carte réseau Ethernet sur laquelle il convient de connecter le réseau du fournisseur. La fourniture et l'installation de la carte Ethernet est à la charge du Client et relève de sa responsabilité exclusive. Par mesure de sécurité, il est vivement recommandé au client de disposer sur son ordinateur d'un antivirus actualisé, d'un pare-feu (firewall), et de vérifier les paramètres de sécurité de son navigateur Internet. Des logiciels de protection des ordinateurs personnels sont disponibles sur les pages personnelles du site web du fournisseur. L'accès à Internet est possible à compter de la connexion effective d'un poste d'ordinateur unique du Client au réseau du fournisseur.

### **7.2 Usage d'Internet**

Le Service Internet est réservé à l'usage domestique et personnel du Client, à l'exclusion de toute utilisation à des fins professionnelles ou commerciales, sauf cas particulier spécifié par le fournisseur.

Le Client certifie être majeur et averti qu'il lui incombe de veiller personnellement aux précautions à prendre à l'occasion de toute utilisation qui pourrait être faite par un mineur de son matériel informatique connecté à Internet. Le fournisseur déclare n'assumer aucune responsabilité sur les services accessibles par Internet, sur la nature ou les caractéristiques des données qui pourraient transiter par l'intermédiaire de son centre serveur. Le Client s'engage à utiliser Internet dans le respect des lois et règlements en vigueur.

Le Client déclare reconnaître :

- que les données circulant sur Internet peuvent ne pas être protégées contre les détournements éventuels ;
- que les données circulant sur Internet peuvent être réglementées en termes d'usage ou être protégées par un droit de propriété

Le Client est seul responsable de l'usage des données qu'il consulte, interroge et transfère sur Internet. Le fournisseur met en garde le Client sur la diversité et la nature des contenus disponibles sur le réseau Internet, lesquels peuvent être susceptibles de porter préjudice aux mineurs. Il appartient au Client de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et/ou logiciels de la contamination par des éventuels virus circulant sur le réseau Internet. Le fournisseur se réserve le droit de restreindre ou de mettre fin à l'accès Internet à sa seule discrétion, sans préavis et sans engager sa responsabilité, si le fournisseur considère que l'utilisation qui en est faite viole une loi, un règlement ou empêche d'autres utilisateurs d'apprécier le service Internet délivré par le fait d'un manque de civisme ou d'une utilisation abusive de la bande passante mise à disposition par le fournisseur.

Le Client reconnaît et accepte que les messages électroniques envoyés en bloc à des fins de prospection directe et non sollicités ("spamming") sont strictement interdits, ainsi que les autres opérations susceptibles de nuire au fonctionnement normal des services proposés par le fournisseur (tels que les "mail bombing", envoyés dans le but de nuire au fonctionnement normal du système, et autres "flaming" et "flooding"). Cette liste n'est pas exhaustive et ne dispense pas le Client de respecter la législation relative aux infractions qui n'auraient pas été mentionnées ici.

De manière générale, le Client s'interdit d'effectuer toute opération de publicité ou de promotion intrusive par des méthodes non tolérées par le fournisseur, ainsi que toute opération d'intrusion interdite ou tentative d'intrusion sur le système du fournisseur ou sur tout ordinateur appartenant à un tiers. Le fournisseur met également à la disposition du Client des services d'hébergement de pages personnelles. Préalablement à l'ouverture de ses pages personnelles le Client s'engage le cas échéant, à effectuer les formalités d'identification et de déclarations préalables nécessaires dans les conditions prévues par la réglementation en vigueur (telle

que la déclaration préalable auprès de la CNIL). Il s'engage à ce que le contenu de ses pages personnelles, que le fournisseur héberge, soit conforme à la réglementation en vigueur et ne porte en aucune façon atteinte aux droits des tiers.

Par conséquent, en utilisant les services d'hébergement proposés par le fournisseur, le Client s'engage à ne pas diffuser et/ou transmettre un quelconque message, toute image ou toute information notamment :

- violant le caractère privé des correspondances ;
- contraire à l'ordre public et aux bonnes mœurs ;
- à caractère injurieux, diffamatoire, raciste, xénophobe, révisionniste ou portant atteinte à l'honneur ou à la réputation d'autrui ;
- incitant à la haine ou à la discrimination d'une personne ou d'un groupe de personne en raison de leur origine ou de leur appartenance (ou non-appartenance) à une ethnie, une nation, une race ou une religion déterminée ;
- permettant à des tiers de se procurer directement ou indirectement des logiciels piratés, des numéros de série de logiciels, des logiciels permettant les actes de piratage et d'intrusion dans les systèmes informatiques et de télécommunications, des virus et autres bombes logiques et d'une manière générale tout outil logiciel ou autre permettant de porter atteinte aux droits d'autrui et à la sécurité des personnes et des biens ;

Le Client s'engage également à respecter les droits d'autrui, et notamment les droits de propriété intellectuelle (relatifs notamment à la reproduction, à la représentation et à toute exploitation d'une œuvre protégée par le droit d'auteur, d'un quelconque élément protégé par le droit des marques, le droit des brevets, des dessins et modèles etc.), les droits de la personnalité, dont le droit à l'image (notamment par la publication d'images, de films ou de photographies de tiers n'ayant pas donné leur consentement à une telle publication) et le droit au respect de la vie privée.

En outre, le Client s'engage à respecter les droits à l'image et la réputation du fournisseur et à ne pas se livrer à des déclarations et/ou des actes susceptibles de porter atteinte au fournisseur.

Cette liste n'est qu'indicative. Elle a pour finalité de rappeler les principales obligations que le Client doit respecter lors de l'utilisation des services d'hébergement offerts par le fournisseur. Elle ne se substitue ni à la loi, ni à la connaissance présumée que le Client en a.

Le fournisseur s'engage à respecter les obligations de prudence et de vigilance relevant de sa qualité d'hébergeur (telles que définies par la jurisprudence française) et se réserve en conséquence le droit de supprimer sans indemnité et dans les meilleurs délais toute page personnelle ainsi que les informations, messages, images, etc. qui y sont contenus ne respectant pas l'un ou plusieurs des principes et règles susmentionnés. Le contenu ou les caractéristiques des Services pourront être modifiés par le fournisseur au cours du Contrat. Le Client sera alors informé par courrier, e-mail ou tout autre moyen, préalablement à la mise en œuvre de la modification.

Si le Client n'accepte pas les nouveaux contenus ou caractéristiques des Services, il dispose, à compter de la date à laquelle l'annonce de cette modification aura été faite, de 30 jours pour résilier le Contrat en adressant une lettre recommandée avec accusé de réception au fournisseur. Cette résiliation prendra effet au dernier jour du mois suivant celui de la réception de la lettre recommandée par le fournisseur. A défaut, il est réputé les avoir acceptés définitivement.

### **7.3 Garantie du (des) services**

Le Client bénéficie des garanties suivantes pour toute souscription de Contrat, sous réserve du respect des dispositions prévues, sauf cas de force majeure et sans préjudice de tout autre recours :

- Un délai de mise en service de 2 mois à compter de la conclusion du Contrat, sous réserve d'éligibilité de l'accès. En cas de dépassement, Xilan mettra sur demande écrite du Client, à titre de clause pénale, un avoir calculé sur le montant de l'abonnement mensuel au Service, au prorata entre la date de mise en service maximum prévue et la date de mise en service effective, dans la limite toutefois de 30 jours. L'avoir viendra en déduction de la prochaine facture du Client.
- Un niveau de disponibilité: de 90 % pour le Service Internet Haut Débit, le Service Téléphonie, et la messagerie électronique (envoi et réception de messages).
- Un débit Internet minimum: de 32 Kbps IP en débit montant et de 128 Kbps IP en débit descendant. Le Client est informé que le débit descendant minimum disponible dépend notamment de la configuration matérielle et logicielle de ses équipements et de la qualité de la liaison de ses équipements.



## **Article 8 : RESPONSABILITÉ**

### **Fluidité du trafic :**

Le fournisseur mettra en œuvre, au mieux de ses possibilités, et sous réserve des contraintes techniques, tous les moyens dont il dispose pour assurer l'accès aux Services souscrits.

En particulier, le Fournisseur se réserve le droit de bloquer à titre provisoire ou définitif les trafics massifs qui pourront transiter sur le réseau. Le trafic « peer to peer » pourra ainsi être bloqué en vue d'améliorer la fluidité de transfert des données sur le réseau.

### **Date de raccordement :**

La responsabilité du fournisseur ne saurait être engagée en cas de Date de Raccordement tardive, notamment si ce retard est imputable au Client ou si le défaut de raccordement résulte de contraintes techniques ou en cas d'échec au raccordement quelle qu'en soit la cause.

### **Accessibilité aux services**

Le fournisseur s'engage à mettre en œuvre l'ensemble des moyens à sa disposition pour apporter tout le soin possible à l'exécution des prestations et délais d'interventions prévus aux contrats avec les propriétaires des réseaux. Le fournisseur souscrit à cet effet une obligation de moyens, et non de résultat.

Le fournisseur ne saurait être tenu responsable pour le contenu et les modifications d'horaires des programmes qui lui sont fournis par les éditeurs, les diffuseurs, ou imposés par les dispositions législatives et réglementaires.

Dans les limites fixées par la réglementation en vigueur et considérant que les Services sont destinés à un usage domestique et personnel et non à des fins professionnelles ou commerciales, le fournisseur ne pourrait être tenu responsable pour tout dommage indirect. Et ce, compris notamment les pertes de profits, de clientèles, de données ou de toute autre perte de biens incorporels, susceptibles de survenir de la fourniture ou de l'utilisation des Services et/ou de l'impossibilité d'accéder ou d'utiliser le Service et/ou suite à un accès non autorisé aux Services par un tiers et/ou suite à la conduite d'un tiers sur les Services, ainsi que toute autre question en rapport avec les Services.

### **Dégâts sur les équipements du Client**

Le fournisseur ne saurait être tenu responsable des dégradations causées par la foudre ou tout autre événement naturel indépendant du fournisseur, sur les équipements vidéo ou micro informatique. Le Client est dans ce cas tenu de se prémunir contre ces dégradations. En tout état de cause, le fournisseur ne saurait être tenu responsable des interventions ou prestations que le fournisseur est amené à effectuer sur les matériels et équipements qui ne sont pas sa propriété. Il est expressément convenu que, si la responsabilité du fournisseur était retenue dans l'exécution du Contrat, le Client ne pourrait prétendre à d'autres indemnités et dommages intérêts que le remboursement des règlements effectués, au titre des frais d'abonnement et de souscription aux Services qui ne pourront en tout état de cause être supérieurs à deux mois.

### **Responsabilités du Client et mises en garde**

Le Client s'engage à communiquer des coordonnées et informations administratives et bancaires exactes à Xilan et à les mettre à jour si nécessaire. Il doit obligatoirement donner un numéro de téléphone valide et effectif, permettant de le joindre ainsi qu'une adresse e.mail à jour.

En cas de changement de coordonnées bancaires, le Client devra fournir un nouveau R.I.B à Xilan avant le 20 du mois en cours pour être pris en compte lors de la facturation du mois suivant.

### **Frais de résiliation auprès de Tiers**

Le fournisseur ne saurait être tenu responsable des formalités de résiliation d'abonnement(s) conclu(s) auprès d'autres opérateurs ; ces formalités sont à la charge du Client. Le Client est averti que le fait d'effectuer ou faire effectuer par un tiers un branchement sur le réseau câblé ou d'utiliser des matériels non conformes permettant d'accéder à des services qui ne correspondent pas à l'abonnement souscrit auprès du fournisseur sont susceptibles de constituer des infractions pénales.

## **Article 9 : INFORMATIONS NOMINATIVES**

La fourniture d'informations nominatives concernant le Client est nécessaire à l'exécution du Contrat et la fourniture des Services. Le Client, en souscrivant un Contrat avec Xilan, autorise Xilan à conserver les informations le concernant, à les communiquer à la

collectivité délégante, à des sous traitants ou des tiers, pour les besoins de la gestion du Contrat du Client.

Elles sont destinées à Xilan et pourront également être utilisées pour la réalisation d'opérations de marketing direct sur les services proposés par le fournisseur.

Le Client peut toutefois s'opposer à une telle utilisation des données le concernant en adressant sa demande par courrier à :

**XiLAN : 4, rue Molière 59000 Lille**  
**Tel : 09 8008 2490 - FAX : 09 8008 2491**  
**e.mail : contact@xilan.fr**

Ces informations nominatives pourront également être communiquées à des partenaires commerciaux du fournisseur, notamment pour des opérations de marketing direct. Le Client peut s'opposer à une telle communication en s'adressant par courrier à la même adresse .

Conformément à la loi Informatique et Liberté n° 78-17 du 6 janvier 1978, Le Client peut accéder aux informations nominatives le concernant, et les faire rectifier ou supprimer, le cas échéant, en s'adressant par courrier à XiLAN .

**XiLAN : 4, rue Molière 59000 Lille**  
**Tel : 09 8008 2490 - FAX : 09 8008 2491**  
**e.mail : contact@xilan.fr**

## **Article 10 : FORCE MAJEURE**

Le fournisseur ne pourra être tenu pour responsable des interruptions imputables aux grèves, aux intempéries, à la force majeure ou d'autres événements résultant d'un tiers, d'un Client, des sociétés d'édition et des ayants droit.

## **Article 11 : RÉCLAMATIONS**

### **Incidents réseaux**

Xilan s'engage en cas de coupure franche du Service ou de dégradation de celui-ci à dédommager le Client en fonction du nombre de jours de gêne occasionnée, ramené à une réduction sur abonnement. Ce dédommagement intervient automatiquement et apparaît sur la facturation suivante du Client.

### **Dysfonctionnements et pannes individuels**

Pour toutes autres pannes que les incidents réseaux, à savoir pour les dysfonctionnements et pannes individuels, le Client doit les porter à la connaissance de Xilan par écrit à : « *Xilan, 4 rue Molière 59000 Lille* ». Xilan accusera réception de cette demande. Si Xilan reconnaît le bien-fondé de la contestation du Client, en tout ou partie, le montant correspondant fera l'objet d'un avoir lors de l'émission de la facture suivante. Cet avoir sera calculé suite à l'analyse du service technique, et évalué en fonction du nombre de jours de gêne occasionnée ramené à une réduction sur abonnement. Il ne pourra être supérieur à 6 mois d'abonnement. Dans le cas d'interruption de service ou niveau de qualité non atteint imputable à la responsabilité du fournisseur, le client pourra réclamer le remboursement des jours concernés, au prorata des jours de rupture de service selon les dispositions décrites dans le contrat de D.S.P.

### **Litiges**

En cas de litige, le Client devra avant toute action judiciaire, saisir le médiateur des communications électroniques selon les modalités détaillées sur le site [www.mediateur-telecom.fr](http://www.mediateur-telecom.fr) ou par simple lettre à « *le Médiateur des Communications Électroniques BP 999 75829 Paris Cedex 17* », conformément aux dispositions de l'article L 121-84-9 du code de la consommation, pour le règlement d'un différend à l'amiable. Le Client pourra également contacter l'ARCEP ou la DGCCRF pour consulter la liste des associations de consommateurs susceptibles de l'assister. Le cas échéant, en cas de litige, le différend sera porté auprès la compétence juridictionnelle du Tribunal compétent.

## **Article 12 : MODIFICATIONS DES CONDITIONS GENERALES**

Le fournisseur se réserve le droit de modifier les présentes Conditions Générales sous réserve de mettre sur son site web [www.xilan.fr](http://www.xilan.fr) les nouvelles conditions générales de ventes et de les transmettre aux Collectivités Locales Délégantes.



### **Article 13 : CONDITIONS PARTICULIERES**

Le fournisseur établit une liste de prix destinée aux utilisateurs de ses services de téléphonie et d'accès Internet. Ces prix sont consultables sur la documentation commerciale du fournisseur et sur le Bulletin d'Inscription rempli et signé par chaque client.

Le Bulletin d'Inscription rempli par le Client constitue les conditions particulières.

Les tarifs sont fixés par le fournisseur et sont acceptés par les Clients lors de la signature du Bulletin d'Inscription en vigueur. Ce Bulletin d'Inscription et les présentes Conditions Générales de Ventes constituent le contrat liant le Fournisseur à ses Clients. Ils sont fixes pour la durée du contrat sauf stipulation contraire, comme les variations de taux de TVA.

### **Article 14 : Cession de contrat**

Xilan se réserve la possibilité de céder tout ou partie des droits et obligations nés du présent contrat à une société ou à un tiers. Dans ce cas, Xilan en informera le Client par lettre simple 30 jours ouvrés avant la cession.