



Conditions Générales d'Inscription

CONDITIONS GÉNÉRALES D'INSCRIPTION AU SERVICE INTERNET HAUT DÉBIT (AU 23/02/04)

1 - DÉFINITIONS

Les mots et expressions ci-après auront, dans le cadre du Contrat de Service, la signification suivante :

Client : désigne la personne physique agissant à titre privé résidant en France métropolitaine, disposant de sa pleine capacité, qui s'inscrit au Service dont, par son inscription, elle accepte les conditions.

Documentation Commerciale : désigne le document présentant le Service, disponible sur le Site neuf.fr ou remis au Client au moment de son inscription au Service.

Contrat de Service : désigne les présentes Conditions d'Inscription, le bulletin d'inscription, la Documentation Commerciale ainsi que les éventuels avenants, à l'exclusion de tout autre document.

Identifiant : désigne d'une manière générale tout code confidentiel ou mot de passe permettant au Client de se connecter au Service.

neuf telecom : désigne la société 9 telecom réseau

Site neuf.fr : désigne le site Internet de neuf telecom accessible à l'adresse <http://www.neuf.fr>.

Service : désigne le Service Internet haut débit fourni par neuf telecom au Client dans les conditions définies aux présentes Conditions d'Inscription.

Zone de couverture : désigne la liste des communes ou arrondissements à l'intérieur desquels neuf telecom est à même de fournir le Service. Le Client peut vérifier la situation de sa ligne téléphonique sur le Site neuf.fr.

2 - OBJET

Les présentes Conditions d'Inscription ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles neuf telecom fournira au Client, qui l'accepte, le Service.

Toute utilisation du Service est subordonnée au respect par le Client du Contrat de Service dont il reconnaît expressément avoir eu connaissance lors de son inscription et accepter les termes.

3 - DESCRIPTION DU SERVICE

Les options du Service sont décrites dans la Documentation Commerciale.

Sauf indication contraire dans la Documentation Commerciale, le Service inclut :

- un service de messagerie électronique consistant en (i) la mise à disposition d'adresses de courrier électronique, le Client garantissant que son choix d'adresses est disponible et ne porte en aucun cas atteinte à des droits de tiers ni aux bonnes mœurs et (ii) la réservation d'un espace de stockage temporaire de courriers électroniques d'une capacité maximale totale qui ne pourra pas dépasser vingt-cinq (25) Mo. L'adresse choisie par le Client au moment de l'inscription au Service sera son adresse de référence et, en particulier, sera la seule utilisée dans les relations entre le Client et neuf telecom.
- un service d'hébergement qui consiste en la réservation d'un espace de stockage de pages Web composant les pages personnelles du Client d'une capacité maximale de cent (100) Mo. En application de la loi du 1^{er} Août 2000, il appartient au Client, pour bénéficier du service d'hébergement, de s'identifier au moyen d'un formulaire d'identification mis à sa disposition par neuf telecom. Les sites proposés dans le cadre du service d'hébergement ne sont pas des sites de téléchargement. En conséquence, neuf telecom se réserve le droit de supprimer tout site qui aurait pour objet de proposer un téléchargement ou, de manière plus générale, qui aurait un ratio de transfert réseaux/nombre d'appels anormal ou disproportionné.

4 - CONDITIONS PRÉALABLES À LA FOURNITURE DU SERVICE

Préalablement à l'inscription au Service, le Client devra s'assurer qu'il dispose des prérequis nécessaires définis dans la Documentation Commerciale et dans les présentes Conditions d'Inscription.

Le Client doit être titulaire d'une ligne téléphonique située dans la Zone de couverture permettant la fourniture de l'option du Service choisie. Si le Client déménage dans une zone incluse dans la Zone de couverture, son Contrat de Service sera poursuivi à sa nouvelle adresse selon l'option disponible la plus proche de l'option initiale et dans les conditions de l'option disponible. Sinon le Contrat de Service sera résilié.

Toute résiliation du Contrat de Service demandée par le Client ou résultant de l'impossibilité de fournir le Service suite à un déménagement sera assimilée à une résiliation du fait du Client. Cette ligne doit être analogique, isolée et déclarée éligible à la technologie ADSL et au dégroupage par France Telecom et neuf telecom. Si l'éligibilité de la ligne du Client n'est pas confirmée, neuf telecom en informera le Client et annulera son inscription. Si le pack modem ADSL a été fourni par neuf telecom, le Client, s'il souhaite en obtenir le remboursement, devra le renvoyer complet, en parfait état et dans son emballage d'origine, accompagné d'une copie du courrier lui notifiant l'incompatibilité de sa ligne téléphonique, au Service Client de neuf telecom par recommandé avec avis de réception au plus tard quinze jours après réception du courrier susvisé.

En cas de dégroupage partiel, la ligne du Client doit également faire l'objet d'un contrat d'abonnement avec France Telecom. En cas de résiliation dudit contrat, neuf telecom pourra résilier le Contrat de Service aux torts du Client ou augmenter le prix du Service de treize (13) euros par mois. La mise en place d'un service limité sur la ligne téléphonique du Client rend impossible l'utilisation du Service. Le Client notifiera une telle situation à neuf telecom par courrier recommandé avec avis de réception. La réception dudit courrier vaudra résiliation du Contrat de Service aux torts du Client. neuf telecom se réserve par ailleurs le droit de facturer au Client les coûts éventuellement supportés par elle suite à la résiliation ou à la modification du contrat d'abonnement du Client.

5 - MODALITÉS DE SOUSCRIPTION AU SERVICE

5.1 Le Service peut être souscrit par Internet via le Site neuf.fr ou via un kit de connexion que le Client peut obtenir dans certains points de vente neuf telecom. Le Client renseigne le bulletin d'inscription présent sur le Site neuf.fr et il imprime, signe et envoie au Service Client neuf telecom les documents nécessaires tels qu'indiqués sur le Site neuf.fr.

Le Client peut également obtenir les documents d'inscription directement auprès de neuf telecom ou dans les points de vente agréés neuf telecom et les renvoyer, complétés et signés, au Service Client neuf telecom ou les remettre au point de vente. Une fois le dossier correct et complet reçu par neuf telecom et sous réserve du respect par le Client des conditions préalables à la fourniture du Service, neuf telecom activera définitivement l'option du Service choisie par le Client à l'inscription et le Client recevra un courrier électronique ou postal de bienvenue incluant ses Identifiants.

5.2 Par son inscription, le Client donne mandat à neuf telecom, et à son prestataire technique LDCOM, pour effectuer auprès de France Telecom toutes les démarches et opérations techniques nécessaires à la fourniture du Service et, en particulier, aux opérations de dégroupage partiel ou total de sa ligne téléphonique.

La mise en œuvre des opérations techniques de dégroupage partiel entraînera la résiliation des services haut débit fournis directement ou indirectement par France Telecom ou un autre opérateur, dans les conditions contractuelles souscrites auprès de ces derniers. Néanmoins, le contrat d'abonnement au service téléphonique de France Telecom, et les droits et obligations qu'il emporte, n'est pas modifié.

La mise en œuvre des opérations techniques de dégroupage total entraînera la résiliation du contrat d'abonnement au service téléphonique de France Telecom et la résiliation de l'ensemble des services souscrites auprès de France Telecom ou un autre opérateur et supportés par l'accès considéré, dans les

conditions contractuelles souscrites auprès de ces derniers. Néanmoins, France Telecom, en sa qualité de propriétaire des câbles et équipements qu'elle a installés pour raccorder le local du Client, reste responsable de l'entretien de cette infrastructure. France Telecom intervient aux jours et heures ouvrés de ses services techniques. En conséquence, le Client veillera à assurer aux personnes mandatées par France Telecom, et qui justifient de leur qualité, la possibilité d'accéder aux locaux où sont installés les ouvrages nécessaires à la fourniture de l'accès. Le Client veillera également à informer les personnes mandatées par France Telecom de l'existence et de l'emplacement des canalisations et équipements de toute nature (gaz, électricité, eau...) et de tous autres facteurs de risque lors des interventions.

Par ailleurs, le Client est responsable de la conformité de son installation électrique et de la conformité aux règles en vigueur des équipements terminaux raccordés au réseau. En cas de perturbation, le Client, à la demande de France Telecom ou de neuf telecom, prend toutes les mesures nécessaires pour mettre fin à toute perturbation du réseau ou du service qu'il lui serait imputable.

5.3 Si le Client utilise déjà un modem ADSL, il devra s'assurer de sa compatibilité avec le Service et effectuera les interventions et modifications nécessaires pour permettre sa connexion au réseau de neuf telecom. Une liste de modems compatibles avec le Service sera proposée au Client lors de l'inscription au Service. En cas d'utilisation par le Client d'un modem ne figurant pas sur ladite liste, neuf telecom décline toute responsabilité quant au bon fonctionnement du Service. En cas de perturbations causées par le modem ADSL du Client sur le réseau neuf telecom ou sur le réseau de l'OBL, la responsabilité du Client sera engagée.

5.4 Si le Client en a fait la demande lors de l'inscription, neuf telecom lui adresse un pack modem ADSL dont le contenu est décrit dans la Documentation Commerciale.

L'envoi est effectué à l'adresse indiquée sur le bulletin d'inscription aux risques et périls du Client quels que soient les modes de transport. Il appartient au Client de vérifier le contenu du colis au moment de la livraison et, le cas échéant, de formuler ses réserves au transporteur et de les confirmer par lettre recommandée avec avis de réception dans un délai de trois jours à compter de la livraison. La livraison est effectuée lors de la remise du pack modem ADSL au Client ou, en cas d'absence, par un simple avis de mise à disposition.

En cas d'achat par le Client du modem ADSL, le transfert de propriété du modem ADSL est réalisé au profit du Client après le paiement intégral du prix.

En cas de location par le Client du modem ADSL, ce dernier demeure la propriété exclusive, incessible et insaisissable de neuf telecom ou de ses ayants-droits. Le modem ADSL ne pourra être cédé ou mis à disposition d'un tiers sous quelque forme que ce soit. Le Client aura la qualité de gardien du modem ADSL au sens de l'article 1384 alinéa 1 du Code civil et il s'engage à le conserver pendant toute la durée du Contrat de Service. Le Client informera neuf telecom sans délai de toute disparition, détérioration ou destruction de tout ou partie du modem ADSL loué au Client, qu'elle qu'en soit la cause et indemniserà neuf telecom à concurrence des frais de remise en état ou de la valeur de remplacement du modem ADSL, sauf preuve par le Client de son absence de faute ou de l'existence d'une cause étrangère exonératoire. A l'expiration du Contrat de Service pour quelque cause que ce soit, le modem ADSL sera restitué à neuf telecom par le Client en bon état.

Les seules garantie et maintenance données par neuf telecom en cas de défaut du pack modem ADSL sont celles consenties par le constructeur du modem dont les termes figurent dans le pack.

5.5 En cas d'inscription par Internet, le Client dispose, conformément aux dispositions de l'article L.121-20 du Code de la Consommation, d'un délai de sept jours francs à compter de l'acceptation de l'offre pour exercer son droit de rétractation en adressant au Service Client neuf telecom un courrier recommandé avec avis de réception faisant état de l'exercice par le Client de son droit de rétractation. Cependant, dans l'hypothèse où le Client utiliserait le Service dès avant l'expiration du délai précité, il ne pourrait plus exercer le droit de rétractation dont il bénéficierait et ce, conformément aux dispositions prévues par l'article L.121-20-2 du Code de la Consommation. Si le pack modem ADSL a été fourni par neuf telecom au Client, ce dernier, s'il souhaite en obtenir le remboursement, devra le renvoyer complet, en parfait état et dans son emballage d'origine, en même temps que le courrier faisant état de l'exercice par le Client de son droit de rétractation.

6 - ACCÈS AU SERVICE

A compter de la réception par le Client de ses Identifiants et de l'installation conforme du modem et de ses installations techniques, informatiques et téléphoniques, le Client aura accès au Service 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, sous réserve de cas de force majeure, de saturation du réseau ou d'interruptions tenant au réseau lui-même ou à la sécurisation des données du Client. Par ailleurs, neuf telecom se réserve le droit d'interrompre de façon exceptionnelle le Service pour effectuer des travaux de maintenance, d'amélioration, d'entretien, de renforcement, de réaménagement ou d'extension des installations de son réseau. Ces interruptions seront notifiées via le Site neuf.fr au minimum 24 heures avant qu'elles n'interviennent sauf lorsqu'elles auront un caractère d'urgence.

Le Client est seul responsable de l'installation, de l'exploitation et de la maintenance de ses équipements techniques, informatiques, téléphoniques et, en particulier, du modem ADSL, nécessaires pour accéder au Service. Ces équipements devront être agréés et conformes au Code des Postes et Télécommunications. En aucun cas neuf telecom ne sera tenue responsable si le Service s'avère incompatible ou présente des dysfonctionnements avec certains logiciels, configurations, systèmes d'exploitation ou équipements du Client.

De même, neuf telecom ne saurait être tenue responsable des détériorations et/ou interruptions du service de téléphonie et/ou du Service résultant des opérations effectuées par le Client dans le cadre de sa connexion au Service.

Toute connexion au Service devra se faire à partir de la ligne téléphonique que le Client aura mentionnée lors de son inscription au Service et sera subordonnée à l'utilisation par le Client de ses Identifiants. Toute connexion ou opération effectuée à partir de la ligne et/ou des Identifiants du Client sera réputée avoir été effectuée par ce dernier. Les Identifiants peuvent être modifiés par neuf telecom à tout moment au cours du Contrat de Service par envoi d'un courrier au Client. Ils sont personnels et confidentiels, le Client s'engage par conséquent à en assurer la sécurité, à en préserver la confidentialité et, en particulier, à ne pas les communiquer à des tiers. Sauf faute de neuf telecom prouvée par le Client, ce dernier est seul responsable de l'utilisation qui est faite de ses Identifiants et de sa ligne téléphonique, quel que soit l'utilisateur, et des conséquences qui en résultent. Le Client doit déclarer à neuf telecom, immédiatement, toute perte, détournement ou utilisation non autorisée de ses Identifiants, neuf telecom ayant alors la possibilité de bloquer l'accès au Service ou de donner de nouveaux Identifiants. Lors de la déclaration, le Client fournira toutes les informations demandées par neuf telecom, étant

entendu que neuf telecom ne saurait être responsable des conséquences de fausses déclarations. Par ailleurs, en cas d'utilisation détournée ou non autorisée des Identifiants du Client, sa responsabilité sera dérogée à l'égard de neuf telecom à compter de la déclaration susvisée sous réserve de la réception dans les cinq jours qui suivent par le Service Client de neuf telecom d'une lettre recommandée avec avis de réception du Client confirmant le détournement ou l'utilisation non autorisée accompagnée de pièces justificatives. Après réception de la lettre recommandée mentionnée ci-dessus, neuf telecom adressera de nouveaux Identifiants au Client.

Le Client devra fournir ses Identifiants lors de toute relation ou correspondance avec neuf telecom.

7 - UTILISATION DU SERVICE

7.1 Le Client s'engage à respecter les termes et conditions de licence de tout logiciel utilisé dans le cadre du Service et, en particulier, ceux joints au pack modem ADSL. Il s'engage également à respecter les droits de propriété intellectuelle des tiers auxquels il aura accès du fait de l'utilisation du Service et à obtenir des tiers, titulaires de droits sur les œuvres (textes, images, vidéos, sons ou tout autre élément protégé) qu'il pourrait utiliser et, en particulier, inclure dans ses pages personnelles, les autorisations préalables et concession de droits nécessaires.

7.2 neuf telecom n'exerce pas de contrôle sur les sites Web, courriers électroniques ou toute donnée accessible au Client, échangée ou consultée par ce dernier ou transitant par le biais du Service et n'assume aucune responsabilité quant à leur contenu, nature ou caractéristiques. Le Client est seul responsable des données qu'il pourrait ainsi échanger, consulter ou stocker.

Il est rappelé au Client que, si 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 en application de la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 qu'il lui appartient d'effectuer. Le Client est informé que tout élément constituant ses sites Web encourt le risque d'être copié par les tiers utilisateurs de l'Internet.

7.3 Le Client s'engage expressément à ne pas utiliser le Service à des fins ou de manière frauduleuse, illégale et, en général, contraire à une disposition réprimée civilement ou pénalement et, notamment, d'une manière :

- 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, le contenu étant susceptible d'être vu par des mineurs ;
- qui revête le caractère d'appel au meurtre, d'incitation à la haine raciale ou de négation des crimes contre l'humanité ;
- qui contrevienne aux intérêts légitimes des tiers ou de neuf telecom 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 neuf telecom ;
- qui permette, 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, les dispositions de la loi française.

Le Client s'engage également à ne pas utiliser le Service à des fins de piratage, intrusion dans des systèmes informatisés, "hacking", propagation de virus, cheval de Troie ou autres programmes destinés à nuire ou en vue de la diffusion de courriers électroniques à des fins publicitaires ou promotionnelles ou d'envoi en masse de courriers électroniques non sollicités ("spamming").

7.4 Le Client reconnaît avoir connaissance de la nature du réseau Internet et, en particulier, de ses performances techniques ainsi que de la possibilité d'interruptions, lenteurs et inaccessibilités au réseau Internet, ce dont neuf telecom ne pourra en aucun cas être tenue responsable.

Le Client reconnaît avoir été averti que les données circulant sur ce réseau ne sont pas protégées contre toute forme d'intrusion, que la confidentialité de quelque information que ce soit transmise sur Internet ne peut être assurée par neuf telecom et qu'il appartient au Client de mettre en œuvre les modalités nécessaires afin de préserver la confidentialité de ses informations.

Par ailleurs, le Client devra également assurer la protection des données et/ou logiciels stockés sur son ordinateur à partir duquel il bénéficie du Service contre toute forme de contamination par des virus et/ou de tentative d'intrusion par piratage, neuf telecom ne pouvant en aucun cas en être tenue pour responsable.

En tout état de cause, les transmissions effectuées sur Internet le sont aux seuls risques et périls du Client.

7.5 Il appartient au Client de faire des sauvegardes régulières sur son matériel de toute donnée et/ou contenu qu'il souhaite conserver. La responsabilité de neuf telecom ne saura être engagée en cas de perte, disparition ou altération de données.

7.6 neuf telecom rappelle qu'elle demeure étrangère et ne peut assumer une quelconque responsabilité du fait des relations que le Client pourra nouer, au travers de l'utilisation du Service, avec tous tiers dans le cadre d'opérations de toute nature et notamment commerciales, ces dernières ne concernant exclusivement que le Client et le tiers concerné.

7.7 Plus généralement, le Client est seul responsable de l'utilisation du Service et il s'engage à respecter en permanence toutes les obligations, présentes ou à venir, mises à sa charge par les dispositions légales ou réglementaires et par les règles de l'Internet en vigueur au moment de son utilisation du Service. Il respectera en particulier le code de conduite développé par les utilisateurs d'Internet (disponible sur le site <http://netiquette.afa-france.com>).

Il tiendra neuf telecom indemne de tout dommage et/ou de toute plainte ou réclamation de tiers liés à son utilisation du Service et reconnaît que la transgression des obligations ci-dessus peut, notamment, avoir pour effet de l'exclure de l'accès à Internet, ce dont neuf telecom ne pourra en aucun cas être tenue responsable.

8 - SERVICE CLIENT

neuf telecom met à la disposition du Client un Service Client dont les coordonnées et conditions d'accessibilité sont indiquées notamment dans le courrier de bienvenue.

9 - ÉVOLUTIONS

Le Client reconnaît que des évolutions techniques et/ou technologiques susceptibles d'améliorer la qualité du Service peuvent être nécessaires. Le Client pourra soit respecter les prescriptions données par neuf telecom concernant ces

évolutions qui pourront, notamment, se traduire par la demande par neuf telecom au Client d'effectuer des modifications ou mises à jour du modem ADSL ou de ses équipements et logiciels soit résilier le Contrat de Service dans les conditions de l'article 12.

Par ailleurs, neuf telecom pourra être amenée à modifier le Contrat de Service et/ou le Service. Les documents présents sur le Site neuf.fr prévaudront ainsi sur les documents imprimés par le Client. neuf telecom informera le Client par tout moyen de telles modifications. A défaut pour le Client de résilier le Contrat de Service dans les conditions de l'article 12 dans un délai de un mois suivant cette information, il sera réputé accepter ces modifications.

10 - CONDITIONS FINANCIÈRES

10.1 Les prix du Service sont définis dans la Documentation Commerciale.

neuf telecom pourra les modifier à tout moment et s'engage, en cas de hausse des prix, à en informer préalablement le Client. A défaut pour le Client de résilier le Contrat de Service dans les conditions de l'article 12 dans un délai de quinze jours suivant cette information, il sera réputé accepter les nouveaux tarifs. En cas de résiliation du Contrat de Service par le Client dans les conditions ci-dessus, les précédents tarifs continueront à s'appliquer jusqu'à la date d'effet de la résiliation.

Il est entendu que les prix du Service ne comprennent pas le prix des services ou offres auxquels le Client pourrait souhaiter souscrire via le Service.

10.2 Les sommes dues par le Client à neuf telecom au titre du Contrat de Service font l'objet de factures, papier ou électroniques, adressées bimestriellement d'avance.

La première facture sera adressée au Client à la date de la première connexion au Service ou, au plus tard, un (1) mois après son inscription, et inclura, selon le cas, le prix ou le montant de la redevance de location du modem ADSL, les frais d'accès au Service et/ou le forfait au prorata entre la date d'expédition et la date de la prochaine facture.

Toute période couverte par le forfait qui serait entamée est due en totalité.

Les sommes dues par le Client à neuf telecom au titre du Contrat de Service feront l'objet d'un paiement par prélèvement automatique sur son compte ou sa carte bancaire dans un délai de quinze jours suivant la date d'émission de la facture correspondante. En cas de règlement par un autre mode de paiement que le prélèvement automatique, neuf telecom se réserve la possibilité de facturer au Client une somme forfaitaire mensuelle de deux euros correspondant aux frais de gestion et de traitement des factures. Le Client est tenu de prévenir neuf telecom, immédiatement par tous moyens puis de confirmer par lettre, dans un délai d'une semaine, de tout changement de coordonnées bancaires.

10.3 Le Client est seul responsable du paiement de l'ensemble des sommes facturées.

Les factures émises en vertu du Contrat de Service, si elles ne sont pas réglées, totalement ou partiellement, à leur échéance, portent intérêt, après mise en demeure restée sans effet pendant quinze jours à compter de son envoi, à une fois et demie le taux d'intérêt légal en vigueur à la date d'émission de la facture concernée. Ces intérêts sont calculés à compter du jour suivant la date d'échéance du montant non réglé jusqu'à son paiement intégral, ceci sans préjudice des dommages intérêts que pourra réclamer neuf telecom du fait du retard de paiement.

Les frais de recouvrement restent à la charge du Client en cas d'obtention par neuf telecom d'un titre exécutoire ou d'exécution forcée contre lui. Dans le cas où un titre de paiement émis au profit de neuf telecom ne serait pas honoré, les frais divers liés à l'impayé seraient facturés au Client (frais de rejet de chèque impayé ou de prélèvement automatique...)

10.4 Lors de l'inscription au Service, ou en cas d'incident ou de retard de paiement, neuf telecom se réserve le droit, sans préjudice des autres recours dont elle dispose, de demander au Client une avance sur consommation d'un montant défini dans la Documentation Commerciale. Les sommes ainsi versées ne porteront pas intérêt. Les sommes dues par le Client au titre de chaque facture seront déduites des sommes versées au titre de l'avance sur consommation jusqu'à compensation totale. Le Client procédera au versement d'une nouvelle avance sur consommation dès lors que le montant de l'avance en cours est inférieur à la dernière facture émise. Au cas où le Client n'aurait pas versé ou reconstitué l'avance à la date indiquée par neuf telecom, la fourniture du Service sera suspendue jusqu'aux dits versement ou reconstitution.

11 - RESPONSABILITÉ DE NEUF TELECOM

neuf telecom s'engage à mettre en œuvre les moyens raisonnables nécessaires afin de fournir le Service au Client. A ce titre, la responsabilité de neuf telecom est limitée à la seule fourniture du Service dans les conditions des présentes Conditions d'Inscription.

Dans les seuls cas où neuf telecom aura commis une faute prouvée par le Client dans l'exécution du Contrat de Service, neuf telecom réparera les dommages matériels directs causés au Client dans la limite d'une somme équivalente aux montants payés par le Client à neuf telecom au titre du Contrat de Service pour les trois derniers mois précédant la survenance de l'événement ayant entraîné ledit dommage.

La responsabilité de neuf telecom ne saurait ainsi être engagée, notamment, dans les cas suivants :

- préjudice indirect et/ou immatériel tel que, notamment perte de chance et/ou de profit et, plus généralement, toute autre perte ou dommage économique, quelle qu'en soit la nature,
- interruption du Service dans les conditions de l'article 6,
- force majeure ou faits indépendants de sa volonté et, notamment, interruption du Service résultant de la défaillance du réseau de France Telecom.

12 - DURÉE

Le Contrat de Service est conclu pour une durée indéterminée et est résiliable à tout moment :

- par neuf telecom : moyennant un préavis d'un mois à compter de l'envoi au Client d'une lettre recommandée avec avis de réception ou d'un courrier électronique,
- par le Client : moyennant l'envoi au Service Client de neuf telecom, par lettre recommandée avec avis de réception, d'une lettre de résiliation et, si le modem ADSL a été loué par le Client, de l'envoi de celui-ci en bon état et dans un emballage adapté. La résiliation sera effective dans un délai maximum d'un mois à compter de la réception de ces éléments par neuf telecom.

13 - SUSPENSION - RÉSILIATION

En plus des cas prévus aux présentes Conditions d'Inscription et dans la Documentation Commerciale, le Contrat de Service pourra être suspendu ou résilié par chaque Partie à tout moment, de plein droit, sans que l'autre Partie ne puisse se prévaloir d'une quelconque indemnité, dans les conditions suivantes.

13.1 neuf telecom pourra restreindre ou suspendre le Service en cas d'absence de régularisation d'un dossier incomplet, de l'avance sur consommation visée à l'article 10 ou en cas d'incident ou de retard de paiement non régularisé par le Client quinze jours après l'envoi, par neuf telecom, d'une mise en demeure à cet effet.

neuf telecom pourra suspendre ou résilier le Service avec un préavis de quinze jours en cas de fausse déclaration du Client, de retrait ou suspension de l'autorisation accordée par le ministre chargé des télécommunications à neuf telecom, de perturbation du réseau de neuf telecom par un équipement ou logiciel du Client ou en cas d'utilisation du Service en violation d'une des clauses du Contrat de Service et, en particulier, d'une disposition de l'article 7, une telle violation pouvant être constatée par neuf telecom ou lui être notifiée par un tiers.

Enfin, neuf telecom pourra résilier le Contrat de Service lorsqu'une cause de suspension n'aura pas disparu dans un délai de quinze jours suivant la suspension du Service.

13.2 Le Client pourra résilier le Contrat de Service au cas où neuf telecom n'aurait pas remédié à un manquement à ses obligations au titre du Contrat de Service quinze jours après réception d'une lettre recommandée avec avis de réception adressée par le Client à cet effet. Si le modem ADSL a été loué par le Client, la résiliation prendra effet à la réception par le Service Client de neuf telecom dudit modem en bon état et dans un emballage adapté.

13.3 Conséquences d'une suspension ou d'une résiliation

La suspension ou la résiliation du Service entraîne l'exigibilité immédiate de toutes les sommes dues par le Client.

neuf telecom pourra, à la date de résiliation du Contrat de Service, supprimer toutes les adresses de courriers électroniques stockés sur son serveur y compris les courriers électroniques, ainsi que les pages personnelles du Client.

En cas de résiliation du Contrat de Service par neuf telecom, pour quelque raison que ce soit, le Client retournera le modem ADSL en bon état et dans un emballage adapté. Malgré la résiliation, le Service continuera à être facturé au Client, à titre de dédit, jusqu'à la réception du modem ADSL par neuf telecom.

Si la Documentation Commerciale le prévoit, neuf telecom se réserve le droit de facturer au Client des frais de fermeture d'accès en cas d'interruption du Contrat de Service pour toute raison autre qu'une faute de neuf telecom.

14 - INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

Les informations nominatives du Client recueillies par neuf telecom dans le cadre du Contrat de Service bénéficient de la protection de la loi "informatique et libertés" n° 78-17 du 6 janvier 1978. Ces informations peuvent donner lieu à l'exercice du droit individuel d'accès et de rectification auprès de neuf telecom. Les modalités d'exercice de ce droit sont précisées sur les pages correspondantes du Site neuf.fr. neuf telecom précise que, pour chaque appel du Client au Service Client de neuf telecom, le Client sera identifié par le Service Client et les informations fournies par le Client à cette occasion pourront être stockées par neuf telecom. Enfin, par l'inscription au Service, le Client autorise expressément neuf telecom à utiliser les informations relatives au Client et, en particulier, les informations issues de sa facturation, à des fins de prospection commerciale, notamment pour proposer au Client des offres analogues au Service.

15 - COOPÉRATION AVEC LES AUTORITÉS PUBLIQUES

neuf telecom coopérera, conformément à la loi, avec les autorités qui effectueraient des vérifications en relation avec des contenus et/ou services accessibles via le réseau Internet ou avec des activités illégales exercées par un quelconque utilisateur d'Internet.

La responsabilité de neuf telecom ne saurait être engagée en cas de communication d'éléments en sa possession sur toute demande faite, par réquisitions judiciaires, par les autorités judiciaires, policières ou administratives.

16 - CESSIION

Le Service est souscrit par le Client à titre strictement personnel et le Contrat de Service ne pourra en aucun cas être cédé, totalement ou partiellement, par le Client. De même, le Client s'interdit la revente ou la commercialisation du Service.

Le Contrat de Service et toutes ses stipulations lieront les parties aux présentes, leurs successeurs en droit et cessionnaires autorisés, en particulier en cas de changement de contrôle ou de fusion de neuf telecom, soit par absorption du fait d'une société tierce, soit par création d'une société nouvelle, comme en cas de scission, d'apport partiel d'actifs ou autres opérations de concentration et de restructuration, et seront au seul bénéfice de ceux-ci.

neuf telecom pourra librement céder, transférer, déléguer, sous-traiter ou encore aliéner tout ou partie de ses obligations, droits, titres ou intérêts en vertu du Contrat de Service.

17 - LOI APPLICABLE - ATTRIBUTION DE JURIDICTION

Les Contrats de Service sont régis par la loi française.

CONDITIONS PARTICULIÈRES D'INSCRIPTION AU SERVICE TÉLÉPHONIE PAR DSL (AU 23/02/04)

Les présentes Conditions Particulières s'appliquent en complément des Conditions Générales d'Inscription au Service Internet et des Conditions Générales d'Inscription au Service de téléphonie, et forment avec elles un tout indissociable.

1 - OBJET

Les présentes Conditions Particulières ont pour objet de définir les conditions de fourniture du Service Téléphonie par DSL par neuf telecom au Client.

2 - DESCRIPTION DU SERVICE DE TÉLÉPHONIE SUR DSL

Le Service Téléphonie par DSL est une option du Service Internet haut débit de neuf telecom pour les débits 1024 et supérieurs. Il comprend :

- le Service Internet haut débit susmentionné décrit dans les Conditions Générales d'Inscription au Service Internet,
- le Service de présélection sur la ligne de l'OBL décrit dans les Conditions Générales d'Inscription au Service de téléphonie,
- le service de téléphonie fixe sur DSL défini aux présentes Conditions Particulières

et est plus précisément décrit dans la Documentation Commerciale. Le numéro de téléphone attribué au Client dans le cadre du Service Téléphonie par DSL est inaccessible. Par ailleurs, le Client doit conserver son numéro de téléphone attribué par l'OBL.

Le Client est informé que son numéro de téléphone du Service Téléphonie par DSL pourra être mentionné sur un annuaire.

3 - MODALITÉS D'INSCRIPTION AU SERVICE TÉLÉPHONIE PAR DSL

L'inscription au Service Téléphonie par DSL est exclusivement réservée aux particuliers et s'effectue conformément aux Conditions Générales d'Inscription Internet et Téléphonie. Elle est ouverte à tout Client ayant souscrit au Service Internet haut débit pour un débit DSL 1024 ou supérieur de neuf telecom éligible au dégroupage et disposant du modem adapté à la fourniture du Service Téléphonie par DSL (ci-après "le Modem").

4 - ACCÈS AU SERVICE TÉLÉPHONIE PAR DSL

Une tonalité particulière indique au Client que la communication téléphonique va être acheminée sur la ligne DSL. L'absence de cette tonalité, alors même que le poste de téléphone du Client est raccordé au Modem, signifie que la communication téléphonique va être acheminée sur la ligne de l'OBL et il incombe au Client de prévenir immédiatement neuf telecom.

6 - MISE EN SERVICE

neuf telecom adressera au Client un courrier de bienvenue l'informant de l'activation du Service Téléphonie par DSL.

7 - PRIX

Les prix du Service Téléphonie par DSL sont définis dans la Documentation Commerciale. Les appels téléphoniques émis depuis le poste de téléphone raccordé au Modem et signalés par la tonalité particulière seront facturés par neuf telecom aux tarifs du Service Téléphonie par DSL en vigueur.

Les autres appels téléphoniques et, en particulier, ceux émis depuis un poste de téléphone non raccordé au Modem ou signalés par la tonalité habituelle seront facturés par neuf telecom aux tarifs du Service de présélection neuf telecom en vigueur.

Dans le cadre du forfait illimité, le Client bénéficie d'un crédit illimité de communications téléphoniques locales et nationales en France métropolitaine depuis la ligne DSL, à l'exclusion des communications vers l'international, vers les mobiles, vers les numéros courts et spéciaux vers les télécopieurs et vers les serveurs vocaux, et uniquement à destination des numéros de téléphone appartenant aux Opérateurs de Boucle Locale neuf telecom et France Télécom. Le terme illimité ne signifie pas que la communication peut être permanente du fait de raisons tenant au réseau lui-même. Par conséquent, le Client reconnaît et accepte que neuf telecom se réserve le droit, sans indemnité pour le Client, d'interrompre à tout moment toute communication active ou non active.

Les appels téléphoniques émis entre les Clients du Service Téléphonie par DSL peuvent ne pas figurer sur la facture détaillée fournie au Client sur demande de ce dernier.

7 - DURÉE DU CONTRAT DE SERVICE

Le Contrat de Service est conclu pour une durée indéterminée et est résiliable dans les conditions de l'article 12 des Conditions Générales d'Inscription.

8 - RÉSILIATION

Les articles " Suspension - Résiliation " des Conditions Générales d'Inscription sont complétés comme suit.

La résiliation du Service Internet pour quelque raison que ce soit entraîne automatiquement la résiliation du Service Téléphonie par DSL.

La résiliation de la présélection sur la ligne de l'OBL ne résilie pas le Service Internet ni le Service Téléphonie par DSL, sauf notification écrite contraire du Client. Dans ce cas, les communications acheminées sur la ligne de l'OBL seront facturées au Client par son opérateur, aux tarifs de ce dernier.

La résiliation du Service Téléphonie par DSL n'entraîne pas la résiliation du Service de téléphonie avec présélection, ni du Service Internet, sauf notification écrite contraire du Client.

Dans le cadre du forfait illimité, en cas d'usage inapproprié du crédit illimité de communications (par exemple utilisation simultanée du Service Téléphonie par DSL sur une même ligne, branchement d'un serveur vocal sur la ligne, détournement du Service Téléphonie par DSL, en particulier, à des fins commerciales, usage du Service Téléphonie par DSL à caractère professionnel, etc.), neuf telecom se réserve le droit de résilier le Service Téléphonie par DSL de plein droit et de facturer au Client l'ensemble des appels émis dans le cadre du crédit illimité de communications depuis la date d'activation du Service Téléphonie par DSL aux prix publics neuf telecom en vigueur.

CONDITIONS GÉNÉRALES D'INSCRIPTION AU SERVICE DE TÉLÉPHONIE FIXE (AU 26/06/03)

1 - DÉFINITION

Les mots et expressions, ci-après auront, dans le cadre du Contrat de Service, la signification suivante:

Client : désigne toute personne, résidant en France métropolitaine, disposant de sa pleine capacité, qui s'inscrit au Service et, par son inscription, elle accepte les conditions.

Contrat de Service : désigne les présentes Conditions Générales d'Inscription, le bulletin d'inscription ainsi que les éventuels avenants, à l'exclusion de tout autre document.

Ligne : désigne la ou les lignes de téléphone fixes dont Client est titulaire et pour lesquelles ce dernier a souscrit au Service.

OBL (Opérateur de Boucle Locale) : désigne France Télécom.

Service : désigne le service de téléphonie fixe Le9 fourni par neuf telecom au Client dans les conditions définies aux présentes Conditions Générales d'Inscription.

2 - OBJET

Les présentes Conditions Générales d'Inscription ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles neuf telecom fournira au Client, qui l'accepte, le Service. Toute utilisation du Service est subordonnée au respect des présentes Conditions Générales d'Inscription.

3 - DESCRIPTION DU SERVICE

Le Service permet l'émission par le Client d'appels locaux, nationaux et internationaux à partir d'une Ligne vers un autre téléphone fixe, ainsi que l'émission d'appels d'une Ligne vers les mobiles. Les communications vers les numéros spéciaux ou numéros d'urgence ne seront pas acheminés par neuf telecom dans le cadre du Service et restent acheminés par l'OBL. Les appels locaux concernent les appels émis dans le cas où l'appelant et l'appelé se situent géographiquement dans un même département ou dans la zone géographique comprenant les départements 75, 92, 93, 94 ainsi que la Corse (2A et 2B). Le Service est décrit dans la documentation commerciale de neuf telecom remise au Client avec le Contrat de Service.

Le Client peut choisir une parmi les trois options du Service : Forfait local ; Forfait France ; Forfait Mobile/International. Toutefois, le forfait Mobile/International peut être associé à un Forfait Local ou France. Le Client ne peut pas cumuler les forfaits de la même option sur une même Ligne. Les forfaits sont valables 24h/24 et 7j/7.

Pour bénéficier des forfaits, le Client doit souscrire au service de présélection de neuf telecom, comme indiqué à l'article 6.

Le Client pourra, trois fois par an, modifier gratuitement le(s) forfait(s) choisi(s) par demande adressée à neuf telecom par téléphone ou par courrier. L'ancien forfait sera valable jusqu'à la date de prise d'effet du nouveau forfait choisi par le Client. Sauf notification contraire du Client, la résiliation du ou des forfaits n'entraîne pas la résiliation du Contrat de Service. A compter de la date effective de la résiliation d'un forfait, les communications correspondantes seront facturées au prix public neuf telecom en vigueur.

Le Client pourra consulter l'état de la consommation de son forfait (nombre de minutes consommées, temps de communications restant) sur un serveur vocal en composant le numéro de téléphone indiqué sur la documentation commerciale de neuf telecom. Les informations données par le serveur vocal sont fournies à titre purement indicatif. Le serveur vocal est disponible dans les deux (2) jours ouvrés suivant la date d'activation du(des) forfait(s). Les données du serveur vocal sont mises à jour quotidiennement.

4 - MODALITÉS D'INSCRIPTION AU SERVICE

L'inscription au Service s'effectue selon l'offre commerciale choisie par le Client, soit par téléphone, soit par Internet, soit auprès des distributeurs agréés neuf telecom.

Le Client peut obtenir le bulletin d'inscription directement auprès de neuf telecom ou dans les points de vente agréés neuf telecom.

Dans tous les cas, le Client doit adresser par courrier au Service Clients neuf telecom ou remettre à un point de vente agréé neuf telecom un bulletin d'inscription ainsi que l'autorisation de prélèvement automatique dûment remplis et signés, et accompagnés de l'original d'un relevé d'identité bancaire (RIB) ou relevé d'identité postal (RIP) ou relevé d'identité caisse d'épargne (RICE).

Le Service ne pourra être effectif que si les informations portées sur le bulletin d'inscription sont complètes et concordent avec les documents mentionnés ci-dessus.

En cas d'inscription par téléphone ou par Internet, le Client dispose, conformément aux dispositions de l'article L. 121-20 du Code de la consommation, d'un délai de sept jours francs à compter de l'acceptation de l'offre pour exercer son droit de rétractation, en adressant au Service Client neuf telecom un courrier recommandé avec avis de réception.

Cependant, dans l'hypothèse où le Client utiliserait le Service dès avant l'expiration de délai de sept jours précité, il ne pourrait plus exercer le droit de rétractation dont il bénéficierait et ce, conformément aux dispositions prévues par l'article L.121-20/2 du Code de la Consommation.

En cas d'inscription par démarchage à domicile, le Client dispose d'un délai de sept (7) jours pour exercer son droit de rétractation conformément aux dispositions de l'article L. 121-25 du Code de la consommation. Conformément aux articles L. 121-23 et suivants du Code de la consommation, les opérations visées à l'article L. 121-21 doivent faire l'objet d'un contrat dont un exemplaire doit être remis au client au moment de la conclusion de ce contrat et comporter, à peine de nullité, les mentions suivantes :

- 1° Nom du fournisseur et du démarcheur ;
- 2° Adresse du fournisseur ;
- 3° Adresse du lieu de conclusion du contrat ;
- 4° Désignation précise de la nature et des caractéristiques des biens offerts ou des services proposés;
- 5° Conditions d'exécution du contrat, notamment les modalités et le délai de livraison des biens, ou d'exécution de la prestation de services ;
- 6° Prix global à payer et modalités de paiement ; en cas de vente à tempérament ou de vente à crédit, les formes exigées par la réglementation sur la vente à crédit, ainsi que le taux nominal de l'intérêt et le taux effectif global de l'intérêt déterminé dans les conditions prévues à l'article L. 313-1 ;
- 7° Faculté de renonciation prévue à l'article L. 121-25, ainsi que les conditions d'exercice de cette faculté et, de façon apparente, le texte intégral des articles L.121-23, L. 121-24, L. 121-25 et L. 121-26.

Le contrat visé à l'article L. 121-23 doit comprendre un formulaire détachable destiné à faciliter l'exercice de la faculté de renonciation dans les conditions prévues à l'article L. 121-25. Un décret en Conseil d'Etat précisera les mentions devant figurer sur ce formulaire. Ce contrat ne peut comporter aucune clause attributive de compétence. Tous les exemplaires du contrat doivent être signés et datés de la main même du client.

Dans les sept jours, jours fériés compris, à compter de la commande ou de l'engagement d'achat, le client a la faculté d'y renoncer par lettre recommandée avec accusé de réception. Si ce délai expire normalement un samedi, un dimanche, ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. Toute clause du contrat par laquelle le client abandonne son droit de renoncer à sa commande ou à son engagement d'achat est nulle et non avenue. Le présent article ne s'applique pas aux contrats conclus dans les conditions prévues à l'article L. 121-27.

Avant l'expiration du délai de réflexion prévu à l'article L. 121-25, nul ne peut exiger ou obtenir du client, directement ou indirectement, à quelque titre ni sous quelque forme que ce soit une contrepartie quelconque ni aucun engagement ni effectuer des prestations de services de quelque nature que ce soit. En outre, les engagements ou ordres de paiement ne doivent pas être exécutés avant l'expiration du délai prévu à l'article L. 121-25, et doivent être retournés au consommateur dans les quinze jours qui suivent sa rétractation.

5 - MISE EN SERVICE

neuf telecom adressera au Client un courrier de bienvenue l'informant de l'activation des Lignes. A compter de la réception de ce courrier, le Client bénéficie du Service via la présélection.

6 - ACCÈS AU SERVICE

6.1 L'accès au Service s'effectue via la présélection, c'est-à-dire sans composition du préfixe "9" en remplacement du premier "0". L'OBL sélectionne alors systématiquement neuf telecom comme opérateur pour tous les appels locaux, nationaux, internationaux et vers les mobiles du Client, sur les Lignes, à l'exception des communications vers des numéros spéciaux et les numéros d'urgence. La disponibilité du Service pour les appels locaux est soumise aux dispositions du catalogue d'interconnexion en vigueur.

Pour toute présélection demandée, le Client donne mandat à neuf telecom afin d'effectuer, en son nom et pour son compte, auprès de l'OBL, l'ensemble des démarches nécessaires à la mise en œuvre de la présélection pour les Lignes.

La présélection relève de la seule maîtrise de l'OBL qui est libre de rejeter toute demande de présélection. neuf telecom ne peut intervenir en aucune façon ni sur le principe ni sur les délais de mise en œuvre de la présélection. En cas de rejet, le Client pourra toutefois accéder au Service, via la sélection appel par appel, en composant le préfixe "9".

La présélection chez neuf telecom annule automatiquement toute présélection éventuelle auprès d'un autre opérateur. Toutefois, le Client peut, s'il le souhaite, continuer à utiliser cet opérateur, via la sélection appel par appel, en composant, son préfixe. En cas de modification des numéros des Lignes, la présélection n'est pas reconduite automatiquement. Pour continuer à en bénéficier, le Client devra contacter le Service Clients neuf telecom.

Le Client peut demander à tout moment, en écrivant au Service Clients neuf telecom, de ne plus bénéficier de la présélection, sans pour autant résilier son Contrat de Service. Dans ce cas, il bénéficiera du Service via la sélection appel par appel en composant le préfixe "9". neuf telecom effectue alors l'ensemble des démarches nécessaires auprès de l'OBL afin que l'annulation de la présélection intervienne dans les meilleurs délais. Le Client pourra également effectuer cette démarche en se présélectionnant auprès d'un autre opérateur.

6.2 Le Client conserve par ailleurs la possibilité de s'inscrire au Service sans présélection, via la sélection appel par appel en composant le préfixe "9".

6.3 Le Client utilisant le Service pourra souscrire jusqu'à quatre (4) Lignes par bulletin d'inscription.

6.4 Le Client doit être abonné à l'OBL et maintenir cet abonnement pendant toute la durée du Contrat de Service. La résiliation de l'abonnement auprès de l'OBL pour quelque raison que ce soit ou la mise en place d'un service limité sur la ligne téléphonique du Client rendra impossible l'utilisation du Service. Le Client notifiera une telle situation à neuf telecom par courrier recommandé avec avis de réception. La réception dudit courrier vaudra résiliation du Contrat de Service. La résiliation prendra effet conformément aux dispositions de l'article 12.2.

7 - ÉVOLUTION

7.1 Le Client accepte toute évolution technique et/ou technologique susceptibles d'améliorer la qualité du Service, et respectera toutes prescriptions données par neuf telecom concernant ces évolutions. Ces évolutions techniques et/ou technologiques pourront se traduire notamment par des modifications d'équipements imposées par l'Autorité de Régulation des Télécommunications ("ART") ou toute autre autorité compétente.

Par ailleurs, le Client déclare avoir été informé et accepte expressément que le Service puisse être perturbé, voire interrompu en cas de travaux techniques d'entretien, de renforcement ou d'extension du réseau de neuf telecom ou sur l'un des systèmes auxquels ledit réseau est connecté.

7.2 Toute demande de modification du Contrat de Service émanant du Client peut se faire par téléphone avec confirmation du Client par lettre. Les modifications seront prises en compte, suivant les cas, soit immédiatement, soit après réception de l'avenant au Contrat de Service correspondant dûment rempli et signé.

8 - SUPPORT CLIENT

Lorsque prévu aux présentes Conditions Générales d'Inscription et pour toute question d'ordre administratif ou commercial, le Client peut joindre le Service Client neuf telecom par téléphone ou par courrier à l'adresse suivante :

neuf telecom Clients
TSA 50020 - 92649 Boulogne-Billancourt Cedex

9 - OBLIGATIONS DU CLIENT

9.1 Le Client est tenu de prévenir neuf telecom, immédiatement par tous moyens puis de confirmer par lettre, dans un délai d'une semaine, tout changement de domicile, de coordonnées bancaires, de référence et de validité de carte bancaire, de numérotation, d'OBIL.

Au cas où ces modifications rendraient la fourniture du Service impossible, neuf telecom en informera le Client et le Contrat de Service sera résilié dans les conditions de l'article 12 ci-après. neuf telecom ne pourra en aucun cas être tenue responsable des conséquences d'une modification d'un élément ci-dessus qui ne lui aurait pas été notifiée.

9.2 Le Client s'engage à utiliser des matériels de télécommunications agréés, conformément aux dispositions du Code des Postes et Télécommunications et à utiliser le Service conformément aux dispositions du Contrat de Service.

10 - CONDITIONS FINANCIÈRES

10.1 Les prix du Service sont définis dans la documentation commerciale de neuf telecom jointe au Contrat de Service.

neuf telecom peut modifier les prix du Service à tout moment et s'engage, en cas de hausse des prix, à en informer préalablement le Client. A défaut pour ce dernier de résilier le Contrat de Service par lettre recommandée avec avis de réception adressée au Service Client de neuf telecom dans un délai de quinze (15) jours de l'information, il sera réputé accepter les nouveaux tarifs.

Pour le Client ayant choisi un forfait, les communications passées au-delà de la durée du forfait seront facturées par neuf telecom en sus du Service.

Le décompte des communications passées dans le forfait s'effectue à la seconde dès la première seconde.

Les minutes du forfait non consommées durant un bimestre de facturation ne sont pas reportées sur le bimestre suivant, ni remboursées.

Tout changement de forfait au-delà de trois (3) fois, tel que mentionné à l'article 3 ci-dessus, sera facturé au Client au prix d'une mensualité de la dernière option de forfait en cours au moment de la demande de changement.

10.2 Les sommes dues par le Client au titre du Contrat de Service font l'objet de factures, papier ou électronique, adressées bimestriellement au Client :

- d'avance pour les forfaits ;
- à terme échu pour les communications passées par les Clients n'ayant pas souscrit à un forfait ou passées au-delà des forfaits et non comprises dans ces forfaits.

neuf telecom pourra facturer, sur les factures suivantes, toute consommation qui n'aurait pas été facturée à la date de facturation prévue ci-dessus.

La première facture sera adressée au Client dans un délai de 30 à 60 jours à compter de son inscription au Service. Cette facture inclura le forfait au prorata entre la date d'inscription et la date de la prochaine facture, le montant des consommations entre la date d'inscription et la date de facturation et la déduction des sommes éventuellement payées à l'inscription.

neuf telecom pourra modifier la périodicité de facturation si, à l'issue d'une période de facturation, le niveau des consommations du Client est trop faible. Dans ce cas, ces consommations seront reportées sur la facturation suivante et une facture unique correspondant aux quatre (4) mois concernés sera adressée au Client.

Une facture détaillée portant sur l'ensemble des communications de la période facturée et faisant apparaître les numéros dans leur intégralité (10 chiffres) peut être envoyée au Client s'il en fait la demande écrite.

10.3 Le Client disposera d'un accès au Service avec une limitation d'encours, par période de facturation, d'un montant défini ci-dessous :

- En cas d'inscription par téléphone ou par Internet, le montant de l'encours sera de 30 euros et passera à 150 euros après réception du bulletin d'inscription dûment rempli et signé par le Client et des documents associés.
- Pour les autres modes d'inscription, le montant de l'encours sera, dès l'origine, de 150 euros.

Entrer dans le décompte de l'encours du Client les forfaits et consommations non encore facturés et/ou correspondant aux factures non encore échues et/ou correspondant aux factures échues et impayées y compris les factures contestées.

Les limites ci-dessus pourront être révisées à la hausse ou à la baisse par neuf telecom après étude du dossier du Client.

En tout état de cause, il appartient au Client de s'informer auprès du Service Clients neuf telecom de son niveau d'encours.

10.4 Les sommes dues par le Client à neuf telecom au titre du Contrat de Service feront l'objet d'un paiement par prélèvement automatique sur son compte ou sa carte bancaire dans un délai de quinze jours suivant la date d'émission de la facture correspondante.

En cas de règlement par un autre mode de paiement que le prélèvement automatique, neuf telecom se réserve la possibilité de facturer au Client une somme forfaitaire mensuelle de 2 euros correspondant aux frais de gestion et de traitement des factures.

Toute période couverte par le forfait qui serait entamée est due en totalité. Le règlement anticipé des factures ne donne lieu à aucun escompte.

Le Client est seul responsable du paiement de l'ensemble des sommes facturées. Tout retard de paiement, total ou partiel, d'une facture à son échéance pourra entraîner de plein droit l'application d'une pénalité de retard égale à 1,5 fois le taux de l'intérêt légal en vigueur à la date de facturation portant sur le montant de la facture non réglée, avec un minimum de perception dont le montant est précisé dans la documentation commerciale, ceci sans préjudice des dommages intérêts que pourra réclamer neuf telecom du fait du retard de paiement. Les frais de rejet de chèque impayé ou de prélèvement automatique sont facturés au Client.

10.5 Lors de l'inscription au Service, en cas d'incident ou de retard de paiement ou bien de dépassement de la limitation d'encours visé ci-dessus, neuf telecom se réserve le droit, sans préjudice des autres recours dont elle dispose, de demander au Client une avance sur consommation et/ou un dépôt de garantie d'un montant défini par neuf telecom. Les sommes ainsi versées ne porteront pas intérêt.

- Avance sur consommation : les sommes dues par le Client au titre de chaque facture seront déduites des sommes versées au titre de l'avance sur consommation jusqu'à compensation totale. Le Client procédera au versement d'une nouvelle avance sur consommation dès lors que le montant de l'avance en cours est inférieur à la dernière facture émise.
- Dépôt de garantie : en cas de non paiement total ou partiel d'une quelconque facture à son échéance, neuf telecom pourra déduire le montant correspondant du dépôt de garantie. Le Client devra reconstituer le dépôt de garantie au plus tard quinze (15) jours après demande écrite de neuf telecom, à défaut de quoi le Client sera réputé en retard de paiement. En l'absence de retards de paiement du Client et/ou de différend entre les parties, le dépôt de garantie sera restitué au Client par neuf telecom un (1) mois au plus tard après la fin du Contrat de Service.

Au cas où le Client n'aurait pas versé ou reconstitué l'avance sur consommation et/ou le dépôt de garantie à la date indiquée par neuf telecom, la fourniture du Service sera suspendue jusqu'aux dits versement ou reconstitution.

11 - ENTRÉE EN VIGUEUR - DURÉE

Le Contrat de Service est conclu pour une durée indéterminée et est résiliable à tout moment :

- par neuf telecom, moyennant un préavis de un (1) mois, à compter de l'envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception ;
- par le Client dans les conditions de l'article 12.2.

12 - SUSPENSION - RESILIATION

12.1 Par neuf telecom

En plus de cas prévus aux présentes Conditions Générales d'Inscription, le Contrat de Service pourra être suspendu ou résilié de plein droit par neuf telecom à tout moment, sans que le Client ne puisse se prévaloir d'une quelconque indemnité, dans les conditions suivantes.

neuf telecom se réserve le droit de restreindre ou suspendre l'accès au Service en cas de non réception du bulletin d'inscription, d'absence de régularisation d'un dossier incomplet, de dépassement de l'encours ou de l'avance sur consommation visés à l'article 10 ou d'incident ou de retard de paiement non régularisé par le Client quinze (15) jours après l'envoi, par neuf telecom d'une mise en demeure à cet effet.

neuf telecom se réserve le droit de suspendre ou résilier l'accès au Service avec un préavis de quinze (15) jours en cas de force majeure, de perturbation du réseau de neuf telecom par le terminal du Client si celui-ci n'est pas ou n'est plus conforme, utilisation anormale ou frauduleuse du Service ou violation d'une des clauses des présentes Conditions Générales d'Inscription, une telle violation pouvant être constatée par neuf telecom ou lui être notifiée par un tiers.

En outre, le Contrat de Service peut être résilié de plein droit par neuf telecom avec un préavis de quinze (15) en cas de fausse déclaration du Client ou de retrait ou suspension de l'autorisation accordée par le ministre chargé des télécommunications à neuf telecom.

neuf telecom pourra résilier le Contrat de Service lorsqu'une cause de suspension n'a pas disparu dans un délai de quinze (15) jours.

En outre, le Contrat de Service peut être résilié de plein droit par neuf telecom avec un préavis de quinze (15) dès lors que le Client n'utilise pas le Service sur l'ensemble de ses lignes pendant une période de six (6) mois.

12.2 Par le Client

12.2.1 Le Client pourra résilier de plein droit le Contrat de Service à tout moment moyennant l'envoi, par lettre recommandée avec avis de réception, d'une lettre de résiliation. Si la lettre de résiliation est reçue par neuf telecom au moins un mois avant la fin de la période de facturation en cours, la résiliation prendra effet à l'expiration de ladite période de facturation. A défaut, la résiliation prendra effet à l'expiration de la période de facturation suivante qui sera due en entier.

12.2.2 En cas de manquement par neuf telecom à ses obligations, le Client pourra résilier de plein droit le Contrat de Service moyennant l'envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception avec un préavis de quinze (15) jours.

12.3 Conséquences d'une suspension ou d'une résiliation

La suspension ou la résiliation du Service entraîne l'exigibilité immédiate de toutes les sommes dues par le Client. Dans tous les cas, les sommes déjà versées demeurent acquises à neuf telecom et aucun remboursement ne sera effectué.

En cas de résiliation de la présélection par le Client dans les trois (3) mois suivant la date de son inscription au Service, neuf telecom se réserve la possibilité de réclamer au Client le paiement d'une somme forfaitaire et unique de 2 euros par Ligne correspondant aux frais d'annulation de la présélection.

13 - INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

Les informations recueillies par neuf telecom, dans le cadre de l'inscription du Client au Service et en cours d'exécution du Contrat de Service, bénéficient de la protection de la loi "informatique et libertés" n° 78-17 du 6 janvier 1978. Ces informations peuvent donner lieu à l'exercice du droit individuel d'accès et de rectification auprès de neuf telecom. Les modalités d'exercice de ce droit sont précisées sur les pages correspondantes du site Internet de neuf telecom. neuf telecom se réserve le droit, sauf avis contraire du Client, de communiquer lesdites informations à tout institut de sondage ainsi qu'à l'organisme en charge de la gestion de l'annuaire universel, à sa maison mère et à ses filiales, ainsi qu'à ses partenaires commerciaux.

neuf telecom précise que, pour chaque appel du Client au Service Clients neuf telecom, le Client sera identifié par le Service Clients neuf telecom et que les informations reçues pourront être conservées par neuf telecom.

neuf telecom se réserve le droit, sauf en cas de notification contraire expresse du Client, d'utiliser les informations relatives au Client et, en particulier, les informations issues de sa facturation, pour proposer au Client des offres analogues au Service.

Enfin, par la souscription au Service, le Client autorise expressément neuf telecom à utiliser les informations relatives au Client et, en particulier, les informations issues de sa facturation, à des fins de prospection commerciale.

14 - RESPONSABILITÉ DE NEUF TELECOM

Au titre de son obligation de moyens, neuf telecom s'engage à mettre en œuvre les moyens raisonnables nécessaires afin d'assurer au mieux l'accès du Client au Service. A ce titre, la responsabilité de neuf telecom est limitée à la seule fourniture du Service dans les conditions des présentes Conditions Générales d'Inscription.

neuf telecom n'est pas responsable des actes et/ou des faits qui lui sont extérieurs et notamment des services et/ou des contenus proposés par des tiers et accessibles via le Service.

neuf telecom rappelle qu'elle demeure étrangère aux relations que le Client pourra nouer, au travers de l'utilisation du Service, avec tous tiers dans le cadre d'opérations de toute nature et notamment commerciales, ces dernières ne concernant exclusivement que le Client et le tiers concerné. En conséquence, neuf telecom ne peut assumer une quelconque responsabilité du fait de telles relations.

De même, neuf telecom ne pourra en aucun cas être tenue responsable en cas de poursuites judiciaires à l'encontre du Client du fait de l'usage du Service ou de tout autre service accessible via le réseau Internet, sauf en cas de faute de neuf telecom dans l'exécution du Contrat de Service.

Sa responsabilité ne saurait être engagée dans les cas suivants :

- perturbation du service de télécommunication public ;
- défaillance momentanée du réseau de neuf telecom dégradant la qualité du Service, notamment en cas de travaux d'entretien, renforcement, extension des installations dudit réseau ;
- utilisation anormale du Service par le Client ;
- 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 neuf telecom, et notamment en cas de dysfonctionnement du réseau de l'OBL ;
- utilisation du Service par une personne non autorisée ;
- non-respect par le Client de ses obligations ;
- modifications dues à des prescriptions de l'ART ;
- force majeure ;
- communication d'éléments en sa possession sur toute demande faite, par réquisitions judiciaires, par les autorités judiciaires ou policières, ou administrative.

Dans les seuls cas où neuf telecom aura commis une faute prouvée par le Client dans l'exécution du Contrat de Service, neuf telecom réparera les dommages matériels directs causés au Client dans la limite d'une somme équivalente aux montants payés par le Client à neuf telecom au titre du Contrat de Service pour les trois derniers mois précédant la survenance de l'événement ayant entraîné ledit dommage. Tout préjudice indirect et/ou immatériel, subi dans le cadre de l'utilisation du Service, tel que notamment perte de clientèle, perte de chance et/ou de profit, de chiffre d'affaires et plus généralement toute autre perte ou dommage, quelle qu'en soit la nature, ne pourra donner lieu à aucune compensation, notamment financière, de la part de neuf telecom.

15 - CESSIION

Le Service est souscrit par le Client à titre strictement personnel et le Contrat de Service ne pourra en aucun cas être cédé, totalement ou partiellement, par le Client.

Le Contrat de Service et toutes ses stipulations lieront les parties aux présentes, leurs successeurs en droit et cessionnaires autorisés, en particulier en cas de changement de contrôle ou de fusion d'une partie, soit par absorption du fait d'une société tierce, soit par création d'une société nouvelle, comme en cas de scission, d'apport partiel d'actifs ou autres opérations de concentration et de restructuration, et seront au seul bénéfice de ceux-ci.

neuf telecom pourra librement céder, transférer, déléguer, sous-traiter ou encore aliéner tout ou partie de ses obligations, droits, titres ou intérêts en vertu du Contrat de Service.

16 - CONVENTION DE PREUVE

Le Client reconnaît, dans ses rapports avec neuf telecom, la validité et la force probante des télécopies et des courriers électroniques échangés entre eux dans le cadre du Contrat de Service. De même, les tickets d'appels, récapitulant les appels émis par le Client et servant de base à la facturation ainsi que leurs reproductions sur microfiches, disques optiques ou magnétiques, bandes magnétiques, conservés par neuf telecom, sont opposables au Client en tant qu'éléments de preuve.

17 - DIVERS

Si le Client souhaite (i) ne pas être mentionné sur les listes d'abonnés ou d'utilisateurs publiées et/ou accessibles par un service de renseignements téléphoniques, (ii) s'opposer à la publication et à la communication de l'adresse complète de son domicile, dans la mesure où les données publiées ou communicables permettent de le distinguer de ses homonymes, (iii) s'opposer, s'il y a lieu, à l'indication du sexe ou (iv) s'opposer appel par appel ou de façon permanente (secret permanent), à l'identification de sa ligne par les postes appelés, il devra en faire la demande à l'OBL. neuf telecom ne pourra en aucun cas être garante du respect des demandes du Client par l'OBL.



neuf telecom réseau - SA au capital de 30 000 000 euros
Siège social : 38, quai du Point-du-Jour - 92659 Boulogne-Billancourt Cedex
Siren : 413 741 976 RCS Nanterre - Code APE : 642 B - Code TVA intracommunautaire : FR 69 413 741 976

Réf. 3354