

NetEase, ci-après dénommée "NetEase", a une activité d'opérateur Internet et Télécoms.

## TITRE I GENERALITES

### ARTICLE 1 – OBJET

Les présentes conditions générales d'accès aux services ont pour objet de définir les modalités dans lesquelles, NetEase met à la disposition du Client son service d'accès Internet et Télécoms d'une part, et le Client accède et utilise ces services d'autre part.

Toute souscription aux services est subordonnée au respect des présentes conditions générales.

L'acceptation d'une offre commerciale par le Client à un service nécessite la lecture des conditions générales décrites ci-après.

La signature d'une "Demande d'Ouverture de Compte" entraîne l'acceptation de l'ensemble des conditions ces générales.

Les conditions spécifiques stipulées sur les fiches produits présentes dans le Catalogue Tarifaire, fourni à l'Abonné, font partie intégrante du présent contrat.

Dans tous les cas le paiement de la première facture vaut acceptation des termes du contrat pour l'Abonné.

### ARTICLE 2 - DEFINITIONS

Abonné - Personne physique ou morale au nom et pour le compte de laquelle un Contrat d'Abonnement est souscrit.

ADSL - Asymmetric Digital Subscriber Line ou réseau de raccordement numérique asymétrique. L'ADSL fait partie des technologies xDSL qui permettent d'améliorer les performances des réseaux d'accès et en particulier de la ligne d'Abonné du réseau téléphonique classique, constituée de fils de cuivre. Grâce à l'utilisation de deux modems, l'un placé chez l'Abonné, l'autre sur la ligne d'Abonné, devant le répartiteur principal, il permet d'améliorer considérablement le débit du réseau et d'obtenir des transmissions 70 fois plus rapides qu'avec un modem analogique classique.

Affaiblissement / Atténuation / Perte - Terme général utilisé pour indiquer la perte de puissance d'un point à un autre, un affaiblissement s'exprime en dB par unité de longueur.

Attention, l'échelle utilisée est logarithmique, une augmentation de 3 dB correspond au double de la valeur précédente. On utilise aussi le terme pour caractériser une perte d'amplitude du signal à travers les lignes et les équipements de transmission.

Analogique - Désigne un signal présentant des variations continues et pouvant prendre des valeurs quelconques entre certaines limites. Les sons, la voix, les couleurs, tels que les perçoivent nos sens, sont des entités analogiques. En télécommunications et en informatique, ce terme est souvent opposé à numérique, qualificatif d'un signal ne pouvant prendre qu'un nombre limité de valeurs discontinues (deux si le signal est binaire).

ANI - Automatic Number Identification - Identification automatique du numéro appelant.

Anomalie Majeure - Dysfonctionnement entraînant la coupure totale d'un Service

APNF – Association des Plateformes de Normalisation des Flux inter-opérateurs.

ARCEP - l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes - Suite à la promulgation de la loi sur la régulation des activités postales le 20 mai 2005, l'ART est devenue l'ARCEP.

ATM - Né dans les années 80, l'ATM (Asynchronous Transfer Mode, ou mode de transfert asynchrone), revendique le rôle de protocole réconciliateur de toutes les contraintes liées au transport des données multimédias sur des réseaux à très hauts débits (jusqu'à 622 Mbits/s, bien au-delà des 2 Mbits/s du réseau Transpac avec X25, ou des 34 Mbits/s des services à relais de trames (Frame Relay)). C'est une variante des technologies par paquets (X25, Frame Relay) mais qui possède l'avantage de fonctionner selon un découpage des données en cellules de taille réduite et fixe.

Backbone - Littéralement épine dorsale - Artère principale et fédératrice du réseau. Désigne l'épine dorsale d'un réseau de télécommunications. Les réseaux backbone des opérateurs sont des artères à très haut débit de transmission, qui relient les principaux nœuds du réseau et sur lesquels des liaisons de plus faible capacité de transmission sont raccordées.

Bande passante - Désigne la capacité de transmission d'une liaison de transmission. Elle détermine la quantité d'informations (en bits/s) qui peut être transmise simultanément. C'est aussi la différence entre les fréquences les plus hautes et les plus basses disponibles pour les signaux du réseau. Ce terme est également utilisé pour décrire le débit évalué d'un média de transmission ou d'un protocole donné.

Boucle Locale - Appelé aussi dernier kilomètre, c'est la portion de ligne téléphonique qui relie l'Abonné à son central téléphonique.

Catalogue Tarifaire – Catalogue tarifaire regroupant toutes les offres NetEase souscrites dans le cadre des conditions générales d'accès en vigueur. Le catalogue décrit notamment les mentions spécifiques, les périodes d'engagement, les services optionnels.

Centrex - Central Exchange - Service de commutation privée fourni par un exploitant à partir de ses ressources générales de commutation. Il évite ainsi à une entreprise de posséder son propre autocommutateur. Service permettant à une ou plusieurs entreprises d'utiliser un autocommutateur mutualisé et hébergé en disposant de tous les compléments de service normalement disponibles sur les PABX.

CGAS – conditions générales d'accès au service.

CNIL - Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés, La CNIL est une autorité administrative indépendante qui a pour mission essentielle de protéger la vie privée et les libertés individuelles ou publiques.

CODEC - Abréviation de Codeur-Décodeur. Equipement ou composant électronique permettant de transformer un signal analogique (par exemple, un son ou une image) en train de données numériques et inversement.

Contrat d'Abonnement : Contrat conclu entre NetEase et l'Abonné relatif à la fourniture par NetEase des Services à l'Abonné dans les conditions prévues par la documentation contractuelle visée

Contrat d'utilisation – Contrat qui a pour objet de définir les modalités et conditions dans lesquelles d'une part NetEase, met à disposition de ses utilisateurs les services disponibles et d'autre part, ma manière par laquelle l'utilisateur utilise ses services.

Communications Unifiées – (com'unifiée) - L'intégration de services de communications d'entreprise en temps réel comme la messagerie instantanée, les renseignements sur la présence, la voix (y compris la téléphonie IP), les caractéristiques de mobilité (y compris la mobilité étendue et le service à numéro unique), les conférences audios, vidéos et Web, la convergence fixe-mobile, le partage de bureau, le partage des données (y compris les tableaux blancs interactifs électroniques Web), le contrôle des appels et la reconnaissance vocale dans le cas de services de communication en temps non réel comme la messagerie unifiée (messagerie vocale, courriel, messagerie texte et télécopie intégrés)

CPE - Customer Premises Equipment - Terme désignant les équipements terminaux de réseaux situés dans les limites de propriété d'un utilisateur.

CRM - Customer Relationship Management - En Français : GRC - Le CRM est une approche intégrée pour identifier, acquérir et fidéliser les clients. En permettant de gérer et coordonner les interactions clients sur plusieurs canaux, services, lignes d'activités et lieux géographiques, le CRM aide les entreprises à améliorer leur performance et à optimiser la valeur de chaque interaction client.

Data - La data est un terme anglais utilisé dans le secteur des télécommunications pour qualifier les données qui peuvent circuler par un réseau téléphonique ou un réseau informatique, hormis les données vocales.

Débit - Quantité d'informations transportées en une unité de temps par un moyen de communication. Un débit s'exprime en Bit par seconde (ne pas confondre avec Baud). Mesure la quantité d'informations que peut transmettre un canal dans un temps donné, généralement exprimé en bits par seconde (bps) pour les transmissions numériques.

Dégroupage - Séparation en plusieurs lots de prestations de télécommunication traditionnellement regroupées en un lot unique, de façon à pouvoir les confier éventuellement à des opérateurs de télécommunication différents.

Dégroupage total : l'utilisateur n'est plus client et ne paie plus l'abonnement de l'Opérateur Historique. Sa ligne est directement reliée (au niveau du NRA) aux équipements (DSLAM) de l'opérateur tiers.

Dégroupage partiel : l'utilisateur est toujours client de l'Opérateur Historique et continue d'utiliser le POTS sur le réseau téléphonique commuté ; il continue à payer l'abonnement correspondant et bénéficie de tous les services associés à sa ligne (abonnement téléphonique). Être en dégroupage partiel signifie que l'on est dégroupé et donc ce terme ne s'applique pas en zone non dégroupée.

DNS - Domain Name Server - Serveur affectant à une machine un nom de domaine validé par le centre d'informations du segment Internet Local (NIC) "Raison\_sociale.fr" devient ainsi un nom réservé.

Système de bases de données réparties assurant la correspondance d'un nom et d'une adresse Internet (adresse IP). C'est un serveur qui traduit une adresse de la forme nom.domaine.organisation en adresse IP compréhensible par les équipements de réseau.

Le Système de Noms de Domaine est un élément clé d'Internet, fournissant un mécanisme pour résoudre les noms d'hôte en adresses IP.

DSLAM - Digital Subscriber Line Access Multiplexer - Multiplexeur DSL - Concentrateur de lignes DSL, placé dans les répartiteurs téléphoniques. Il aiguille les flux DSL vers le réseau ATM de l'opérateur. Situé sur le réseau de l'opérateur local, au niveau du répartiteur, il fait partie des équipements utilisés pour transformer une ligne téléphonique classique en ligne ADSL permettant la transmission de données, et en particulier l'accès à Internet, à haut débit. La fonction du DSLAM est de regrouper plusieurs lignes ADSL sur un seul support, qui achemine les données en provenance et à destination de ces lignes.

EFM – Ethernet in the First Mile, Les liaisons SDSL EFM (Ethernet First Mile) permettent de garantir la bande passante disponible et de proposer des débits symétriques en assurant un taux de disponibilité accru. Elles assurent le cadre nécessaire au bon fonctionnement des applications qui apportent des temps de réponses constants et optimum.

Eligibilité - L'éligibilité technique de la ligne téléphonique est sa capacité à supporter un tiers.

Fax2Mail - Ce service permet la réception de télécopies directement sur son adresse Mail.

Fibre Optique (F.O.) - Câble généralement fait de silice, capable de véhiculer des signaux sous forme lumineuse. Guide d'onde optique en forme de filament composé de substances diélectriques. Filament de silice ou de matière plastique permettant de transporter un rayonnement optique. Dans les fibres optiques multimodes à diamètre relativement élevés, plusieurs modes de propagation ne permettent pas des délais aussi élevés que dans les fibres optiques monomodes où un cœur en verre très fin et qui ne permettent qu'un seul mode de propagation leur donnant un débit très élevé.

FTTH - Fiber To The Home - Réseau d'accès par fibre optique jusqu'à l'Abonné. il existe plusieurs standards : l'EPON (Ethernet Based PON), qui vise à utiliser une couche Ethernet MAC légèrement modifiée comme protocole support, et le GPON (Gigabit PON), un type de PON pouvant fonctionner à des débits supérieurs au gigabit.

Full-Duplex - Bidirectionnel simultané - Mode de transmission d'une ligne ou d'un équipement où les informations transitent en même temps dans les deux sens.

FXO – Foreign eXchange Office – C'est un port qui reçoit la ligne téléphonique.

FXS – Foreign eXchange Subscriber – Port raccordant le téléphone de l'Abonné.

GTI - Garantie de Temps d'Intervention - Dans un contrat de support ou d'assistance, cette garantie définit le délai maximum d'intervention sur incident.

GTR - Garantie de Temps de Rétablissement - Dans un contrat de support ou d'assistance, cette garantie définit le délai maximum de rétablissement du service.

GATEWAY - Passerelle permettant de convertir les signaux analogiques et numériques des PABX en IP.

IMS – Interruption Maximale de Service, l'IMS correspond au cumul annuel des interruptions de service du lien principal et du secours, exprimé en heures.

IPBX - Internet Protocol-Private Branch Exchange - Autocommutateur privé d'entreprise utilisé pour la téléphonie sur IP.

IPSEC - Protocole qui permet d'encrypter les données qui vont transiter sur un réseau RPV (Réseau Privé Virtuel). Ce protocole a été défini par l'IETF. Ensemble de normes de sécurité offrant des services de confidentialité et de d'authentification au niveau de la couche IP (Internet Protocol).

LAN - Local Area Network - expression anglo-saxonne équivalent du français Réseau local ou réseau local d'entreprise. Réseau d'entreprise de faible superficie (les équipements informatiques qui le composent sont géographiquement circonscrits à un étage, un bâtiment, voire un site).

Loadbalancing – Littéralement équilibre de charge – La répartition de charge est une technique utilisée en informatique pour distribuer un travail entre plusieurs processus, ordinateurs, disques ou autres ressources.

Mail2Fax – Service permettant l'envoi de télécopie depuis son ordinateur via la connexion Internet, grâce à une interface web disponible sur le site du fournisseur, ou simplement à partir de son client final.

MPLS - MultiProtocole Label Switching - Protocole qui améliore le trafic dans les infrastructures des opérateurs. Il intervient également dans les procédés d'optimisation de bande passante, et est capable de mieux rééquilibrer les flux de d'informations. Il offre la possibilité de bâtir des réseaux privés Virtuels (VPN).

NDI – Numéro de Désignation d'installation - = NPI = ANI = CLI = Tête de Ligne, c'est le numéro principale du client.

NRA - Nœud de Raccordement Abonné - Central téléphonique ou encore répartiteur. C'est de là que partent toutes les lignes d'Abonnés d'une zone géographique définie. On y trouve les équipements de liaison, DSLAMs pour l'ADSL par exemple, mais aussi les commutateurs E10B3 de la téléphonie RTC. C'est aussi là qu'on "cable" les Abonnés en ADSL en ajoutant des jarretières.

NetEase – SARM au capital de 15100€, dont le siège est situé au 16 Zone des Alouettes – 62223 Saint Nicolas, identifiée au registre du commerce et des sociétés sous le numéro 448 226 159 RCS Arras.

Opérateur de boucle locale – OBL – Opérateur en télécommunications ayant installé physiquement la ligne de l'Abonné dans le cadre de la boucle locale (ensemble de liens filaires ou radioélectriques existant entre l'Abonné et le commutateur d'Abonnés auquel il est rattaché).

Opérateur historique – l'Opérateur Historique d'un pays est l'opérateur de télécommunications qui appartenait à l'état et détenait le monopole dans le secteur de la téléphonie (Ex. : Orange pour la France), ce qui lui a permis de mettre en place, développer, et gérer le réseau national, avant d'être éventuellement privatisé et que le marché ne soit ouvert à la concurrence d'opérateurs dits alternatifs.

Opérateur de télécommunications – Est l'entité qui met à disposition des services de communication à distance. Cela implique généralement un lien vers au moins un réseau ouvert de communication (réseau commuté (RTC), Internet) mais le réseau peut se suffire à lui-même.

PABX - Private Automatic Branch Exchange - Expression anglo-saxonne pour désigner un autocommutateur privé d'entreprise, qu'on appelle plus couramment standard ou central téléphonique privé. Equipement de télécommunication effectuant de façon automatique l'aiguillage des communications.

Ping – Commande permettant de déterminer la présence et l'état de fonctionnement d'un autre système.

PoE (ou POE) – Power over Ethernet – Permet d'alimenter électriquement un appareil via le câble réseau.

Portabilité – La portabilité du numéro de téléphone fixe national ou mobile national est le fait de pouvoir conserver son numéro de téléphone en cas de changement d'opérateur, quel que soit le nouvel opérateur choisi. Portabilité Opérateur tiers – Portabilité d'un numéro attribué à l'origine par un autre opérateur que France Télécom.

Portabilité Subséquente – portabilité d'un numéro fixe national attribué à l'origine par France Télécom, mais qui a déjà été porté chez un autre Opérateur.

Portabilité totale – portabilité de la tête de ligne (NDI) fixe national ainsi que la totalité des SDA.

Portabilité partielle simple – Portabilité d'une partie des SDA sans le NDI fixe national.

Portabilité partielle complexe – Portabilité du NDI fixe national, soit sans les SDA, soit avec une partie des SDA.

QoS – Quality of Service – La qualité de service est la capacité à véhiculer dans de bonnes conditions un type de trafic donné, en terme de disponibilité, débit (un débit permet de mesurer le flux d'une quantité relative à une unité de temps au travers d'une surface quelconque), délais de transmission.

Revendeur(s) - revendeurs informatiques, installateurs privés ou intégrateurs qui distribuent des offres de services Télécoms & Cloud complémentaires de leurs prestations habituelles (Revente de matériel, installation, maintenance, etc.).

RNIS (ISDN) - Réseau Numérique à Intégration de Services - Réseau numérique dans lequel on utilise les mêmes commutateurs numériques et les mêmes conduits numériques pour établir des connexions pour différents services.

Routeur - Désigne une catégorie d'équipements assurant des fonctions de routage. Les routeurs, situés à des carrefours entre plusieurs nœuds de réseaux aigüillent les messages entrant en fonction de tables préprogrammées. Les fonctions type d'un routeur sont de grouper, réunir, filtrer, assembler par destination, les données véhiculées sur un réseau. Les routeurs réalisent une fonction d'adressage et doivent connaître la topologie des réseaux à interconnecter.

RSVA - Référentiel des numéros à Service à Valeur Ajoutée (SVA).

RTC - Réseau Téléphonique Comuté - C'est le réseau téléphonique ordinaire nommé PSTN en anglais.

SDA – Sélection directe à l'arrivée - = NDS = Numéro supplémentaire associé au numéro principal (NDI).

SDSL - Symmetric Digital Subscriber Line ou réseau de raccordement numérique à débit symétrique - Version à débit symétrique de l'ADSL qui s'adresse en priorité aux entreprises. Les débits varient de 192 Kbits/sec. à 2,3 Mbits/sec. La distance entre le central et le boîtier SDSL pourra atteindre 7 km alors que l'ADSL est limité à 4,5 km.

SIP - Session Initiation Protocol - Protocole de communication basé sur IP qui établit les règles de communications entre deux applications de téléphonie souhaitant dialoguer. Emanation de l'IETF [RFC 3261] destinée à mettre en place des procédures d'appel et de contrôle lors d'une communication VOIP bi ou multipartite.

SVA - Numéro Service à Valeur Ajoutée choisi par l'Abonné parmi les tranches de numéros avec une tarification applicable et déclarée par NetEase. Il désigne tout numéro de la forme 08AB, tel que défini par la décision ARCEP n°05-1085 fixant l'utilisation des catégories de numéros du plan national de numérotation, donnant accès à des services à valeur ajoutée.

SSL - Secure Socket Layer - Protocole de sécurisation des échanges. Protocole généraliste de sécurisation des échanges informatiques. Actuellement le protocole le plus utilisé dans les applications de commerce électronique sur Internet.

SVI - Service Vocal Interactif - Apparu au début des années 70 aux États-Unis et au début des années 80 en France. Il fut le premier équipement à intégrer à la fois des technologies venant du monde de la téléphonie et du monde de l'informatique.

TOIP - Téléphonie Over IP - Téléphonie sur IP - Solution de communication qui s'appuie sur un réseau en mode paquets pour acheminer des communications téléphoniques.

T0 – Ligne d'accès Numériques de base de France Télécom, soit 2 canaux B à 64 kbps et 1 canal D (pour la signalisation) à 64 kbps. 1 T0 = 2 appels

T2 – accès primaire qui comprend soit 15, 20, 25 ou 30 canaux B à 64Kbps

Trunk SIP – est une liaison virtuelle permettant d'interconnecter un IPBX ou une passerelle à un opérateur SIP. Le trunk SIP permet l'émission et la réception d'appels.

Utilisateur - Toute personne à laquelle l'Abonné a consenti la jouissance de tout ou partie des Services souscrits aux termes du Contrat d'Abonnement. Il est rappelé que la jouissance par l'Utilisateur des Services ne saurait avoir pour objet ou effet de donner à l'Utilisateur la qualité de titulaire d'un numéro de téléphone, de l'un quelconque des Services et/ou du Contrat d'Abonnement.

VGA – Vente en gros de l'abonnement, depuis le 1er avril 2006, la vente en gros des abonnements téléphoniques a été ouverte par Orange à la demande de l'ARCEP. Cette offre permet aux opérateurs alternatifs de proposer à leurs clients un service téléphonique complet incluant l'abonnement, la plupart des services associés compris avec celui-ci et l'ensemble des communications quelle que soit la destination ainsi que les services spéciaux.

VLAN - Virtual Local Area Network - Réseau local virtuel - Il existe deux manières de définir un VLAN : On définit un VLAN comme un domaine de broadcast. Cette définition très basique, bien que correcte, ne permet

pas de réaliser pleinement la notion de VLAN.

On définit également un VLAN comme un ensemble de "end-stations ". Cette définition signifie que les VLANs permettent à des postes de travail situés dans des segments physiques différents de communiquer comme s'ils se trouvaient sur un même segment logique.

Voice2Mail – Ce service permet la réception des messages vocaux d'un répondeur directement sur une adresse mail.

VoIP - Voix sur IP - Aussi connue sous le nom de téléphonie Internet, est une technologie qui vous permet de téléphoner via un réseau d'ordinateurs basé sur un protocole Internet Protocole permettant de tenir une conversation téléphonique via Internet. Vous pouvez ainsi vous connecter à votre point de présence local et appeler un correspondant à l'autre bout du monde pour le prix d'une communication locale.

VPN - Virtual Private Network - Réseau Privé Virtuel. Terme très souvent utilisé pour désigner un système de communication utilisant une infrastructure public étendue (RTC, INTERNET, Frame Relay, ATM, ...) mais dédiée via des circuits permanents. Un VPN peut être encrypté via IPSEC ou tout autre protocole d'encryptage de données.

VPN IP - Réseaux privés virtuels utilisés pour des accès distants ou l'interconnexion de sites. Ils utilisent l'infrastructure publique Internet (IP) ou le réseau privé IP d'un opérateur via des tunnels et permettent de donner la priorité aux flux d'applications critiques (messagerie, transfert de fichiers...). La sécurité des informations transmises est garantie par un chiffrement et déchiffrement des données aux extrémités du réseau.

Wi-Fi - Wireless Fidelity - ASFI en français (accès sans fil à l'internet) - Wi-Fi est aujourd'hui promu par l'alliance WECA (Wireless Ethernet Compatibility Alliance). Le Wi-Fi est un protocole de communication permettant des échanges de données sans fil sur de courtes distances, de l'ordre de dizaines de mètres et à des débits pouvant aller jusqu'à 54Mbit/s.

ZNE - correspond à une zone géographique française, souvent de la taille d'un canton et qui regroupe plusieurs blocs "ABPQ" correspondant chacun à 10 000 numéros téléphoniques géographiques français. Il existe environ 420 ZNE en France et dans les départements d'outremer.

### ARTICLE 3 – SOUSCRIPTION AUX SERVICES FOURNIS PAR NETEASE

L'Abonné a la possibilité de souscrire aux différents services de NetEase via la transmission d'une Demande d'Ouverture de Compte. L'ensemble des Services fournis par NetEase est disponible sur le Catalogue Tarifaire auquel l'Abonné peut avoir accès sur demande.

L'Utilisateur doit prendre connaissance des présentes Conditions Générales d'Accès et du Catalogue Tarifaire. En cas de désaccord avec ces dernières, l'Utilisateur est libre d'annuler son inscription immédiatement, faute de quoi elles seront considérées comme acceptées, sans restriction.

### ARTICLE 4 - ENTREE EN VIGUEUR DU CONTRAT

4.1 L'Utilisateur communiquera ses coordonnées (Société, N° SIRET, Code APE / NAF, N° TVA intracommunautaire, Nom et Prénom de l'interlocuteur, adresse, n° de téléphone, n° de fax, email, coordonnées bancaires) exactes sous peine de voir son inscription annulée.

4.2 Tout Utilisateur bénéficiaire d'une période de gratuité et ayant communiqué ses coordonnées bancaires, deviendra Abonné à NetEase à la souscription de l'Abonnement, déclenchant automatiquement le prélèvement des sommes dues.

4.3 Pour l'Abonné n'ayant jamais eu le statut d'Utilisateur, les présentes conditions générales sont réputées acceptées, à compter de la date de prélèvement du règlement par NetEase.

4.4 L'Abonnement est réputé souscrit, à compter de la réception du Demande d'Ouverture de Compte et/ou de la lettre de prêt du matériel et de l'autorisation de prélèvements dûment remplis et signés.

### ARTICLE 5 - TARIF DES SERVICES

Sauf disposition contraire prévue au Catalogue Tarifaire, les présentes conditions tarifaires s'appliquent à l'ensemble des produits et services de NetEase.

5.1 Les Services sont facturés par NetEase à l'Abonné, à compter de leur première mise en service, suivant les tarifs indiqués dans le Catalogue Tarifaire en vigueur à la date de signature par l'Abonné du formulaire de souscription.

5.2 Les tarifs indiqués sur les fiches du Catalogue Tarifaire peuvent être modifiés par NetEase. NetEase s'engage à notifier préalablement l'Abonné, par tout moyen et dans un délai raisonnable, de toute modification des tarifs qui lui est applicable au titre des Services souscrits.

5.3 En cas de hausse des tarifs, l'Abonné disposera d'un délai de trente (30) jours à compter de la date d'envoi de la notification par NetEase pour résilier la souscription au(x) Service(s) concerné(s), sous réserve de notifier NetEase de cette décision par lettre recommandée avec accusé de réception. Cette résiliation, qui sera effectuée par NetEase, n'emportera aucun droit à indemnité ou compensation quelconque pour l'Abonné. A défaut de notification par l'Abonné dans le délai prévu au présent article, l'Abonné sera réputé avoir définitivement et irrévocablement accepté l'application de la hausse des tarifs notifiée.

5.4 Par exception à l'article 5.3, il est expressément convenu et accepté par l'Abonné que toute hausse des tarifs consécutive à une évolution de la réglementation des télécommunications ou à une décision des autorités administratives ou judiciaires compétentes ne pourra donner lieu à résiliation dans les conditions prévues ci-dessus.

De même, par exception à l'article 5.3, il est expressément convenu et accepté par l'Abonné que toute hausse des tarifs consécutive à une cause hors du contrôle de NetEase ne pourra donner lieu à résiliation dans les conditions prévues ci-dessus.

### ARTICLE 6 – FACTURATION et MODALITES DE PAIEMENT

6.1 Les Abonnements sont payables d'avance (facturation à terme à échoir sauf pour les consommations téléphoniques hors forfait dont la facturation est à terme échu). La facturation de l'Abonné démarre dès la livraison du service commandé. La première facture sera calculée au prorata temporis entre la date de livraison et la fin du mois. Par la suite, les factures correspondront à des périodes mensuelles calendaires. Toute mois commencé est dû.

La facture correspondante est transmise une fois par mois par email ou par courrier. Pour les liens Internet, si l'Abonné n'a pas contesté le bon fonctionnement de la liaison dans les 3 jours suivant sa livraison par NetEase, le lien est considéré comme fonctionnel et la facturation démarre de facto. NetEase reste néanmoins souple quant à la date de livraison des services Voix, notamment concernant les Abonnements et forfaits associés ; en revanche la facturation démarre dès livraisons des services demandés.

6.2 Chaque facture comportera notamment les informations suivantes :  
- les frais de mise en service de la ligne et des services complémentaires ;  
- le montant des Abonnements dus au titre des Services pour le mois à échoir ;  
- le montant des consommations hors forfaits ou Abonnements pour la période échu, le cas échéant.

La première facture émise par NetEase sera calculée au prorata du nombre de jours calendaires compris entre la date de mise en service du ou des Service(s) et la fin du premier mois contenant cette date.

6.3 L'Abonné dispose d'un délai maximal de trente (30) jours à compter de la date d'établissement de la facture de NetEase pour en contester le montant sur la base des enregistrements établis par NetEase, qui feront foi entre les parties. Passé ce délai, l'Abonné sera présumé avoir renoncé à tout recours contre cette facture, qui sera alors réputée acceptée et intégralement due par l'Abonné. En toute hypothèse, les réclamations de l'Abonné relatives à une facture n'autorisent pas ce dernier à différer le paiement de celle-ci.

6.4 Sans préjudice des dispositions de l'article 6.1 des présentes conditions générales, Toute somme non réglée, tout impayé (rejet de prélèvement) ou tout retard de paiement pourra entraîner la suspension immédiate des Services souscrits, en attendant la régularisation de la situation. La réouverture de l'accès sera effectuée dès réception du règlement.

A compter de la suspension, NetEase enjoindra l'Abonné par lettre recommandée avec accusé de réception de régulariser la situation sous quinzaine à compter de la réception dudit courrier.

Dans le cas où le paiement des sommes dues ne serait pas parvenu à NetEase dans les délais indiqués à l'article 4.1, le montant ainsi restant dû sera majoré d'un montant de quarante euros (40,00€) correspondant aux frais de gestion des impayés. Les frais relatifs à un rejet de prélèvement s'élèveront à vingt euros (20,00€).

En l'absence de régularisation par l'Abonné et après relance par lettre recommandée avec accusé de réception, NetEase se réserve le droit de mettre le dossier litigieux au contentieux. L'ensemble des frais engagés par NetEase sera à la charge de l'Abonné.

L'Abonné ne pourra, en aucun cas, demander une quelconque indemnité à NetEase, du fait de l'interruption de l'accès au service suite à l'incident de paiement.

#### 6.5 Dépôt de garantie

Afin de garantir le paiement du service, NetEase peut demander un dépôt de garantie à l'Abonné à la date de signature de la commande ou à tout moment trois (3) mois après la date de début du service ou, si elle préexistait, après la date de début du service du premier lien d'accès commandé par l'Abonné en application des présentes conditions générales de vente, si des incidents ou retards de paiement sont constatés, ou en cas de hausse significative des sommes facturées ou d'évolution de la situation financière de l'Abonné. NetEase adressera sa demande sur la commande ou, en cours de commande, par lettre recommandée avec avis de réception.

L'Abonné remettra alors à NetEase, au titre de dépôt de garantie, un montant initial correspondant à (i) trois (3) mois de facturation calculés sur la base des prévisions de commandes fournies par l'Abonné ou (ii), si le dépôt est effectué plus de six (6) mois après la commande du premier lien d'accès, aux six (6) derniers mois de facturation effective au titre de l'ensemble des commandes en cours en application des présentes conditions générales de vente. Le montant du dépôt sera ensuite ajusté trimestriellement en fonction des montants réellement facturés de manière à correspondre à tout moment à six (6) mois de facturation du service au titre de l'ensemble des commandes en cours en application des présentes conditions générales de vente. En cas de non-paiement total ou partiel d'une quelconque facture à son échéance et après mise en demeure restée sans effet pendant huit (8) jours à compter de son envoi, NetEase pourra déduire le montant correspondant du dépôt de garantie. NetEase informera l'Abonné de cette déduction par lettre recommandée avec avis de réception, et l'Abonné devra reconstituer le dépôt de garantie.

L'Abonné procédera à tout versement, ajustement ou reconstitution du dépôt de garantie comme décrit ci-dessus au plus tard huit (8) jours après le fait générateur.

Au cas où l'Abonné ne procéderait pas à un tel versement, ajustement ou reconstitution dans le délai précité, les dispositions des présentes conditions générales de vente relatives au retard ou au non-paiement d'une quelconque facture s'appliqueront. A défaut pour l'Abonné de verser le dépôt de garantie avant la date de début du service, si un tel dépôt est prévu, la fourniture du service sera suspendue. Néanmoins, l'Abonné paiera les redevances liées au service à partir de la date prévisionnelle de début du service indiquée sur la commande. A défaut de versement, d'ajustement ou de reconstitution du dépôt de garantie en temps utiles, aucun lien d'accès ne pourra être commandé par l'Abonné jusqu'à la date de paiement, d'ajustement ou de reconstitution du dépôt.

En l'absence de retards de paiement de l'Abonné et/ou de différend entre les parties, le dépôt de garantie sera restitué à l'Abonné par NetEase deux (2) mois après la fin de la dernière commande en vigueur.

6.6 Les tarifs en vigueur sont ceux mentionnés dans le Catalogue Tarifaire. Ils sont exprimés hors taxes. L'ensemble de ces tarifs est révisable mensuellement, tout comme les périodicités d'Abonnement et de prélèvement qui y sont attachés. Ces modifications seront notifiées à l'Abonné, par email et/ou par courrier, au moins un mois avant leur date d'application. A défaut de contestation par l'Abonné de ces nouveaux tarifs dans le respect des conditions indiquées à l'article « RESILIATION » des présentes, ceux-ci seront réputés avoir été définitivement et irrévocablement acceptés par l'Abonné. Dans l'hypothèse où l'Abonné n'accepterait pas les nouveaux tarifs, il est libre de résilier son Abonnement dans le respect de l'article 9 et de l'article « RESILIATION » des présentes. En ce cas l'ancien tarif restera applicable jusqu'à expiration de la période d'Abonnement en cours.

Sauf résiliation de la part de l'Abonné conformément au présent paragraphe, le nouveau tarif s'appliquera automatiquement à la date d'entrée en vigueur indiquée dans l'avertissement.

#### 6.7 Souscription d'options

En sus de son Abonnement à NetEase, l'Abonné peut s'abonner à des options, dans les mêmes conditions que celles décrites dans les présentes. L'Abonné est en droit de résilier à tout moment son Abonnement aux options, conformément à l'article « RESILIATION » des présentes et conserver son Abonnement à NetEase. Toutes les clauses mentionnées dans les présentes relatives à la résiliation sont applicables aux options. En cas d'Abonnement à une option, l'Abonné s'engage à prendre connaissance des éventuelles conditions applicables, accessibles sur le Catalogue Tarifaire.

### ARTICLE 7 - COLLABORATION ENTRE LES PARTIES

7.1 L'Abonné s'engage à fournir à NetEase toute information nécessaire à l'exécution du Contrat d'Abonnement et, plus généralement, à collaborer avec NetEase et les tiers sous-traitants de NetEase qui l'aident à fournir les Services ou à commercialiser d'autres services auprès de l'Abonné.

#### 7.2 Mandat

Par la souscription à une offre de NetEase, l'Abonné donne mandat à NetEase pour effectuer, en son nom et pour son compte, toutes les opérations nécessaires à la fourniture du Service.

7.3 L'Abonné autorise expressément la mise en place de toute programmation par NetEase ou l'un de ses agents ou co-contractants sur son pour permettre et/ou faciliter l'accès aux Services.

7.4 L'Abonné permettra à NetEase ou tout mandataire de celle-ci d'accéder au Site concerné, 24h sur 24 et 7 jours sur 7 pour la relève des dérangements et pendant les Heures Ouvrables dans les autres cas. L'Abonné s'engage à coopérer avec NetEase, ou tout tiers mandaté par NetEase, pour permettre d'effectuer les interventions qu'il conviendra d'effectuer en vue de la bonne exécution des Services souscrits ou à toutes fins de vérification, de maintenance et/ou rétablissement, le cas échéant. L'Abonné est notamment tenu d'informer NetEase (ou tout mandataire de celle-ci) de l'existence et de l'emplacement des canalisations de toute nature et de tout autre facteur de risque pouvant survenir sur le Site.

Si lors d'un rendez-vous fixé avec l'Abonné, NetEase ou le tiers mandaté ne peut accéder à un Site, ou d'une manière générale faire l'intervention prévue, NetEase pourra facturer l'Abonné un forfait de déplacement

infructueux au tarif figurant sur le Catalogue Tarifaire en vigueur au moment de l'intervention.

Par ailleurs, tout délai concerné sera suspendu jusqu'à ce que NetEase (ou tout mandataire de celle-ci) ait pu accéder au Site ou effectuer l'intervention prévue. A défaut d'accès au Site au troisième rendez-vous, NetEase pourra résilier la souscription au Service pour la ligne concernée, de plein droit, aux torts de l'Abonné, par l'envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception.

7.5 L'Abonné informera NetEase de tout changement d'adresse ou coordonnées pertinentes au moins sept (7) jours à l'avance par lettre recommandée avec demande d'avis de réception.

7.6 Lors de tout envoi à NetEase d'un Dossier d'Abonnement ou d'un formulaire ou écrit subséquent, l'Abonné certifie l'exactitude des renseignements fournis, notamment concernant le(s) numéro(s) de ligne(s) téléphonique(s) -filaire(s) ou mobile(s)- qu'il désigne. Toute erreur, inexactitude ou fausse déclaration de l'Abonné ne saurait engager la responsabilité de NetEase, qui sera en droit de facturer les Services souscrits sur la ou les ligne(s) déclarée(s), ou tout frais ou coûts engendrés par NetEase du fait des inexactitudes et/ou erreurs de l'Abonné.

### ARTICLE 8 – INTERRUPTION ET RETABLISSEMENT DE SERVICES

#### 8.1 Interruption de service pour gestion de travaux programmés

Pour assurer le maintien de la qualité de son Réseau, NetEase 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 de service dues à des interventions préalablement qualifiées par les Parties comme travaux programmés ne sont pas prises en compte dans les engagements de Niveaux de Service décrits dans le Catalogue Tarifaire.

NetEase devra informer préalablement l'Abonné de toute activité planifiée pouvant entraîner une perturbation de son service.

La notification de travaux programmés par NetEase devra intervenir au moins deux (2) jours calendaires avant la date prévue, sous forme d'un e-mail contenant les indications suivantes :

- date et heure prévue de début de perturbation,
- durée prévue,
- impact sur le service,
- motif de la perturbation,
- interlocuteur en charge

#### 8.2 Gestion des incidents

Avant de signaler un incident, l'Abonné s'assurera que le dysfonctionnement ne se situe pas sur ses Equipements ou ceux sous la responsabilité de l'Utilisateur Final, ses Sites ou ceux des Utilisateurs Finaux et/ou de la Desserte Interne.

L'ouverture d'un ticket, NetEase réalisera l'identification de l'incident et confirmera à l'Abonné que le dysfonctionnement signalé constitue bien une Interruption.

Toute ouverture de ticket pour un incident qui, après vérification par NetEase, s'avèrera ne pas relever du périmètre de responsabilité de NetEase et/ou être consécutif à un usage anormal et/ou frauduleux du Service par l'Abonné et/ou l'un de ses Utilisateurs Finaux, pourra donner lieu à une facturation.

#### 8.3 Garantie de temps de rétablissement

Dans le cadre de la fourniture de certains Services, NetEase pourra proposer à l'Abonné de bénéficier d'une garantie de temps de rétablissement ("GTR") en cas de survenance d'une Anomalie Majeure après installation.

L'étendue de cette garantie (Services concernés par la garantie, délais de rétablissement, pénalités applicables, etc.) est indiquée sur le Catalogue Tarifaire applicable de NetEase. Tout Service qui ne serait pas expressément mentionné dans le cadre spécifique de la GTR sera considéré comme non garanti au titre de la GTR.

#### 8.4 Modalités de calcul des temps d'Anomalie Majeure et des temps de rétablissement

Les temps de rétablissement seront décomptés entre (i) l'heure à laquelle une Anomalie Majeure est notifiée par l'Abonné au Service Clients de NetEase ci-dessous, et (ii) l'heure à laquelle NetEase notifie à l'Abonné le rétablissement du Service concerné bénéficiant de la GTR.

#### 8.5 Modalités de versement des pénalités

Les pénalités indiquées dans le Catalogue Tarifaire concernant la GTR seront libératoires et constitueront la seule indemnisation due par NetEase et l'unique compensation et recours de l'Abonné, au titre de la qualité des Services garantis et autres services rattachés souscrits par l'Abonné pour la ligne faisant l'objet d'une Anomalie Majeure après installation.

#### 8.6 Responsabilité de NetEase

La responsabilité de NetEase ne pourra être engagée et aucune pénalité ne sera due lorsque l'Interruption ou le non-respect des engagements de niveaux de service définis ci-dessus résultera directement ou indirectement de l'un quelconque des cas suivants :

- évènement relevant de la Force Majeure ;
- fait d'un tiers et/ou fait de l'Abonné (ou d'un Utilisateur) et, en particulier, non-respect des spécifications techniques fournies par NetEase pour les besoins de la fourniture des Services ou d'un élément non installé et exploité par NetEase;
- difficultés exceptionnelles non imputables à NetEase et, notamment, l'existence de contraintes particulières ou de la nécessité de mettre en œuvre des moyens spéciaux (tel que accès réglementé, interdiction de passage, obstacles naturels, configurations architecturales non accessibles par des moyens usuels);
- perturbation ou interruption dans la fourniture ou l'exploitation des moyens de télécommunication fournis par le ou les exploitants des réseaux auxquels sont raccordées les installations de NetEase, et notamment en cas de dysfonctionnement des réseaux d'infrastructure des concessionnaires du domaine public ;
- modifications réglementaires ou dues à des prescriptions de l'Autorité de Régulation des Télécommunications ou tout autre organisme compétent.

### ARTICLE 9 - RESPONSABILITE DES PARTIES

9.1 NetEase s'engage à indemniser l'Abonné de tout dommage direct subi par ce dernier du fait d'une inexécution fautive par NetEase de ses obligations au titre du Contrat d'Abonnement. En tout état de cause, la responsabilité de NetEase au titre du Contrat d'Abonnement est limitée à un montant maximum de sept mille cinq cents euros (7.500 €) par Abonné pour toute la durée du Contrat d'Abonnement.

9.2 Aucune partie ne pourra être tenue responsable vis-à-vis de l'autre partie, pour tout dommage indirect, et notamment, pour des pertes de données, d'exploitation, de chiffre d'affaires, de revenus, d'économies prévues, de clientèle, de commandes, d'images, de réputation et/ou tous autres dommages économiques.

9.3 Sous réserve de stipulations contraires expresses figurant au Contrat d'Abonnement et du respect des dispositions d'ordre public, toute autre garantie, déclaration ou convention relative à la fourniture des Services, qu'elle soit orale ou écrite, expresse ou tacite, est expressément exclue par les présentes. Cette exclusion vise également toute garantie ou déclaration accordée par ou au nom de NetEase avant l'entrée en vigueur du Contrat d'Abonnement.

9.4 NetEase exclut expressément toute responsabilité pour tout préjudice subi par l'Abonné dans les cas suivants:

- utilisation d'un réseau, d'un Terminal et/ou de l'un quelconque des Services d'une manière contraire aux lois et règlements et/ou au Contrat d'Abonnement, en ce inclus les utilisations suivantes : encombrement volontaire ou involontaire des serveurs de messageries et des réseaux de l'Opérateur et/ou des destinataires

de mails par notamment du publipostage sauvage (bulk e-mail, junk e-mail, mail bombing, flooding); publipostage ou envoi d'un ou plusieurs courriers électroniques non sollicités dans une boîte électronique ou sur un forum de discussion (spamming); envoi de messages attractifs générant nécessairement un nombre imposant de réponses (teasing ou trolling), pouvant ainsi perturber la disponibilité desdits serveurs ou réseau; intrusion ou tentative d'intrusion permettant notamment un accès non autorisé sur une machine distante d'un tiers, la prise de contrôle à distance de la machine d'un tiers (trojan, portscanning), l'introduction dans un système informatique d'un tiers afin d'aspirer tout le contenu d'un site ou d'une boîte aux lettres et/ou la transmission de virus; les usages et comportements contraires aux bonnes mœurs et aux usages raisonnables définis par la pratique et les documents établis et mis à jour par les Opérateurs de télécommunications et/ou NetEase;

- modification d'un numéro d'appel suivant les modalités prévues au Titre II;
- non-respect par l'Abonné de ses obligations essentielles au titre du Contrat d'Abonnement;
- transfert et/ou utilisation par l'Abonné ou par toute autre personne (notamment l'Utilisateur) de toutes données transmises sur les réseaux de radiotéléphonie exploités par les Opérateurs dans le cadre de l'utilisation des Services. En effet, l'Abonné est responsable de la protection des communications et des données lui appartenant, NetEase n'étant pas en mesure de contrôler la nature, les caractéristiques et le contenu de l'ensemble des communications et des données circulant sur les réseaux de radiotéléphonie exploités par les Opérateurs de télécommunications;
- fait d'un cocontractant de NetEase, sauf négligence manifeste de NetEase;
- préjudice couvert par une police d'assurance dont l'Abonné est le bénéficiaire;
- évènement relevant de la Force Majeure, décrit à l'article 1-10 ci-dessous; et/ou
- suspension ou résiliation du Contrat d'Abonnement ou des Services.

9.5 L'Abonné s'engage à utiliser les Services conformément aux lois et réglementations applicables et à l'usage pour lesquels ces Services ont été conçus et commercialisés. Il s'engage également à adopter un comportement conforme aux "comportements raisonnables" qui pourraient être définis par les Opérateurs de télécommunications et/ou NetEase (notamment dans le Catalogue Tarifaire de NetEase) concernant l'utilisation de certains Services souscrits. L'Abonné s'engage par ailleurs à ce que l'Utilisateur, pour lequel il se porte fort, respecte strictement et à tout instant cette obligation et plus généralement l'ensemble des obligations au titre du Contrat d'Abonnement. Rien dans le Contrat d'Abonnement ou dans son exécution ne saurait être interprété comme conférant un droit à l'Abonné (ou à un Utilisateur) sur l'un quelconque des droits de propriété intellectuelle ou industrielle appartenant à NetEase et/ou aux Opérateurs de télécommunications.

9.6 L'Abonné s'engage à mettre en œuvre tous les moyens humains et techniques nécessaires pour sécuriser ses réseaux et infrastructures afin de se prémunir de toute action de piratage de ses installations.

9.7 L'Abonné s'engage à respecter les droits de propriété intellectuelle des tiers (textes, images, vidéo, sons ou tout autre élément protégé) auxquels il a accès du fait des Services. Il s'engage à obtenir, préalablement à l'utilisation de l'un quelconque de ces droits de propriété intellectuelle, toutes les autorisations et concessions nécessaires.

9.8 L'Abonné sera seul responsable de tout préjudice pouvant survenir, directement ou indirectement, du fait de l'utilisation, par lui ou l'Utilisateur, le cas échéant, des Terminaux et/ou des Services fournis par NetEase au titre du Contrat d'Abonnement. A ce titre, il s'engage à indemniser NetEase et/ou les Opérateurs de toutes les conséquences financières que ces dernières pourraient être amenées à supporter du fait de toute réclamation ou procédure judiciaire intentée contre elles par un tiers sur le fondement d'un manquement à l'un quelconque de ses droits ou d'un préjudice qui serait causé par toute utilisation anormale, non conforme et/ou contraire aux lois et règlements des Services et/ou des Terminaux.

9.9 L'Abonné s'engage à indemniser NetEase et/ou les Opérateurs de toutes les conséquences financières que ces derniers pourraient être amenés à supporter du fait de toute réclamation ou procédure judiciaire intentée contre eux par un tiers sur le fondement d'un manquement par l'Abonné à l'un quelconque de ses droits ou d'un préjudice qui serait causé par toute utilisation anormale, non conforme et/ou contraire aux lois et règlements des Services, de l'Infrastructure et/ou des Equipements de l'Abonné.

9.10 L'Abonné fera son affaire de l'ensemble des réclamations émanant de tiers résultant d'"abus" liés à l'utilisation des Services.

9.11 L'Abonné s'interdit toute utilisation frauduleuse ou illégale des Services, en ce notamment inclus toute utilisation qui :

- contrevienne à l'ordre public et aux bonnes mœurs, notamment par l'inclusion d'éléments tels que, sans que cette liste ne soit exhaustive ou limitative, des éléments à caractère pornographique, de proxénétisme ou de pédophilie, ou encore à caractère violent, notamment lorsque le contenu est susceptible d'être vu par des mineurs; ou
- revête le caractère d'appel au meurtre, d'incitation à la haine raciale, de négation des crimes contre l'humanité ou de violation d'une règle impérative applicable;
- contrevienne aux intérêts légitimes des tiers ou de NetEase, et notamment par voie d'insulte ou de diffamation, ou qui porte atteinte à la vie privée d'autrui ou aux droits de la personnalité, ainsi qu'aux droits patrimoniaux ou extrapatrimoniaux de tiers ou de NetEase;
- permet, via la création de liens hypertexte vers des sites ou des pages de tiers, d'enfreindre tout ou partie des dispositions qui précèdent ou, plus généralement, toute disposition légale ou réglementaire applicable; ou
- constituerait un comportement déraisonnable, abusif ou illégal au regard des règles de conduite et/ou des mises en garde visées dans le Catalogue Tarifaire applicable de NetEase.

9.12 Le cas échéant, NetEase pourra communiquer dans ses fiches tarifaires les délais moyens de mise en service ou d'installation de certains Services. L'Abonné reconnaît être informé que ces délais sont fournis à titre purement indicatif et non contraignant. En conséquence, NetEase ne saurait être tenue responsable des dommages liés au non-respect éventuel de ces estimations.

9.13 Chaque partie déclare faire son affaire de tous dommages relevant de la responsabilité délictuelle, qu'elle-même ou l'un de ses employés pourrait causer à l'autre partie ou à des tiers à l'occasion de l'exécution du Contrat d'Abonnement.

9.14 En tant que de besoin, il est rappelé que NetEase est soumise, pour l'exécution de ses obligations contractuelles, à une simple obligation de moyens envers l'Abonné.

#### ARTICLE 10 - FORCE MAJEURE

10.1 Aucune partie ne sera responsable de l'inexécution de l'un quelconque de ses obligations au titre du Contrat d'Abonnement si elle prouve que cette inexécution est due à un évènement de force majeure tel que défini ci-après, et ce pour la durée et dans la limite des effets desdits cas et circonstances sur lesdites obligations.

Est considéré comme un évènement de force majeure ("Force Majeure") :

- l'un ou l'autre des évènements suivants dans la mesure où leur survenance affecte l'exécution du Contrat d'Abonnement par la partie qui l'invoque : les intempéries exceptionnelles; les catastrophes naturelles; les inondations; les incendies; la foudre; les virus informatiques; les phénomènes d'origine électrique ou électromagnétiques perturbant le réseau; les grèves; les conflits de travail (y compris au sein de NetEase, d'un Opérateur ou d'un de leurs fournisseurs ou prestataires); les émeutes; les actes de piraterie; les actes de terrorisme; les actes de sabotage; les attentats; toute défaillance du réseau dont la cause se situe, directement ou indirectement, chez un Opérateur, quand bien même cette cause ne revêtirait pas pour lui le caractère de force majeure; toute interruption ou modification substantielle de fourniture d'un ou plusieurs Service(s) dont la cause se situe, directement ou indirectement, chez un Opérateur et/ou un

cocontractant de NetEase, quand bien même cette cause ne revêtirait pas pour lui le caractère de force majeure; toute restriction à la fourniture ou à la consommation de services de télécommunications imposée par la loi et/ou les autorités compétentes; et

- tout autre évènement de force majeure au sens de la jurisprudence en vigueur.

10.2 Les parties conviennent toutefois qu'aucun évènement de Force Majeure ne dispensera l'Abonné d'exécuter son obligation de payer toutes les sommes dues à NetEase en vertu du Contrat d'Abonnement.

#### ARTICLE 11 - SUSPENSION

11.1 L'Abonné déclare être informé et accepter que les Services puissent être perturbés voire interrompus ou suspendus momentanément en cas de travaux techniques d'entretien, de renforcement ou d'extension sur les réseaux téléphoniques, sur les systèmes auxquels lesdits réseaux sont connectés, ou en cas d'aléas de propagation liés à la transmission de signaux radioélectriques.

11.2 NetEase peut suspendre l'exécution du Contrat d'Abonnement en tout ou partie et rendre indisponible l'accès aux Services en cas de survenance d'un évènement de Force Majeure tel que défini à l'article 10. Si l'évènement de Force Majeure se prolonge au-delà de trois (3) mois, le Contrat d'Abonnement (ou le Service suspendu, le cas échéant) prendra automatiquement fin, sans qu'il soit besoin de notification entre les parties et sans que l'Abonné puisse prétendre à une quelconque indemnité ou compensation.

11.3 NetEase peut également suspendre de plein droit et avec effet immédiat, l'exécution de tout ou partie du Contrat d'Abonnement et rendre indisponible l'accès aux Services dans les cas suivants, sans préjudice de tous dommages intérêts qui pourraient être réclamés par NetEase à l'Abonné :

- non-paiement à échéance, en tout ou partie, d'une quelconque facture;
- manquement par l'Abonné (et/ou l'un de ses Utilisateurs) aux stipulations du Contrat d'Abonnement;
- absence d'enregistrement d'appel sortant ou entrant et/ou d'échange de données à partir de la ligne sur toute période de deux (2) mois consécutifs;
- utilisation d'un Terminal et/ou de l'un quelconque des Services d'une manière contraire aux lois et règlements et/ou aux stipulations du Contrat d'Abonnement;
- consommation de l'Abonné excédant brutalement et significativement la Consommation Estimée, sauf pour l'Abonné à avoir notifié NetEase au moins dix (10) jours à l'avance de l'éventualité d'une consommation exceptionnelle en justifiant des raisons de celle-ci;
- défaut de production de toute garantie demandée par NetEase à l'Abonné dans les conditions prévues à l'article 1-9;
- intervention sur un Terminal par l'Abonné ou un tiers non autorisé par NetEase ou l'un de ses cotraitants agréés;
- opération de mise à niveau, maintenance (notamment préventive), extension et/ou déploiement sur l'un quelconque des réseaux téléphoniques;
- falsifications, inexactitudes, erreurs, fausses déclarations ou fraude de l'Abonné, ou fourniture d'informations incomplètes ou inexactes par l'Abonné;
- utilisation d'un Service relevant d'un comportement déraisonnable, abusif ou illégal de l'Abonné (ou de l'un de ses Utilisateurs), notamment au regard des règles de conduite et/ou des mises en garde visées dans les Conditions Générales d'Accès et/ou le Catalogue Tarifaire applicables de NetEase.

11.4 NetEase pourra notamment suspendre de plein droit et avec effet immédiat tout ou partie des Services et rendre indisponible l'accès aux Infrastructures et Réseaux des Opérateurs, si ces Services se rattachent à un autre Service suspendu du fait de l'Abonné, sans que l'Abonné puisse prétendre à une quelconque indemnisation ou compensation de quelque nature que ce soit.

11.5 La période de suspension de tout ou partie du Contrat d'Abonnement du fait de l'Abonné ou en cas de Force Majeure ne saurait exonérer l'Abonné du paiement des redevances et forfaits dus pendant cette période de suspension.

#### ARTICLE 12 - RESILIATION

12.1 Le Contrat d'Abonnement ou, le cas échéant, la souscription à l'un de ses Services, prendra automatiquement fin en cas de prolongation d'un cas de Force Majeure au-delà de trois (3) mois, dans les conditions prévues à l'article 10.2 ci-dessous.

12.2 Chacune des parties pourra résilier de plein droit le Contrat d'Abonnement (ou, le cas échéant, l'un des Services), en tout ou partie, dans le cas de l'ouverture d'une procédure collective (procédure de conciliation, de sauvegarde, redressement ou liquidation judiciaire) à l'encontre de l'autre partie, sous réserve du respect des dispositions légales en vigueur.

12.3 NetEase pourra résilier de plein droit le Contrat d'Abonnement, en tout ou partie, et ce, sans préjudice de tous dommages et intérêts qui pourraient être réclamés par NetEase à l'Abonné, en cas de manquement par l'Abonné à l'une quelconque de ses obligations essentielles au titre du Contrat d'Abonnement et/ou d'un Service en particulier. La résiliation prendra effet immédiatement, sous réserve du respect d'un préavis de quinze (15) jours notifié par tout moyen écrit et sans que l'Abonné puisse prétendre à une quelconque indemnité ou compensation.

Pour les besoins de l'article 12 dans son ensemble, les faits suivants seront notamment considérés comme des manquements par l'Abonné à ses obligations essentielles au titre du Contrat d'Abonnement : (i) non-paiement à échéance de tout ou partie d'une facture émise par NetEase au titre du Contrat d'Abonnement ou d'un autre contrat conclu entre NetEase et l'Abonné; (ii) utilisation d'un Terminal et/ou de l'un quelconque des Services d'une manière contraire aux lois et règlements et/ou au Contrat d'Abonnement (notamment les utilisations suivantes : sous-consommation significative au regard de la consommation estimée de l'Abonné, utilisation relevant d'un comportement anormal, déraisonnable et/ou illicite au regard du Contrat d'Abonnement); (iii) absence d'enregistrement d'appel sortant ou entrant et/ou d'échange de données sur toute période de deux (2) mois consécutifs sur une des lignes mises à disposition de l'Abonné par NetEase; (iv) défaut de production de garantie demandée par NetEase à l'Abonné dans les conditions prévues à l'article 1-9; (v) intervention sur un Terminal par l'Abonné ou un tiers non autorisé par NetEase ou l'un de ses cotraitants agréés; (vi) falsifications, inexactitudes, erreurs, fausses déclarations ou fraude de l'Abonné, ou fourniture d'informations incomplètes ou inexactes par l'Abonné; (vii) toute utilisation d'un Service relevant d'un comportement déraisonnable, abusif ou illégal de l'Abonné (ou de l'un de ses Utilisateurs), notamment au regard des règles de conduite et/ou des mises en garde visées dans les Conditions Générales d'Accès et/ou le Catalogue Tarifaire applicables de NetEase et/ou (viii) tout manquement à une obligation essentielle visée dans le Catalogue Tarifaire de NetEase.

12.4 La cessation pour quelque raison que ce soit du Contrat d'Abonnement emporte la cessation simultanée des Services qui ont été souscrits par l'Abonné dans ce cadre.

12.5 La cessation d'un ou plusieurs Service(s) ne saurait valoir résiliation du Contrat d'Abonnement dans son ensemble, sauf (i) si la notification adressée par NetEase à l'Abonné indique expressément cette résiliation ou (ii) si le(s) Service(s) résilié(s) constituaient le(s) seul(s) Service(s) fourni(s) par NetEase à l'Abonné au titre du Contrat d'Abonnement.

12.6 Toute cessation d'un Service Optionnel, pour quelque cause que ce soit, n'entraînera pas cessation du Service Principal rattaché ou des autres Services Optionnels. En revanche, toute cessation d'un Service Principal, pour quelque cause que ce soit, entraînera corrélativement la cessation de plein droit avec effet immédiat des Services Optionnels qui s'y rattachent, sans préjudice des sommes dues par l'Abonné en cas de cessation durant une Période d'Engagement.

#### 12.7 Résiliation

Sauf indication contraire spécifiée dans le Catalogue Tarifaire, toute résiliation d'un Service ou du Contrat d'Abonnement du fait de l'Abonné en dehors de la Période d'Engagement devra respecter un préavis d'un mois.

#### 12.8 Résiliation pendant une Période d'Engagement

Toute résiliation d'un Service ou du Contrat d'Abonnement du fait de l'Abonné pendant la Période d'Engagement applicable rendra exigible, de plein droit et avec effet immédiat, le versement par l'Abonné à NetEase d'une somme égale à l'ensemble des éléments suivants :

- l'Abonné versera à NetEase l'ensemble des Abonnements, redevances, forfaits, engagements de consommations (volumes d'engagement, etc...) prévus non réglés par l'Abonné et restant à courir, pour lesquels l'Abonné s'était engagé à l'égard de NetEase au titre d'une Période d'Engagement, et
- l'Abonné versera également à NetEase une somme correspondant à l'ensemble des Consommations Estimées de l'Abonné pour la période restant à courir au titre de la Période d'Engagement.

Pour les besoins du présent article, le versement sera calculé, pour les Services, suivant les tarifs en vigueur à la date de résiliation.

#### ARTICLE 13 - INFORMATIQUE ET LIBERTES

13.1 Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, NetEase informe l'Abonné de ce qui suit :

- les informations recueillies et les pièces à communiquer indiquées sur la Demande d'Accès aux Services ont un caractère obligatoire ;
- des données, notamment des données à caractère personnel, sont collectées et traitées dans le cadre de l'exécution du Contrat d'Abonnement par NetEase. Ces données, destinées principalement à NetEase, pourront être communiquées, le cas échéant, (i) à tout organisme gouvernemental ou de contrôle dans le but de permettre à NetEase de se conformer aux lois et réglementations applicables, et (ii) à des tiers dans le cadre d'un changement de contrôle, de fusion, d'apport partiel d'actif ou de cession du Contrat d'Abonnement ;
- sauf opposition de la part de la personne concernée par le traitement des données à caractère personnel, les données pourront également être communiquées aux sociétés affiliées à NetEase ou à des partenaires commerciaux dans un but de prospection ;
- les personnes concernées par le traitement des données à caractère personnel dans le cadre du Contrat d'Abonnement bénéficient d'un droit d'accès, de rectification, de modification, de mise à jour et, le cas échéant, d'opposition et de suppression sur les données les concernant. Ces droits peuvent être exercés en adressant un courrier précisant le nom de la personne, son prénom, un numéro d'appel et en y joignant une copie de pièce d'identité, à l'adresse du Service Clients : NetEase, Service Clients, 16 Zone des Alouettes – 62223 Saint Nicolas. Pour d'autres informations, il convient d'envoyer un email à support@netease.fr

13.2 NetEase s'engage à prendre les mesures propres à assurer la protection et la confidentialité des informations qu'elle détient ou qu'elle traite dans le respect des dispositions de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

13.3 Les données collectées et traitées dans le cadre du Contrat d'Abonnement sont susceptibles de comporter des informations relatives aux Utilisateurs. Concernant ces données, l'Abonné s'engage à informer chacun des Utilisateurs des droits d'accès, de rectification et de tous les droits dont ils bénéficient en application de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, et à obtenir leur accord écrit préalablement à toute divulgation d'informations les concernant à NetEase.

13.4 L'Abonné devra effectuer toutes les procédures et démarches nécessaires et notamment toutes les déclarations auprès de la CNIL relatives aux éventuels traitements informatiques qu'il serait amené à réaliser sur les données qui lui seraient transmises.

#### ARTICLE 14 - EVOLUTION DES SERVICES ET RESEAUX

14.1 L'Abonné accepte toute évolution technique et/ou technologique susceptible d'améliorer la qualité de ces Services. Par ailleurs, des évolutions techniques et/ou technologiques, pouvant entraîner des changements ou modifications au sein des Réseaux, pourront être imposées par l'ARCEP ou toute autorité compétente.

14.2 L'Abonné accepte et s'engage à respecter toutes prescriptions que NetEase pourrait lui communiquer concernant ces évolutions.

#### ARTICLE 15 - SUPPORT

Pour toute question relative aux Services et/ou au Contrat d'Abonnement en général, une assistance est assurée par le Service Clients de NetEase.

#### ARTICLE 16 - TRANSFERT DES DROITS ET OBLIGATIONS

16.1 Le Contrat d'Abonnement engage chacune des parties, leurs successeurs et ayants-droit respectifs. L'Abonné ne pourra pas céder, apporter, transmettre, concéder ou autrement transférer à des tiers tout ou partie de ses droits ou obligations au titre du Contrat d'Abonnement, sans le consentement préalable et écrit de NetEase. Tout transfert, cession, transmission, apport ou concession de quelque manière que ce soit en violation des présentes dispositions sera nul et sans effet et ouvrira droit à résiliation par NetEase. Sauf consentement exprès, préalable et écrit de NetEase, L'Abonné restera garant de l'exécution de ses obligations issues du Contrat d'Abonnement par tout cessionnaire agréé.

16.2 NetEase pourra librement céder, apporter, transmettre, concéder ou tout autrement transférer à un tiers tout ou partie de ses droits et obligations au titre du Contrat d'Abonnement (notamment concernant l'un ou l'autre des Services) sous réserve de le notifier préalablement à L'Abonné par lettre recommandée avec accusé de réception au moins trente (30) jours à l'avance. Les obligations cédées par NetEase libéreront cette dernière de leur exécution envers l'Abonné, qui l'accepte expressément.

#### ARTICLE 17 - CONFIDENTIALITE

Sans préjudice des stipulations prévues à l'article 13 ci-dessus, NetEase s'engage à ne divulguer aucune information confidentielle qu'elle viendrait à connaître au cours du Contrat d'Abonnement, sauf si cette divulgation s'avère nécessaire ou utile au regard d'obligations légales ou contractuelles à la charge de NetEase.

#### ARTICLE 18 - COMPENSATION

Tout montant dû par l'Abonné au titre du Contrat d'Abonnement ou à quelque autre titre, pourra être compensé par NetEase contre tout montant dû ou potentiellement dû par NetEase au titre du Contrat d'Abonnement ou à quelque autre titre.

#### ARTICLE 19 - MODIFICATION

19.1 NetEase se fait un devoir de réactualiser régulièrement les termes des présentes afin de prendre en compte toute évolution jurisprudentielle et/ou technique.

19.2 NetEase se réserve le droit de modifier les dispositions tarifaires du Contrat d'Abonnement à tout

moment, dans les conditions prévues à l'article 5 ci-dessus. Toute modification par NetEase d'une disposition non tarifaire du Contrat d'Abonnement sera soumise au même régime que celui prévu à l'article 5, si cette modification porte sur un élément essentiel du Contrat d'Abonnement.

#### ARTICLE 20 - NULLITE PARTIELLE - NON RENONCIATION

20.1 Si l'une quelconque des stipulations du Contrat d'Abonnement devait être déclarée nulle ou inapplicable, au regard d'une règle de droit en vigueur ou d'une décision judiciaire devenue définitive, elle sera modifiée en vue d'obtenir sa validité ou sera réputée non écrite, sans pour autant entraîner la nullité des présentes, ni altérer la validité des autres stipulations.

20.2 Le fait que l'une ou l'autre des parties ne revendique pas l'application de l'une quelconque des stipulations du Contrat d'Abonnement ou accepte son inexécution, que ce soit de manière permanente ou temporaire, ne constituera pas une renonciation par cette partie à son droit de faire appliquer ultérieurement cette stipulation ou toute autre stipulations du Contrat d'Abonnement.

#### ARTICLE 21 - NOTIFICATIONS

21.1 Sauf stipulations contraires expressément prévues par le Contrat d'Abonnement, toutes les notifications aux termes du Contrat d'Abonnement ou se rapportant à ce dernier seront effectuées par écrit (remises à personne ou envoyées par courrier dûment affranchi) et par télécopie ou message électronique au destinataire.

21.2 Toute correspondance à L'Abonné sera valablement effectuée par envoi à l'adresse et à l'attention du (i) signataire de la Demande d'Accès aux Services au nom et pour le compte de L'Abonné ou (ii) du représentant légal de L'Abonné.

21.3 Toute correspondance à NetEase devra être envoyée au Service Clients à l'adresse suivante : NetEase, Service Clients, 16 Zone des Alouettes – 62223 Saint Nicolas.

21.4 Les parties reconnaissent et acceptent par ailleurs que les informations échangées par télécopie et/ou par courrier électronique dans le cadre du Contrat d'Abonnement auront la même valeur que celle accordée à l'original. A cet effet, les parties s'engagent à conserver les télécopies et/ou courriers électroniques qu'elles s'échangent de manière à ce qu'elles puissent constituer des copies fidèles et durables au sens de l'article 1348 du Code civil.

#### ARTICLE 22 - ATTRIBUTION DE JURIDICTION

22.1 Le Contrat d'Abonnement est soumis au droit français.

22.2 Tous litiges et toutes contestations relatifs à la formation, à l'exécution ou à la cessation du Contrat d'Abonnement seront soumis à la compétence exclusive, en premier ressort, du tribunal de commerce d'Arras.

**TITRE II TELEPHONIE FIXE**

**ARTICLE 1 - SERVICES DE TELEPHONIE SUR IP**

**1.1 Conditions d'accès et de fonctionnement**

Afin de bénéficier des services de Téléphonie fixe, l'Abonné doit disposer de l'installation suivante :

- une installation téléphonique répondant aux spécificités imposées par NetEase lors de l'étude préalable.
  - un contrat de maintenance ou bien un préposé de l'Abonné sachant administrer l'installation téléphonique.
- Il est entendu à ce titre que l'Abonné fera son affaire d'avoir des terminaux correctement raccordés à son installation téléphonique pour que le service fonctionne. L'Abonné est informé que si l'installation téléphonique est éteinte ou défaillante, les appels ne seront pas acheminés au moyen du Service.
- Il est également entendu que pour bénéficier du service, l'Abonné vérifiera que tous les prés requis techniques sont respectés. De même, des informations seront collectées sur la structure de l'Abonné ainsi que sur la disposition et le réseau de ce dernier pour s'assurer de la faisabilité et pour préparer l'installation.

**1.2 Description**

Le Service permet d'émettre des appels et/ou de recevoir des communications téléphoniques vocales en Voix sur IP au moyen d'une connexion IP, Trunk SIP, soit s'interfaçant avec le standard téléphonique de l'Abonné, soit utilisé par une solution de téléphonie IP fournie par NetEase.

Les communications effectuées à partir du Service sont acheminées au moyen du réseau Internet. Ce service est distinct de la ligne téléphonique fonctionnant sur le réseau téléphonique commuté.

Le Service comprend de manière optionnelle :

- l'attribution par NetEase de numéros géographiques ou non géographiques à l'Abonné, distincts des numéros fournis par l'Opérateur Historique. A ce titre, il est entendu que les numéros de téléphone attribué par NetEase sont incessibles sous quelque forme que ce soit par l'Abonné. Les numéros sont personnels et ne peuvent être cédés à titre gratuit ou payant ;
  - l'Abonné pourra conserver ses numéros existants, selon la faisabilité technique et juridique de la portabilité desdits numéros.
  - la mise en place d'une liaison Internet primaire (xDSL), redondée par une liaison Internet secondaire (accès à Internet à très haut débit basé sur la technologie ADSL).
  - les appels illimités ou au compteur vers les destinations précisées dans les grilles tarifaires.
- L'Abonné est expressément informé que les appels émis par celui-ci, lui seront facturés selon la grille tarifaire dont il reconnaît avoir reçu une copie.

L'Abonné reconnaît que les grilles tarifaires sont sujettes à variation. C'est pourquoi il s'engage régulièrement à consulter sur le site Internet de NetEase l'évolution de la grille des tarifs.

En outre, l'Abonné reconnaît comme une utilisation abusive du service :

- l'utilisation à des fins autres que personnelles (notamment aux fins d'en faire commerce),
  - l'utilisation générant une consommation de communications supérieure à 24h par jour,
  - l'utilisation à titre gratuit ou onéreux en tant que passerelle de réacheminement de communications,
  - l'utilisation avec option d'appels illimités dans le cadre d'une installation de Centre d'appels ou assimilé.
- sa cession ou sa revente, totale ou partielle,
  - l'utilisation du Service vers des services accessibles depuis des serveurs vocaux ou Internet (tel que par exemple vers des services de jeux, de tchat, de charme) consultables par le biais d'un numéro géographique ou mobile et d'une façon plus générale l'utilisation du Service vers toute plateforme de service bénéficiant d'une rémunération directe ou indirecte du fait de la durée des appels passés par le Client.

**1.3 Installation** - NetEase s'engage à installer ou faire installer dans les locaux de l'Abonné les produits et services commandés par l'Abonné et acceptés par NetEase. A cet égard l'Abonné communiquera à NetEase, préalablement à la date d'installation prévue, un descriptif détaillé de ses locaux et s'engage à ses frais à équiper et à installer ses locaux conformément aux instructions de NetEase.

L'Abonné s'engage en outre à assurer à ses frais toutes les modifications de ses locaux nécessaires à fournir le courant, les circuits et les branchements électriques appropriés, et tout autre aménagement particulier conformément aux normes d'installation et de maintenance définies par NetEase incluant notamment l'aménagement des voies d'accès pour la connexion du câblage de connexion. Ces normes d'installation et de maintenance seront communiquées par NetEase sur toute demande écrite de l'Abonné préalablement ou non à la commande.

**1.4 Accès**

L'Abonné permettra l'accès à ses locaux durant les heures de travail habituelles, aux employés représentatifs ou aux contractants habilités de NetEase aux fins d'installation, d'inspection, de maintenance, d'entretien, de réparation, de remplacement, du déplacement ou de retrait de Produits ou Services et d'une façon générale afin de permettre à NetEase d'entreprendre toute action qui pourrait être utile dans le cadre de l'exécution du Contrat, et ce conformément avec les éventuelles contraintes établies par le titre d'occupation des locaux de l'Abonné. L'Abonné, sous les mêmes réserves d'exigences raisonnables en matière de sécurité et de conformité, permettra également l'accès à ses locaux aux représentants des entreprises fournissant les lignes de transmission.

**1.5 Installation Téléphonique**

L'Abonné fait son affaire d'avoir le jour de l'installation du Service une installation téléphonique en conformité avec les contraintes techniques fournies par NetEase. A ce titre, l'Abonné ou toute personne compétente, habilité par ce dernier, devra être présente le jour de l'installation aux fins de procéder à l'interfaçage des Produits et Services de NetEase avec l'installation téléphonique de l'Abonné, celle-ci demeurant l'entière responsabilité de l'Abonné.

**1.6 Procédure de mise en service**

L'Abonné fait son affaire de l'installation des Equipements Terminaux et de la Desserte Interne nécessaires à la mise en service des liens d'accès dont il supportera les frais et assumera les responsabilités.

**1.7 Portabilité**

**1.7.1** La Portabilité permet à l'Abonné de conserver un numéro de téléphone fixe national en cas de changement d'Opérateur. Par ailleurs, elle ne sera réalisable que si (i) le numéro fixe national à porter est un numéro actif dont est titulaire l'Abonné et (ii) un mandat de Portabilité est consenti par l'Abonné.

Les modes opératoires et les tarifs associés aux services de Portabilité d'un numéro fixe national se trouvent respectivement dans le Catalogue Tarifaire.

**1.7.2** Lors de la souscription d'un service avec demande de Portabilité entrante auprès de NetEase, l'Abonné doit obligatoirement donner à NetEase un mandat de Portabilité, complété et signé permettant à NetEase d'effectuer les démarches auprès de l'Opérateur donneur pour mettre en œuvre le portage du numéro.

Dans ce cadre, NetEase informe l'Abonné des conditions d'éligibilité de sa demande ainsi que des conséquences de sa demande de Portabilité et notamment que :

- le droit à la portabilité est acquis sous réserve du respect des critères d'éligibilité, notamment le Numéro fixe objet de la demande doit toujours être actif le jour du portage,
- la demande de Portabilité du numéro vaut demande de résiliation du contrat de l'Abonné auprès de l'Opérateur donneur en ce qui concerne le numéro fixe porté,
- la résiliation du contrat de l'Abonné auprès de l'Opérateur donneur prend effet le jour du Portage du numéro effectif sans préjudice des dispositions contractuelles relatives aux durées d'engagement. L'Abonné reste tenu des obligations qui le lient à l'Opérateur donneur notamment de tout paiement y afférent éventuellement restant (ex : pénalités pour résiliation anticipée),
- la demande de Portabilité d'un numéro fixe concerne exclusivement la conservation du numéro fixe et n'emporte pas transfert des services dont l'Abonné bénéficiait au titre du contrat souscrit antérieurement auprès de l'Opérateur donneur,
- NetEase ne saurait être tenu responsable de la fiabilité et de l'exactitude de l'ensemble des informations contenues dans le mandat de Portabilité transmis par l'Abonné.

**1.8 Modification**

L'Abonné, titulaire d'une offre, peut demander la migration vers une autre formule d'Abonnement dans la gamme NetEase.

Les conditions tarifaires de cette migration sont précisées sur le Catalogue Tarifaire de NetEase.

Compte tenu de la nature de la technologie employée, NetEase n'est en tout état de cause soumise qu'à une obligation de moyens et ne peut garantir la possibilité de migration d'une formule à une autre.

NetEase se réserve en tout état de cause la possibilité de ne pas donner suite ou de décaler la mise à disposition du service si celle-ci est de nature à ne pas être effectuée dans des conditions satisfaisantes pour les Abonnés déjà raccordés.

NetEase en informera l'Abonné dans les 15 jours suivant sa commande qui pourra, si ce délai excède 8 semaines, procéder à l'annulation de sa demande d'Abonnement.

Pendant le délai de réponse et en cas de réponse négative à la demande de migration d'une formule d'Abonnement à une autre, l'Abonné conservera la formule d'Abonnement active au jour de sa demande de migration.

Toute modification de prestation peut entraîner la mise en place d'une période minimale d'engagement telle que précisée sur le Catalogue Tarifaire.

**1.9 Changement de forfait d'appels** – L'Abonné peut demander le changement de ses forfaits d'appels. Les modifications relatives aux changements de forfait d'appels seront effectives au premier jour du mois suivant la demande.

**1.10 Engagement de niveau de service**

**1.10.1** Délai de rétablissement - NetEase s'efforcera de rendre le Service disponible au moins 99,86% du temps, ce temps de disponibilité étant calculé sur la base des Notifications des interruptions adressé à NetEase au cours de la période susmentionnée.

NetEase s'engage à rétablir le service en moins de quatre (4) heures (ci-après "le Temps de Rétablissement") à compter de la signalisation de l'Interruption par l'Abonné pendant les Heures Ouvrables. En dehors de ces horaires, le rétablissement est différé au premier Jour Ouvrable suivant, avant 12 heures.

Si l'Abonné a souscrit au service optionnel GTR Avancée, le Temps de Rétablissement est décompté à partir de la signalisation de l'Interruption par l'Abonné conformément à l'article 7.6 ci-après sept (7) jours sur sept (7) et vingt-quatre (24) heures sur vingt-quatre (24).

En cas de non-respect du Temps de Rétablissement, NetEase versera une indemnité libératoire telle que définie ci-après :

- 4h < Temps de Rétablissement <= 6h30 : 20% de la redevance mensuelle de l'offre de Téléphonie sur IP ;
- 6h30 < Temps de Rétablissement <= 8h30 : 40% de la redevance mensuelle de l'offre de Téléphonie sur IP ;
- 8h30 < Temps de Rétablissement <= 10h : 60% de la redevance mensuelle de l'offre de Téléphonie sur IP ;
- 10h < Temps de Rétablissement : 100% de la redevance mensuelle de l'offre de Téléphonie sur IP.

Cet engagement couvre l'interruption totale de l'offre de Téléphonie sur IP, constatée et mesurée par NetEase. Le cumul des pénalités relatives au Temps de Rétablissement est plafonné à une (1) Redevance Mensuelle.

**1.10.2** 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 l'Abonné à NetEase, et l'heure à laquelle NetEase notifie à l'Abonné le rétablissement du Service sur le Lien garanti concerné.

**1.10.3** Modalités de versement des pénalités - Les éventuelles pénalités dues par NetEase à l'Abonné conformément aux dispositions du présent Contrat constitueront la seule obligation et indemnisation due par NetEase, et l'unique compensation et recours de l'Abonné, au titre de la qualité du Service.

La responsabilité de NetEase ne pourra être engagée et aucune pénalité ne sera due lorsque l'Interruption ou le non-respect des engagements de niveaux service définis ci-dessus résultera :

- d'une modification de la Prestation demandée par l'Abonné
- d'un cas de force majeure tel que mentionné au Titre 1 des Conditions Générales d'Accès aux Services,
- du fait d'un tiers,
- du fait de l'Abonné et en particulier du non-respect des spécifications techniques fournies par NetEase pour la mise en œuvre du Service ou d'un mauvais fonctionnement de la Desserte interne,
- d'un élément non installé et exploité par NetEase,
- de difficultés exceptionnelles et, en particulier, de l'existence de contraintes particulières ou de la nécessité de mettre en œuvre des moyens spéciaux (tel que accès réglementé, interdiction de passage, obstacles naturels, configurations architecturales non accessibles par des moyens usuels.) non imputable à NetEase,
- d'une perturbation du réseau ou service de télécommunication de l'Opérateur Historique,
- d'une perturbation ou interruption dans la fourniture ou l'exploitation des moyens de télécommunication fournis par le ou les exploitants des réseaux auxquels sont raccordés les installations de NetEase, et notamment en cas de dysfonctionnement des réseaux d'infrastructure des concessionnaires du domaine public,
- de modifications dues à des prescriptions à NetEase par l'Autorité de Régulation des Télécommunications ou tout autre organisme réglementaire.

Lorsque les conditions d'attribution seront remplies, l'Abonné pourra, sans formalité supplémentaire, demander à NetEase le montant des pénalités correspondantes. Ce montant sera déduit par NetEase de la prochaine facture du Service à l'Abonné.

**TITRE III SERVICES DATA - ACCES INTERNET**

**ARTICLE 1 - OBJET**

1.1 Les Services "Data" permettent à l'Abonné disposant d'un équipement adapté d'accéder à Internet et d'échanger des données.

1.2 Suivant l'offre proposée par NetEase, les Services "Data" peuvent être souscrits seuls ou en complément d'autres services de communication.

**ARTICLE 2 - CONDITIONS D'UTILISATION**

2.1 Engagements et mises en garde sur le respect de la législation

L'Abonné s'engage à respecter les prescriptions données par NetEase relatives aux modifications à apporter à ses Terminaux utilisés dans le cadre des Services d'Echange de Données lorsque ces modifications sont requises par les autorités compétentes.

L'Abonné est expressément informé que les contenus stockés, utilisés, transmis et reçus le sont sous sa seule responsabilité. Par conséquent, l'Abonné assume l'entière responsabilité, tant civile que pénale, attachée à ces opérations.

Ainsi, l'Abonné s'interdit de stocker, télécharger ou envoyer toutes données prohibées, illicites, contraires aux bonnes mœurs ou à l'ordre public et/ou susceptibles de porter atteinte aux droits de tiers, notamment tout fichier qui révélerait des affaires privées ou personnelles d'une quelconque personne ou qui pourrait être constitutif d'incitation au suicide, à la réalisation de crimes et délits, de provocation à la discrimination, la haine ou la violence en raison de la race, de l'ethnie, de la religion ou de la nation, d'apologie du nazisme, de contestation de l'existence de crimes contre l'humanité, d'atteinte à l'autorité de la justice, d'informations relatives à des procès en cours, ou à une situation fiscale individuelle, de diffusion hors des conditions autorisées de sondages et simulations de vote relatifs à une élection ou un référendum, de diffamation et d'injure, d'atteinte à la vie privée, ou encore d'actes mettant en péril des mineurs, de même que tout fichier destiné à exhiber des objets et/ou des ouvrages interdits, cette énumération n'étant pas limitative.

L'Abonné s'engage à tenir tout Utilisateur informé de ces mises en garde.

NetEase ne saurait être tenue pour responsable du caractère prohibé des contenus au regard des lois et réglementations en vigueur. Dans le cas où la responsabilité de NetEase serait recherchée du fait d'une utilisation des Services non conforme à la réglementation applicable ou en violation de droits de tiers, l'Abonné indemniserait NetEase, le cas échéant, de l'ensemble des conséquences de toute action et/ou procédure judiciaire intentée de ce fait contre NetEase, quelle qu'en soit sa nature.

2.2 Précautions et règles d'usage des Accès à Internet

L'Abonné reconnaît avoir connaissance de la nature de l'Internet et en particulier de sa fiabilité technique relative. L'Abonné reconnaît et accepte que NetEase ne saurait être responsable, d'une part, des interruptions, lenteurs et inaccessibilités à l'Internet et, par voie de conséquence, aux serveurs distants, d'autre part, du fait que les transmissions de données peuvent être saturées ou altérées à certains moments de la journée.

L'Abonné reconnaît être pleinement informé du défaut de fiabilité de l'Internet, tout particulièrement en termes d'absence de sécurité relative à la transmission de données et de non garantie des performances relatives à l'accessibilité au réseau Internet, ainsi qu'au volume et à la rapidité ou à la confidentialité des transmissions de données.

L'Abonné reconnaît que les données circulant sur Internet ne sont pas protégées contre toute forme d'intrusion, que l'intégrité, l'authentification et la confidentialité des informations, fichiers et données de toute nature qu'ils souhaitent échanger sur le réseau Internet ne peuvent être assurées par NetEase. Dans ces conditions, il appartient à l'Abonné de prendre toutes les mesures appropriées pour protéger ses propres données et/ou logiciels, notamment de la contamination par d'éventuels virus circulant sur le réseau Internet ou de l'intrusion d'un tiers dans le système de ses Terminaux à quelque fin que ce soit et de procéder à des sauvegardes préalablement et postérieurement à son accès au réseau Internet. En tout état de cause, les transmissions et réceptions de données effectuées sur Internet le sont aux seuls risques et périls de l'Abonné, qui le reconnaît et l'accepte expressément.

L'Abonné reconnaît être informé qu'il ne doit donc pas transmettre via le réseau Internet des messages dont il souhaiterait voir la confidentialité garantie. Dans le cadre de l'achat de produits ou services sur Internet, l'Abonné adresse directement aux fournisseurs des services toute réclamation relative à l'exécution du service rendu par ceux-ci ou à la vente de produits par ceux-ci.

L'Abonné s'engage, à titre personnel et au nom et pour le compte de ses Utilisateurs pour lesquels ils se porte-for, à respecter les prescriptions et mises en garde concernant Internet, notamment les prescriptions et mises en garde détaillées dans le Catalogue Tarifaire applicable de NetEase.

**Règles d'usage Internet**

L'Abonné déclare accepter les caractéristiques et les limites d'Internet, et en particulier reconnaît que l'accès Internet ne porte pas sur le contenu des services que l'Abonné (ou un Utilisateur) pourrait consulter. NetEase ne pourra aucunement être tenue responsable de la nature, du contenu et des conséquences que les données accessibles sur Internet pourraient avoir. NetEase n'exerce aucun contrôle, de quelque forme que ce soit, sur la nature, le contenu ou les caractéristiques des données qui pourraient transiter par l'intermédiaire de son centre serveur.

NetEase ne restreint l'accès d'aucune destination sur Internet et n'exerce aucun contrôle sur les sites Web, courriers électroniques ou données accessibles à l'Abonné, stockées, échangées ou consultées par ce dernier ou transitant sur Internet. En conséquence NetEase n'assume aucune responsabilité quant à leur contenu, nature ou caractéristiques.

L'Abonné reconnaît que d'autres fournisseurs d'accès Internet peuvent, à l'occasion, filtrer ou restreindre un tel accès et que NetEase ne pourra en être tenue responsable de ces faits. En outre, l'Abonné reconnaît et accepte que NetEase ne pourra voir sa responsabilité engagée en cas de force majeure ou de faits indépendants de sa volonté, notamment ceux susceptibles d'entraîner (i) l'interruption des réseaux ou accessibles par Internet, (ii) la défaillance des Terminaux de l'Abonné, (iii) toutes pertes de données ou de transactions, et/ou (iv) tous préjudices indirects.

NetEase rappelle qu'elle demeure étrangère et ne pourra aucunement voir sa responsabilité engagée du fait des relations que l'Abonné pourra établir, au travers de l'utilisation d'une ligne et/ou des Services, dans le cadre d'opérations de toute nature avec tous tiers, celles-ci concernant exclusivement l'Abonné et les tiers concernés. De même, NetEase ne pourra en aucun cas être tenue responsable en cas (j) de poursuites judiciaires à l'encontre de l'Abonné du fait de l'usage des Services, d'une ligne et/ou de tout autre service accessible via Internet, (ii) de défaillances de l'Internet ou (iii) de toute situation relative aux qualités de transmission, temps et/ou restrictions d'accès sur des réseaux et/ou serveurs connectés.

L'Abonné déclare également avoir pleinement connaissance que les données circulant sur Internet ne sont pas protégées, notamment contre des détournements éventuels, que les données circulant sur Internet peuvent être réglementées en termes d'usage ou être protégées par un droit de propriété. L'Abonné sera seul responsable de l'usage des données qu'il consulte, interroge et transfère sur Internet.

Il appartient à l'Abonné 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 Internet. Il appartient également à l'Abonné de faire des sauvegardes régulières sur son installation informatique de toute donnée et/ou contenu qu'il souhaite conserver. La responsabilité de NetEase ne saurait être engagée de quelque manière que ce soit en cas de perte, disparition ou altération de données.

Plus généralement, l'Abonné s'engage à respecter en permanence toutes les obligations, présentes ou à venir, mises à sa charge par la loi, la réglementation, la doctrine, les standards professionnels, la jurisprudence, toute autorité compétente et/ou et par les règles de l'Internet en vigueur. Il respectera, et sera garant du respect de ces obligations par les Utilisateurs de ses équipements et/ou installations, en particulier du code de conduite développé par les utilisateurs d'Internet (disponible sur le site [www.afa-france.com/netiquette.html](http://www.afa-france.com/netiquette.html)).

A ce titre, l'Abonné s'engage à ne pas utiliser les Services à des fins (i) de piratage, intrusion dans des systèmes informatisés, "hacking", propagation de virus, cheval de Troie ou autres programmes destinés à nuire, (ii) de diffusion de courriers électroniques publicitaires ou promotionnels, (iii) d'envoi en masse de courriers électroniques non sollicités (par exemple "spamming" et "e.bombing").

Il est appelé à l'Abonné que si son ou ses sites Web permettent la saisie d'informations nominatives, la constitution d'un fichier automatisé contenant de telles données est soumise à une déclaration à la CNIL qu'il lui appartient d'effectuer en application de la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée. L'Abonné est informé que tout élément constituant son ou ses sites Web encourt le risque d'être copié par les tiers sur Internet.

L'Abonné s'assurera que le contenu de ses pages personnelles et de ses sites Web en général respecte les dispositions de la loi du 1er Août 2000 et toute loi ou réglementation applicable qui viendrait la compléter ou la remplacer, en tout ou partie.

L'Abonné s'engage à tenir NetEase indemne de tout dommage et/ou de toute plainte ou réclamation de tiers liés à l'utilisation des Services et/ou de la ligne dégroupée. Il s'engage par ailleurs à informer tout utilisateur de ses équipements et/ou installations que la transgression des obligations ci-dessus peut, notamment, avoir pour effet de l'exclure de l'accès à Internet, ce dont NetEase ne pourra en aucun cas être tenue responsable. L'Abonné déclare être informé des conséquences judiciaires pouvant résulter de l'accès à des sites illicites et s'engage à utiliser l'accès Internet conformément aux bonnes mœurs.

**ARTICLE 3 - MANDAT**

Par la souscription d'une offre Data, l'Abonné donne mandat à NetEase pour effectuer, en son nom et pour son compte, à tout opérateur choisi par NetEase, toutes les opérations nécessaires à la fourniture du Service, et ce y-compris le dégroupage partiel ou total de sa ligne. Au cas où un Abonné viendrait à entrer dans la Zone de couverture du dégroupage, NetEase se réserve le droit, à tout moment, de migrer l'Abonné sur la technologie dégroupée.

**ARTICLE 4 - INSTALLATION & MISE EN SERVICE**

L'Abonné autorise NetEase à effectuer l'ensemble des actions nécessaires à la mise en service du Lien d'Accès, notamment auprès de l'Opérateur de Réseaux et l'Opérateur Historique. A cet effet, NetEase transmet notamment à ces derniers des informations tirées des déclarations et spécifications fournies par l'Abonné. Si ces dernières s'avéraient incomplètes, erronées et/ou donnaient lieu à un refus ou à une annulation de la part de l'Opérateur Historique ou à un retard de mise à disposition du Service, NetEase ne saurait en être tenue responsable et pourra répercuter à l'Abonné les éventuels frais facturés à cette occasion par l'Opérateur de Réseaux ou l'Opérateur Historique.

L'Abonné accepte qu'en cas de litige relatif au traitement de sa souscription ou de contestation de sa part, les documents contractuels signés entre NetEase et l'Abonné pourront être communiqués à l'Opérateur de Réseaux et à des Opérateurs tiers.

L'Abonné reconnaît et accepte que l'Opérateur Historique ou l'Opérateur de Boucle Locale, en leur qualité de propriétaire des câbles et des équipements qu'ils ont installés pour raccorder le Site de l'Abonné, déterminent seul les conditions techniques permettant l'accès à sa boucle locale. Ils peuvent être amenés à en modifier les conditions de fourniture ou à en suspendre temporairement ou totalement l'usage pour des impératifs techniques ou de service universel. NetEase ne pourra en aucun cas être tenue responsable de ces modifications ou de leurs conséquences. Dans de tels cas, NetEase et l'Abonné s'engagent à se rapprocher pour convenir de la souscription par l'Abonné à une solution technique alternative sur la base du catalogue des offres de NetEase, au prix et suivant les conditions contractuelles et techniques en vigueur pour cette nouvelle solution.

**4.1 Installation**

NetEase s'engage à installer ou faire installer dans les locaux de l'Abonné les produits et services commandés par l'Abonné et acceptés par NetEase. A cet égard l'Abonné communiquera à NetEase, préalablement à la date d'installation prévue, un descriptif détaillé de ses locaux et s'engage à ses frais à équiper et à installer ses locaux conformément aux instructions de NetEase.

L'Abonné s'engage en outre à assurer à ses frais toutes les modifications de ses locaux nécessaires à fournir le courant, les circuits et les branchements électriques appropriés, et tout autre aménagement particulier conformément aux normes d'installation et de maintenance définies par NetEase incluant notamment l'aménagement des voies d'accès pour la connexion du câblage de connexion. Ces normes d'installation et de maintenance seront communiquées par NetEase sur toute demande écrite de l'Abonné préalablement ou non à la commande.

**4.2 Accès au site**

L'Abonné permettra l'accès à ses locaux durant les heures de travail habituelles, aux employés représentants ou aux contractants habilités de la société NetEase aux fins d'installation, d'inspection, de maintenance, d'entretien, de réparation, de remplacement, du déplacement ou de retrait de Produits ou Services et d'une façon générale afin de permettre à NetEase d'entreprendre toute action qui pourrait être utile dans le cadre de l'exécution du Contrat, et ce conformément avec les éventuelles contraintes établies par le titre d'occupation des locaux de l'Abonné. L'Abonné, sous les mêmes réserves d'exigences raisonnables en matière de sécurité et de conformité, permettra également l'accès à ses locaux aux représentants des entreprises fournissant les lignes de transmission.

**4.3 Câblage et branchement**

L'Abonné fait son affaire personnelle du branchement du modem/routeur sur sa prise téléphonique, du déploiement de ses Terminaux et des Equipements de l'Abonné et de la configuration de son système réseau local. Le cas échéant, NetEase (ou un tiers mandaté) pourra proposer des prestations de branchement du modem/routeur et de configuration de son système réseau local. La prestation sera facturée suivant les prix indiqués dans le Catalogue Tarifaire en vigueur. L'Abonné fera ses meilleurs efforts pour faciliter la réalisation de la Prestation.

**4.4 Mise à disposition**

La date de réception du bon de livraison à l'Abonné matérialise la date de production de l'offre. Cette date fait foi dans tous les échanges entre NetEase et l'Abonné.

L'Abonné dispose alors de trois (3) Jours Ouvrés pour contester le bon fonctionnement des Produits et Services DATA à compter de la date de réception du bon de livraison. Dans ce cas, l'Abonné motivera ce refus par écrit par l'existence d'Anomalies Majeures.

A défaut de réponse ou de contestation par écrit de l'Abonné dans le délai de réponse de trois (3) Jours Ouvrés susmentionné ou en cas d'utilisation des Produits et Services DATA à des fins d'exploitation par l'Abonné, le lien d'accès sera réputé mis en service tacitement et la Date de Début du Service sera la date d'envoi du bon de livraison émis par NetEase.

**4.5 Procédure de mise en service**

L'Abonné fait son affaire de l'installation des Equipements Terminaux et de la Desserte Interne nécessaires à la mise en service des liens d'accès dont il supportera les frais et assumera les responsabilités.

L'Abonné s'engage à réaliser ou à faire réaliser ces prestations par un prestataire de son choix dans les meilleurs délais, à ses frais. Si le déploiement ne peut être réalisé du fait d'un retard dont l'Abonné est responsable, le Service sera facturé à compter de la date de mise en service initialement programmée. NetEase détermine les moyens techniques nécessaires au bon fonctionnement du Service et préconise les équipements compatibles.

L'Abonné est informé et accepte qu'il lui incombe exclusivement de se procurer, à ses frais, les Terminaux ou Equipements de l'Abonné nécessaires pour accéder à l'Internet. L'Abonné pourra le cas échéant se procurer certains éléments (modem, routeur) auprès de NetEase, suivant les termes et modalités proposées par NetEase.

NetEase ne pourra être tenue responsable de tous dysfonctionnements ou perturbations pouvant survenir, en tout ou partie, du fait d'une incompatibilité quelconque des Terminaux ou Equipements de l'Abonné, sauf

si les Terminaux ou Equipements concernés ont été obtenus auprès de NetEase.

NetEase ne prend pas en charge le paramétrage et la fourniture d'éléments actifs du réseau local de l'Abonné, ni la conception de l'architecture des Equipements de l'Abonné.

#### Desserte interne

Les prestations de câblage liées à la Desserte Interne sont à la charge de l'Abonné.

La Prestation est exécutée pendant les Heures Ouvrées, en parties privatives sur le Site, hors parties communes d'immeubles multi-clients, à l'exception des points de coupure se trouvant sur le palier du Site. L'Abonné fera ses meilleurs efforts pour faciliter la réalisation de la Prestation. Sept (7) Jours Ouvrés avant la date prévisionnelle de mise en service sur le Site, l'Abonné mettra à disposition de NetEase (ou tout mandataire de celle-ci) des emplacements sur Site suffisants et aménagés pour permettre le câblage de la Desserte Interne. A défaut, NetEase et l'Abonné définiront une nouvelle date de mise en service et l'Abonné s'engage à mettre les Equipements de l'Abonné et plus généralement son installation en conformité, à ses frais et dans les meilleurs délais. Le Service sera néanmoins facturé à compter de la date de mise en service initialement programmée.

Pour les cas qui ne correspondent pas aux conditions définies ci-dessus, NetEase se réserve le droit de ne pas assurer la Prestation. L'Abonné s'engage alors à faire réaliser la Prestation par un prestataire de son choix dans les meilleurs délais, à ses frais. Le Service sera facturé à compter de la date de mise en service initialement programmée.

L'Abonné accepte de payer à NetEase le coût de toute prestation pour laquelle il donnerait un accord oral ou écrit au prestataire en charge de la Prestation, même sans commande explicite de cette Prestation à NetEase.

#### **ARTICLE 5 – INTERRUPTION DE SERVICE**

##### 5.1 Notification des Interruptions

NetEase fournit à l'Abonné un point d'entrée unique qui assure l'accueil, la prise en compte, l'aiguillage et le suivi des notifications d'Interruptions. Ce service est accessible pendant les Heures Ouvrables pour les interlocuteurs désignés par le Client. Dès réception d'un appel de l'Abonné, NetEase qualifiera l'appel comme suit :

- identification de l'appelant et vérification de son habilitation,
- identification des sites impactés (pré localisation de l'incident).

Une fois l'appel qualifié, NetEase 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'heure mentionnée sur le ticket d'incident constituera le point de départ du calcul de la durée d'une Interruption, sous réserve de confirmation par l'Abonné de la déclaration par écrit par fax ou e-mail dans les trente (30) minutes après l'appel.

L'Abonné fournira à NetEase 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 garanti concerné livré sans Equipement Terminal à la demande de l'Abonné, NetEase peut demander à l'Abonné, si nécessaire, d'intervenir sur l'Equipement de l'Utilisateur Final sans délai et selon ses directives afin de localiser l'incident.

##### 5.3 Clôture de l'incident

La clôture d'une signalisation sera faite par NetEase comme suit :

- Information du Client (par téléphone, ou e-mail),
- Détermination de la durée de l'Interruption,
- Clôture et archivage de l'incident.

##### 5.4 Engagement de niveau de service

5.4.1 Délai de rétablissement - NetEase s'efforcera de rendre le Service disponible au moins 99% du temps, ce temps de disponibilité étant calculé sur la base des Notifications des interruptions adressé à NetEase au cours de la période susmentionnée.

NetEase s'engage à rétablir le service en moins de quatre (4) heures ou de huit (8) heures selon les offres souscrites (ci-après "le Temps de Rétablissement") à compter de la signalisation de l'Interruption par l'Abonné pendant les Heures Ouvrables. En dehors de ces horaires, le rétablissement est différé au premier Jour Ouvrable suivant, avant 12 heures.

Si l'Abonné a souscrit un service optionnel GTR Avancée, le Temps de Rétablissement est décompté à partir de la signalisation de l'Interruption par l'Abonné sept (7) jours sur sept (7) et vingt-quatre (24) heures sur vingt-quatre (24).

En cas de non-respect du Temps de Rétablissement, NetEase versera une indemnité libératoire telle que définie ci-après :

- 4h < Temps de Rétablissement <= 6h30 : 20% de la redevance mensuelle de l'offre souscrite ;
- 6h30 < Temps de Rétablissement <= 8h30 : 40% de la redevance mensuelle de l'offre souscrite ;
- 8h30 < Temps de Rétablissement <= 10h : 60% de la redevance mensuelle de l'offre souscrite ;
- 10h < Temps de Rétablissement : 100% de la redevance mensuelle de l'offre souscrite.

Cet engagement couvre l'interruption totale de l'offre souscrite, constatée et mesurée par NetEase.

Le cumul des pénalités relatives au Temps de Rétablissement est plafonné à une (1) Redevance Mensuelle.

5.4.2 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 l'Abonné à NetEase, et l'heure à laquelle NetEase notifie à l'Abonné le rétablissement du Service sur le Lien garanti concerné.

5.4.3 Modalités de versement des pénalités - Les éventuelles pénalités dues par NetEase à l'Abonné conformément aux dispositions du présent Contrat constitueront la seule obligation et indemnisation due par NetEase, et l'unique compensation et recours de l'Abonné, au titre de la qualité du Service.

La responsabilité de NetEase ne pourra être engagée et aucune pénalité ne sera due lorsque l'Interruption ou le non-respect des engagements de niveaux service définis ci-dessus résultera :

- d'une modification de la Prestation demandée par l'Abonné
  - d'un cas de force majeure tel que mentionné au Titre 1 des Conditions Générales d'Accès aux Services,
  - du fait d'un tiers,
  - du fait de l'Abonné et en particulier du non-respect des spécifications techniques fournies par NetEase pour la mise en œuvre du Service ou d'un mauvais fonctionnement de la Desserte interne,
  - d'un élément non installé et exploité par NetEase,
  - de difficultés exceptionnelles et, en particulier, de l'existence de contraintes particulières ou de la nécessité de mettre en œuvre des moyens spéciaux (tel que accès réglementé, interdiction de passage, obstacles naturels, configurations architecturales non accessibles par des moyens usuels.) non imputable à NetEase,
  - d'une perturbation du réseau ou service de télécommunication de l'Opérateur Historique,
  - d'une perturbation ou interruption dans la fourniture ou l'exploitation des moyens de télécommunication fournis par le ou les exploitants des réseaux auxquels sont raccordées les installations de NetEase, et notamment en cas de dysfonctionnement des réseaux d'infrastructure des concessionnaires du domaine public,
  - de modifications dues à des prescriptions à NetEase par l'Autorité de Régulation des Télécommunications ou tout autre organisme réglementaire.
- Lorsque les conditions d'attribution seront remplies, l'Abonné pourra, sans formalité supplémentaire, demander à NetEase le montant des pénalités correspondantes. Ce montant sera déduit par NetEase de la prochaine facture du Service à l'Abonné.

#### **TITRE IV AUTRES SERVICES ET PRESTATIONS**

NetEase commercialise également des Applications et des services connexes de télécommunications (hébergement de site, gestion d'accès aux réseaux Internet, intranet et extranet, messagerie collaborative, etc.).

#### **ARTICLE 1 SERVICES CLOUD**

##### 4.1 Offres Cloud

NetEase commercialise également des offres Cloud qui permettent à l'Abonné de bénéficier de ressources de mémoire et de calcul de serveurs répartis dans les centres de données de nos partenaires et reliés par des réseaux - lesdites ressources étant extensibles et, le cas échéant, virtualisables.

NetEase fait son affaire de l'infrastructure qui supporte le ou les machine(s) virtuelle(s) qu'il met à disposition de l'Abonné, mais n'est aucunement responsable - ni juridiquement, ni techniquement - du/des service(s) opérés par l'Abonné sur son/ses machine(s) virtuelles(s). Les Offres de Cloud du catalogue NetEase consiste en la mise à disposition de l'Abonné d'une ou plusieurs Machine(s) Virtuelle(s), au sein de l'Infrastructure Mutualisée de NetEase ou de l'infrastructure dédiée à l'Abonné, selon l'offre souscrite ainsi que le cas échéant des services connexes comme l'Infogérance de la Virtualisation d'une Infrastructure Dédiée.

Les engagements de Qualité de Service (Machines Virtuelles, bande passante, puissance de calcul, etc.) sont définies dans le Catalogue Tarifaire. L'Abonné est responsable des applications, développements, données, bases de données, logiciels, etc. placés sur une Machine Virtuelle, afin de les rendre accessible à des utilisateurs via Internet.

##### 4.2 Engagements de NetEase

NetEase s'engage à via ses partenaires :

- opérer, maintenir, gérer, etc. l'Infrastructure Mutualisée qui soutient les Machines Virtuelles de l'Abonné ;
- si l'Abonné a souscrit une Infrastructure Dédiée, NetEase doit l'opérer et la maintenir et, le cas échéant, assurer l'Infogérance de sa Virtualisation, si cela est prévu dans le Catalogue Tarifaire ;
- mettre à disposition de l'Abonné les Machines Virtuelles qu'il a commandées avec le système d'exploitation prévu dans le Catalogue Tarifaire, ainsi que les outils de sécurité souscrits par l'Abonné ;
- s'assurer que les Machines Virtuelles disposent bien des ressources mémoire, calcul et de bande passante prévues dans le Catalogue Tarifaire.

##### 4.3 Obligations de l'Abonné

L'Abonné est seul responsable juridiquement et techniquement de toutes les composantes de son Service (y compris les données ; d'où qu'elles viennent) ; il est aussi responsable de ses noms de domaine, certificats SSL, de la gestion des logs de son service conformément à la loi, etc. ;

L'Abonné doit respecter les obligations suivantes :

- ne pas proposer un Service contraire aux différentes normes, lois, décrets, etc. nationaux et internationaux (incitation à la haine raciale, pédophilie, contrariété à l'ordre public, diffamation, droit de la presse et de la communication audiovisuelle, ordre public économique, spam, criminalité informatique, etc.) ;
- ne pas commettre ou faciliter - directement ou indirectement - des actes de contrefaçon ou de concurrence déloyale via son Service ;
- veiller à la législation afférente à la protection de la vie privée sur son Service ;
- de manière générale, en particulier s'il propose un site Internet ouvert au public, respecter toutes les obligations légales à cet égard.

Par ailleurs, si l'Abonné envisage de lancer une opération marketing, de communication, etc. susceptible de provoquer un accroissement important de sa consommation de ressources (bande passante, mémoire ou calcul), il lui revient - dans le cadre de son devoir de collaboration - d'en informer NetEase préalablement au lancement de ladite opération, et ce dans un délai raisonnable.

##### 4.4 Maintenance des infrastructures

NetEase avertira l'Abonné dans le cas d'opérations de maintenance de son Infrastructure Mutualisée qui rendront les Machines Virtuelles partiellement ou complètement indisponibles à certaines périodes. NetEase planifiera, autant que possible, ses opérations de maintenance dans la nuit (entre 22 heures et 8 heures du matin) pour en minimiser la gêne pour l'Abonné et ses Utilisateurs. Ces opérations ne donneront pas lieu à des pénalités (lorsqu'elles sont applicables) sous réserve que l'Abonné ait été averti de l'opération de maintenance au moins 2 (deux) jours francs à l'avance.

##### 4.5 Résiliation

En cas de manquement de l'Abonné à ses obligations aux termes du Contrat (en particulier, s'agissant de reproches de pédophilie, contrefaçon, incitation à la haine raciale, etc. d'un Service de l'Abonné), NetEase pourra résilier tout ou partie du Contrat, automatiquement et sans recourir à un juge, en notifiant par lettre recommandée avec avis de réception adressée à l'Abonné la résiliation des Prestations concernées ou de tout le Contrat - le tout sans préjudice d'éventuels dommages-intérêts.

##### 4.6 Réversibilité des prestations

De convention expresse, les prestations ne comprennent pas d'obligation de réversibilité (à savoir, l'aide de l'Abonné pour qu'il puisse migrer son Service vers un autre prestataire).

L'Abonné - seul maître de son Service - doit donc tout mettre en œuvre pour faciliter cette opération en tant que de besoin (ce qui implique, notamment, la mise en place d'une documentation rigoureuse : Cahier de réversibilité) et l'élaboration de plans de réversibilité. Si la réversibilité n'est pas comprise dans le périmètre des prestations, en revanche, en cas d'arrêt des prestations, pour quelque cause que ce soit - y compris une faute de l'Abonné -, NetEase s'engage à fournir à l'Abonné une image de sa/ses Machines Virtuelles dans un format standard, sauf dans le cas où une décision de justice empêchait l'application de cette clause.

#### **ARTICLE 2 MATERIEL ET TERMINAUX D'ACCES**

5.1 Mise à disposition de terminal de téléphonie fixe et de Switch avec offre de service sur 60 mois d'engagement. Dans le cadre de la souscription à certaines offres de service, NetEase remet à l'Abonné un ou plusieurs terminaux de téléphonie avec ou sans switch, à titre de prêt à usage.

L'Abonné reconnaît et accepte que tout terminal et switch, placés sous sa garde reste la propriété exclusive, inaliénable et insaisissable de NetEase. L'Abonné fait son affaire de l'entretien, de son bon usage et de sa protection. Les terminaux et switch devront être restitués à la résiliation des services dans les 10 jours suivant la demande de restitution par NetEase.

Durée d'engagement : la mise à disposition des terminaux et switch est soumise à une durée d'engagement de soixante (60) mois sauf mention contraire indiquée sur le bon de commande.

Résiliation : Lors de l'enregistrement d'une demande de résiliation dans les conditions prévues par les présentes, le service client transmettra par mail à l'Abonné une fiche de retour de matériel précisant la liste du matériel à retourner. La résiliation du service sera enregistrée sous quarante-huit (48) ouvrées après réception du matériel retourné par l'Abonné accompagné impérativement de la fiche de retour qui lui aura été fournie.

5.2 Mise à disposition de Modem avec offre de service ADSL et VDSL.

Dans le cadre de la souscription d'une offre ADSL ou VDSL, NetEase remet à l'Abonné un Modem. La propriété du modem ne sera transférée à l'Abonné qu'une fois effectué le paiement intégral des frais de mise en service de votre lien ADSL ou VDSL. La charge des risques ou de la détérioration sera transférée à l'Abonné dès la réception du modem. Il est rappelé à l'Abonné que le modem ne doit en aucun cas être jeté avec les déchets municipaux non triés (conformément au Décret n°2007-1467 du 16 octobre 2007). Le Modem est équipement électrique et électronique dans lequel l'éventuelle présence de substances dangereuses pourrait avoir des effets néfastes sur l'environnement et/ou la santé si ce dernier n'était pas recyclé et valorisé de façon appropriée. Si malgré ces précisions l'Abonné se rendait coupable d'un tel acte et que ledit acte soit identifié, il resterait débiteur des conséquences et dommages occasionnés par son geste.