

**Article 1 – OBJET ET CHAMP D'APPLICATION**

**1.1.** Les présentes Conditions Générales Pro (les « **CGP** ») ont pour objet de définir les modalités par lesquelles la société NET AND YOU, SAS au capital de 9 090 € – RCS Cusset 752 022 418 – Village Marin, 03120 LAPALISSE, opérateur de communications électroniques déclaré auprès de l'ARCEP sous le code NEYO, fournit les Services dans les conditions prévues au Contrat, et vend ou met en location ou à disposition des Équipements au Client Pro, sous ses différentes marques : NET & YOU (N&U), Alpine Telecom, 3 Vallées Telecom, Courchevel Telecom et Vineyard Telecom.

**1.2.** Les CGP pouvant faire l'objet de modifications ultérieures, la version applicable est celle en vigueur à la date de la conclusion du Contrat.

**Article 2 – DEFINITIONS**

Pour l'application des présentes, les mots et expressions suivants, qui commencent par une majuscule ont le sens qui leur est attribué ci-après, qu'ils soient utilisés au singulier ou au pluriel.

**Activation des Services** : désigne l'installation des Équipements en vue de la mise en œuvre des Services.

**Équipements** : désigne le matériel (ex : téléphone, borne Wifi, routeur d'accès ou Box) pouvant intégrer des logiciels libres ou appartenant à NET AND YOU, vendu, mis à la disposition ou loué par NET AND YOU au Client Pro afin de lui permettre d'accéder aux Services.

**Client Pro** : désigne la personne physique ou morale ayant souscrit au Contrat pour les besoins de son activité professionnelle.

**Contrat** : désigne l'ensemble contractuel liant le Client Pro à NET AND YOU constitué, par ordre décroissant, du devis réalisé sur mesure à la demande du client Pro (« **Devis** ») accompagné de la fiche d'ouverture du compte (« **Fiche** ») ou du formulaire d'abonnement (« **Formulaire** »), des présentes CGP et ses annexes, et le cas échéant des Conditions Professionnelles Particulières (les « **CPP** »).

**Indisponibilité du Service** : désigne la coupure franche et continue du Service durant plus de cinq (5) minutes.

**Ligne** : désigne la ligne téléphonie fixe attribuée au Client Pro ayant souscrit à un Service de téléphonie fixe.

**Site** : désigne l'emplacement géographique d'installation des Équipements et de fourniture des Services.

**POC** : désigne l'étude réalisée par NET AND YOU ou le Prestataire qualifié afin d'étudier la faisabilité du Raccordement.

**Période de référence** : désigne l'année qui débute le premier jour de l'accès aux Services.

**Prestataire qualifié** : désigne le prestataire tiers, situé dans la région où se situe le Site et respectant les prérequis établis lors du POC, qui réalise le Raccordement au nom de NET AND YOU.

**Raccordement** : désigne les travaux réalisés par NET AND YOU ou le Prestataire qualifié afin de connecter le Site du Client au Réseau en vue de permettre au Client de bénéficier des Services souscrits.

**Réseau** : désigne le réseau de télécommunications permettant d'accéder aux Services souscrits.

**Services** : désigne les services décrits à l'article 3.1. fournis, sous réserve d'éligibilité, au Client Pro par NET AND YOU, conformément au Contrat.

**Terminaux** : désigne les équipements du Client Pro permettant d'accéder aux Services (tablette, ordinateur, téléphone fixe pour la téléphonie).

**Article 3 – SERVICES****3.1. Description des Services**

NET AND YOU propose au Client Pro, sous réserve d'éligibilité et de comptabilité technique, la souscription à ses Services (ex : accès à Internet et/ou téléphonie fixe) sous différents types d'accès, tels que : fibre pro très haut débit, fibre optique dédiée, ADSL, SDSL, 4G, 5G.

**3.2. Évolution des Services**

NET AND YOU se réserve le droit de modifier ou de supprimer un ou plusieurs Services souscrits par le Client Pro pour s'adapter aux nouvelles techniques. NET AND YOU informera le Client Pro de la modification du ou des Services souscrits par tous moyens, moyennant un préavis d'un (1) mois. Si le Client Pro refuse cette modification, il pourra demander la résiliation du Contrat par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, sans pénalités ni droit à dédommagement, dans le délai d'un (1) mois à compter de la notification des modifications contractuelles. A défaut, ladite modification sera réputée avoir été acceptée par le Client Pro. Le droit de résiliation prévu ci-dessus n'est ouvert au Client Pro que dans la mesure où les modifications portent sur des éléments substantiels du Contrat et non sur des modifications mineures ou dues à des nouvelles contraintes législatives ou réglementaires ou imposées par une autorité publique.

**Article 4 – ÉQUIPEMENTS****4.1. Vente****4.1.1. Transfert de propriété**

Le transfert de propriété des Équipements, au profit du Client Pro ne sera réalisé qu'après complet paiement du prix indiqué dans le Devis ou le Formulaire par ce dernier dans le délai prévu par ledit Devis ou Formulaire, et ce quelle que soit la date de livraison des Équipements.

**4.1.2. Transfert des risques**

La charge des risques de détérioration (à l'exception de l'usure normale ou d'un vice propre aux Équipements), de perte ou de vol est transférée au Client Pro lorsqu'il prendra physiquement possession des Équipements.

**4.1.3. Garantie constructeur**

Les Équipements acquis par le Client bénéficient d'une garantie constructeur de douze (12) mois. En cas de panne, le Client Pro devra contacter par téléphone le Service assistance technique Pro, au numéro indiqué à l'article 15 ci-après, qui déterminera s'il s'agit d'un dysfonctionnement couvert par la garantie constructeur. Dans l'affirmative et à condition que le Client Pro n'est pas à l'origine du dysfonctionnement, NET AND YOU procédera à ses frais au remplacement des Équipements défectueux contre des Équipements de marque et modèle identiques ou de gamme équivalente contre remise ou envoi à ses frais des Équipements défectueux dans leur emballage d'origine ou soigneusement emballés (emballage constitué de n'importe quel carton de taille adaptée et protégeant les Équipements) par voie postale à :

**NET AND YOU – Village Marin – 03120 LAPALISSE.**

**4.1.4. Garantie des vices cachés**

Les Équipements bénéficient de la garantie légale des vices cachés dans les conditions prévues par les articles 1641 à 1648 du Code civil. Cette garantie ne s'applique pas si le Client Pro est un professionnel de même spécialité que NET AND YOU, et s'applique indépendamment de la garantie constructeur (4.1.3.) couvrant les Équipements.

Pour la mettre en œuvre, le Client Pro doit contacter par téléphone, au numéro indiqué à l'article 15 ci-après, le Service assistance technique Pro pour l'informer de la défectuosité des Équipements, qui lui indiquera si le défaut est couvert par la présente garantie. Dans ce cas, le Client Pro devra remettre ou retourner par voie postale à ses frais les Équipements défectueux dans leur emballage d'origine ou soigneusement emballés (l'emballage constitué de n'importe quel carton, même s'il ne s'agit pas du carton d'origine, de taille adaptée et protégeant les Équipements) à :

**NET AND YOU – Village Marin – 03120 LAPALISSE.**

Dès lors, NET AND YOU ne sera tenue que du remplacement sans frais des Équipements ou remboursement du prix des Équipements, à l'exclusion de tout autre indemnité.

Si le Client Pro souhaite néanmoins faire réparer les Équipements qui ne peuvent pas bénéficier des garanties définies aux 4.1.3. et 4.1.4. ci-avant, NET AND YOU procédera aux réparations selon le Devis accepté par le Client Pro.

## 4.2. Location

### 4.2.1. Équipements mis à la disposition ou loués

Afin de pouvoir bénéficier des Services, NET AND YOU peut être amenée à proposer à la location des Équipements au Client Pro, facturé selon le tarif indiqué au Devis ou au Formulaire.

Les Équipements de NET AND YOU pourront être remis au Client Pro par le technicien notamment lors de son intervention ou selon les modalités prévues au Devis ou au Formulaire, ou adressées par voie postale dans un délai maximum de trente (30) jours à compter de la souscription.

### 4.2.2. Propriété des Équipements

NET AND YOU demeure propriétaire de ses Équipements mis à la disposition ou loués au Client Pro, et cette location ne saurait être considérée comme un transfert de propriété. Dès lors, le Client Pro s'interdit tout acte de disposition (cession, location, sous-location, gage) sur les Équipements, les logiciels et leur documentation, et sur les instructions techniques qui lui ont été fournis, ainsi que toute autre utilisation non conforme, et d'altérer ou supprimer les logiciels qui y sont intégrés.

En cas de saisie ou de toute autre prétention d'un tiers sur lesdits Équipements, le Client Pro est tenu de s'y opposer et d'en informer immédiatement NET AND YOU.

### 4.2.3. Garde des Équipements

Pendant la durée du Contrat, le Client Pro est le gardien des Équipements, et demeure ainsi responsable de tous dommages et répond du vol, de la perte ou des détériorations des Équipements. Le Client Pro devra s'assurer pour lesdits dommages.

### 4.2.4. Remplacement

Le Client Pro informera NET AND YOU, sans délai, de toute perte, vol ou détérioration des Équipements.

Dans les cas qui précèdent, NET AND YOU procédera au remplacement des Équipements contre remise ou envoi par le Client à ses frais des Équipements défectueux dans leur emballage d'origine ou soigneusement emballés (emballage constitué de n'importe quel carton de taille adaptée et protégeant les Équipements) par voie postale à : **NET AND YOU – Village Marin – 03120 LAPALISSE.**

Si les Équipements sont restitués incomplets ou détériorés, sauf si les détériorations ne lui sont pas imputables ou cas de force majeure, le Client Pro sera redevable d'une somme forfaitaire égale à 250 € HT par Équipement.

### 4.2.5. Restitution

À la fin du Contrat, pour quelque cause que ce soit, le Client Pro devra restituer les Équipements en bon état, complets et dans leur emballage d'origine ou soigneusement emballés (l'emballage constitué de n'importe quel carton, même s'il ne s'agit pas du carton d'origine, de taille adaptée et protégeant les Équipements), à ses frais par voie postale à : **NET AND YOU – Village Marin – 03120 LAPALISSE**, au plus tard quinze (15) jours suivant la fin du Contrat.

A réception des Équipements, NET AND YOU adressera un courriel de confirmation de restitution attestant du retour effectif et le cas échéant des éventuelles réserves sur l'état desdits Équipements.

Si les Équipements sont restitués incomplets ou détériorés, sauf si les détériorations ne lui sont pas imputables ou cas de force majeure, le Client Pro sera redevable d'une somme forfaitaire égale à 250 € HT par Équipement.

Les frais de retours des Équipements sont à la charge du Client Pro lorsqu'il est à l'initiative de la résiliation ou lorsqu'il se rétracte, et à la charge de NET AND YOU en cas de résiliation à son initiative.

## Article 5 – SOUSCRIPTION AUX SERVICES

### 5.1. Conditions

Le Client Pro ne peut souscrire aux Services que pour ses besoins professionnels propres. Par conséquent, les Services ne pourront, sauf accord préalable et écrit de NET AND YOU, être utilisés à titre commercial ou non au profit de tiers. Le Client Pro, souhaitant souscrire aux Services, doit être domicilié en France et justifier de sa qualité de professionnel en fournissant les documents suivants :

- Pour une personne morale de droit privé (société, artisan, association) : copie de la pièce d'identité en cours de validité du représentant légal ou, s'il ne s'agit pas du représentant légal, l'original du pouvoir revêtu de la

signature de son représentant légal et de son cachet commercial, et la copie de la pièce d'identité du représentant légal et du mandataire. Il devra justifier de sa qualité de professionnel en produisant selon les cas : l'extrait d'immatriculation au Registre du Commerce et des Sociétés (société) ou au Répertoire des Métiers datant de moins de trois (3) mois (artisan), ou la copie de la déclaration en préfecture (association) ;

- Pour une personne morale de droit public (collectivité ou établissement public, autorité administrative indépendante) : l'original du pouvoir mandant la personne physique, habilitée à représenter et engager la personne morale de droit public, et la copie de la pièce d'identité du mandataire.

### 5.2. Modalités

La souscription aux Services est subordonnée par la transmission par le Client Pro à NET AND YOU du Devis ou du Formulaire, de la Fiche d'ouverture de compte, des présentes CGP et des éventuelles CPP signés, accompagnés des documents listés dans ledit Formulaire ou ladite Fiche, par :

- courrier électronique à l'adresse électronique suivante : [secretariat@netandyou.fr](mailto:secretariat@netandyou.fr) ; ou,
- courrier à l'adresse postale suivante : **NET AND YOU – Village Marin – 03120 LAPALISSE.**

Le Client Pro, qui rencontre des difficultés pour fournir lesdits documents, a la possibilité de contacter le Service Client de NET AND YOU, dont les coordonnées figurent à l'article 15 ci-après. Une fois la souscription complète et validée par NET AND YOU, une confirmation de la souscription avec le Contrat sera transmise par courrier électronique au Client Pro à l'adresse courriel précisée dans le Formulaire ou la Fiche.

Les vidéos, schémas, dessins et photographies illustrant les Equipements et les Services n'entrent pas dans le champ contractuel.

## Article 6 – TARIFS ET MODALITÉS DE PAIEMENT

### 6.1. Tarifs

Les Services, le prix de vente ou de location des Équipements, les frais et services ponctuels (y compris les frais d'installation et de résiliation, et les frais d'intervention d'un technicien) sont facturés conformément au Devis ou au Formulaire. Les tarifs sont indiqués en euros, hors taxes (« HT »), et toutes taxes comprises (« TTC »).

Lesdits tarifs seront révisés à chaque date annuelle d'anniversaire du Contrat sur l'indice des salaires mensuels de base - Télécommunications NAF rév. 2, niveau A38 JB (identifiant 010562718) publié par l'Insee sur son site internet accessible à l'adresse ci-après : [www.insee.fr](http://www.insee.fr), suivant la formule suivante :  $P = P_0 \times (SI/S_0)$ . Dans laquelle : P : prix révisé ;  $P_0$  : tarif initial ;  $S_0$  : valeur de l'indice au jour de la conclusion du Contrat ; SI : valeur de l'indice au jour du renouvellement. Lorsque l'indice cessera d'exister, NET AND YOU informera préalablement le Client Pro du nouvel indice de remplacement qui s'en approche le plus.

En outre, NET AND YOU se réserve le droit de modifier le prix de ses Services. Dans ce cas, NET AND YOU en informe le Client Pro par tous moyens au moins un (1) mois avant l'application des nouveaux tarifs. Le Client Pro pourra refuser cette modification. Si le Client Pro refuse cette modification, il pourra demander la résiliation du Contrat par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, sans pénalités ni droit à dédommagement, dans le délai d'un (1) mois suivant l'entrée en vigueur des nouveaux tarifs. Cette faculté de résiliation n'est, cependant, pas ouverte au Client Pro en cas de modification des tarifs résultant d'une contrainte législative ou réglementaire ou d'une injonction d'une autorité publique.

### 6.2. Facturation – Modalités de paiement

**6.2.1. Avance sur consommation, dépôt de garantie** – NET AND YOU se réserve le droit d'exiger le versement d'une avance sur consommation et/ou un dépôt de garantie à le Client Pro lors de la souscription ou en cours d'exécution du contrat (communications en dépassement du forfait, défaut ou incident de paiement, dégradation de la situation financière du Client Pro). Cette avance est portée au crédit du Client Pro et vient en déduction des sommes dues et à venir du Client Pro.

**6.2.2. Factures** – Les sommes dues par le Client Pro sont facturées conformément au Devis ou au Formulaire et font l'objet d'une facture adressée mensuellement par courrier électronique et payable comptant en euros nets et hors taxe dans le délai indiqué par ladite facture.

La facturation des Services, qui commence à partir de l'activation des Services décrite ci-après, est effectuée à terme à échoir, et donc émise d'avance. La première facture est établie *au prorata temporis* à partir de

la date de l'activation des Services. La facturation des consommations hors forfaits, ainsi que le frais de remplacement des Équipements font l'objet d'une facturation à terme échu.

Lesdites factures sont adressées par voie électronique au Client Pro, à l'adresse précisée dans la Fiche ou le Formulaire.

Le paiement s'effectue selon l'un des modes de règlement suivants : prélèvement automatique, virement ou chèque. Le paiement par virement bancaire ou par chèque occasionne des frais de traitement à hauteur de 5 € HT par facture.

Si l'opte pour le prélèvement automatique, le Client Pro devra fournir un mandat SEPA dûment complété de ses coordonnées bancaires et signé, accompagné du relevé IBAN correspondant d'un compte domicilié auprès d'une banque en France métropolitaine,

### 6.3. Retard ou défaut de paiement

En cas de retard de paiement ou d'impayé, les sommes restantes dues à NET AND YOU seront, de plein droit :

- majorées de pénalités de retard, exigibles de plein droit sans mise en demeure préalable, égales à trois (3) fois le taux d'intérêt légal en vigueur à la date d'émission de la facture concernée ;
- augmentées d'une indemnité forfaitaire de recouvrement de quarante euros (40 €), non soumise à la TVA, par facture (article D 441-5 du Code de commerce).

NET AND YOU pourra se prévaloir, des dispositions de l'article 14 « Résiliation », en cas de non-paiement de factures non-contestées de bonne foi par le Client Pro ou suspendre de plein droit la fourniture des Services dans les conditions prévues à l'article 12.2. « Suspension ».

En cas de rejet de prélèvement, des frais de traitement à hauteur de 20 € HT par facture seront facturés au Client Pro.

## Article 7 – PRISE D'EFFET, DURÉE & DROIT DE RÉTRACTATION

### 7.1. Prise d'effet et durée

Le Contrat prend effet, sous réserve du droit de rétractation prévu à l'article 7.2. dans certains cas spécifiques, à compter de la signature du Contrat, pour la période minimale d'engagement précisée dans le Devis ou Formulaire signé. Cette période court à compter de la date effective d'activation du ou des Services. Le Contrat est tacitement reconductible sauf dénonciation du Client Pro trois (3) mois avant la date d'échéance.

### 7.2. Droit de rétractation

Conformément à la législation applicable, le Client Pro dispose d'un délai de rétractation de quatorze (14) jours à compter de la conclusion du Contrat pour exercer son droit de rétractation auprès de NET AND YOU et annuler sa souscription, sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalité, aux fins de remboursement, si les trois (3) conditions cumulatives suivantes sont réunies :

- le Contrat a été conclu hors établissement (hors du lieu où le Client Pro exerce son activité professionnelle de manière habituelle ou à la suite d'un démarchage) ;
- l'objet du Contrat n'entre pas dans le champ d'activité principale du Client Pro ;
- le nombre de salariés employés par celui-ci est inférieur ou égal à cinq (5).

Le droit de rétractation peut être exercé en ligne, à l'aide du formulaire de rétractation ci-joint, auquel cas un accusé de réception sera adressé par courrier électronique au Client Pro, ou de toute autre écrit exprimant la volonté de se rétracter et notamment par courrier postal adressé à NET AND YOU – Village Marin – 03120 LAPALISSE ou par courriel à [secretariat@netandyou.fr](mailto:secretariat@netandyou.fr), mentionnant le numéro du Contrat et, le cas échéant, la Ligne concernée par cette rétractation.

En cas d'exercice du droit de rétractation dans le délai susvisé, seul le prix des Services commandés est remboursé. Le remboursement des sommes effectivement réglées par le Client Pro sera effectué dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la réception, par NET AND YOU, de la notification de la rétractation du Client. Passé ce délai, le Client Pro restera redevable de la totalité du prix des Services et le cas échéant du ou des Équipements vendus.

Le Client Pro souhaitant activer les Services avant la fin du délai susmentionné devra en faire la demande auprès de NET AND YOU en cochant la case prévue à cet effet dans le Devis ou le Formulaire, par téléphone, auquel cas une confirmation de l'activation est adressée par courrier au Client Pro, ou par courriel à [secretariat@netandyou.fr](mailto:secretariat@netandyou.fr). Dans

ce cas, le droit de rétractation n'est pas applicable et le Client Pro devra régler le prix des Services activés, au *prorata temporis*.

## Article 8 – OBLIGATIONS DE NET AND YOU

### 8.1. Raccordement et activation des Services

#### 8.1.1. Conditions communes

L'activation des Services nécessite au préalable que le Site du Client Pro soit raccordé au Réseau. Préalablement à la signature du Devis ou du Formulaire, un premier rendez-vous est organisé afin de permettre à NET AND YOU ou son Prestataire qualifié d'étudier l'éligibilité du Site (POC) en fonction de sa localisation et le cas échéant du Réseau déjà installé.

Toute intervention doit être effectuée en présence du Client Pro ou de son représentant, dûment autorisé. De même, tout rendez-vous annulé moins de quarante-huit (48) heures ouvrées sera, sauf cas de force majeure ou fait non imputable au Client Pro, facturé au Client Pro, à la somme de 350 € HT.

Si le Client Pro, qui dispose du droit de rétractation, n'a pas donné son accord pour que les Services soient activés avant la fin du délai de rétractation, le Raccordement et/ou l'activation des Services ne seront activés qu'à l'issue du délai de rétractation.

L'activation des Services fait l'objet de frais d'accès aux Services dont le montant est précisé dans le Devis ou le Formulaire.

Chaque intervention d'un technicien fait l'objet d'un compte-rendu devant être signé par le Client Pro ou son représentant.

#### 8.1.2. Site non raccordé au Réseau

Le Raccordement nécessite, au préalable, que les conditions techniques le permettent, et le cas échéant l'obtention des autorisations nécessaires par le Client Pro. Le Raccordement ne pourra être effectué en cas de difficultés techniques particulières non imputables à NET AND YOU, si le Raccordement requiert des investissements trop importants non acceptés par le Client Pro, ou si les autorisations nécessaires n'ont pas été obtenues par le Client Pro.

Le Raccordement peut faire l'objet d'un contrat ou d'un devis distinct entre le Client Pro et NET AND YOU. Les frais de Raccordement seront facturés au Client Pro selon les modalités prévues au contrat ou devis spécifique. Il est expressément convenu entre les Parties que le Raccordement dont le délai sera précisé audit devis ou contrat constituera une condition suspensive de l'activation des Services. À défaut de l'accomplissement de la condition suspensive précitée dans le délai imparti, le Client Pro pourra résilier le présent Contrat de plein droit, moyennant l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé réception. Dans ce cas, le Client Pro ne pourra prétendre à une quelconque indemnité, et sera tenu de régler le POC.

NET AND YOU demeure responsable de la réalisation ou l'inexécution du Raccordement par son Prestataire qualifié et se porte fort du respect par son prestataire des dispositions du présent Contrat. NET AND YOU reprendra la poursuite de l'exécution des prestations en cas de cessation totale ou partielle d'activité du Prestataire qualifié.

Lors du rendez-vous de Raccordement, le Client Pro ou son représentant devra permettre l'accès au Site et le mobilier sera, si besoin, déplacé sous leur responsabilité.

Une fois le Site raccordé, les Services seront activés par le technicien de NET AND YOU ou de son Prestataire qualifié, prestation facturée conformément au Devis ou Formulaire. Pour que les Services soient activés, le Client Pro devra mettre à la disposition du technicien l'espace et les éléments déterminés conformément aux prérequis techniques identifiés dans le POC (notamment un nombre de prises électriques, une baie informatique (pouvant également être vendue, loué ou mis à disposition par NET AND YOU) permettant la mise en place d'un commutateur empilable (ou « Switch rackable »)).

#### 8.1.3. Site déjà raccordé au Réseau

Si, au terme du POC, le Site est déjà raccordé au Réseau, et par conséquent, utilisable, l'activation des Services réalisée par NET AND YOU nécessite la fourniture par le Client Pro de l'espace et des éléments déterminés conformément aux prérequis techniques identifiés dans le POC (notamment un nombre de prises électriques, une baie informatique (pouvant également être vendue, loué ou mis à disposition par NET AND YOU) permettant la mise en place d'un commutateur empilable (ou « Switch rackable »)).

### 8.2. Maintenance

NET AND YOU s'engage à mettre en place les mesures nécessaires au maintien et à la continuité des Services, parmi lesquelles figurent les

évolutions techniques et les opérations de maintenance (modifications, mises à jour automatiques). Ladite maintenance des Services peut entraîner une interruption momentanée des Services. NET AND YOU s'engage, sauf urgence, à communiquer par tous moyens au Client Pro les informations relatives à ces maintenances et interruptions.

### 8.3. Rétablissement des Services

En cas d'interruption totale ou partielle des Services, le Client Pro est invité à contacter le Service assistance technique Pro de NET AND YOU, par tous moyens. Toute demande de rétablissement fera l'objet de l'émission par NET AND YOU d'un ticket incident retraçant la demande et transmise par courriel au Client Pro et une estimation quant au temps nécessaire pour sa résolution. NET AND YOU fera ses meilleurs efforts pour rétablir les Services, ou rétablira lesdits Services selon le délai de rétablissement (« Garantie de Temps de Rétablissement » ou « GTR ») précisé au Devis ou au Formulaire.

#### 8.3.1. La Garantie de Temps de Rétablissement (débit garanti)

Pour les Contrats spécifiant une garantie de temps de rétablissement, NET AND YOU s'engage à rétablir le service dans le temps de GTR contractuel à compter de l'obtention du ticket incident. Cette GTR est exclue pendant les heures comprises entre vingt (20) heures et huit (8) heures, en cas de force majeure, défaut d'énergie sur le site du client, incident provenant d'un élément extérieur au réseau de télécommunications sous la responsabilité de NET AND YOU, faille de sécurité, impossibilité d'intervention sur le Site du Client Pro, intervention nécessaire sur un point haut extérieur du réseau ou nécessitant une autorisation, maintenance programmée (cf. article 8.2.) ou non-respect des conditions d'utilisation des Equipements et Services prévues à l'article 10.3. ci-après. En cas de non-respect de temps de rétablissement, le Client Pro pourra prétendre à une indemnité à titre de pénalité, égale à un pourcentage du montant de la facture mensuelle desdits Services ci-après précisé, applicable (1) fois par mois, sous forme d'avoir valable sur la prochaine facture, excluant de ce fait toute autre demande de dommages-intérêts éventuelle de la part du Client Pro.

Délai de remise en service	Montant de l'Indemnité sur la GTR
Jusqu'à 60 mn	1%
+ de 60 mn à 120 mn	1.5%
+ de 120 mn à 240 mn	2%
+ de 240 à 480 mn	2.5%
+ de 480 mn	3%

après la GTR (tranches cumulables) du montant de la facture mensuelle des Services

#### 8.3.2. La Garantie de taux de disponibilité (débit garanti)

Pour les Contrats spécifiant un débit garanti, NET AND YOU garantit un taux de disponibilité du Service d'accès à internet de 99.90 %, sauf cas de force majeure, défaut d'énergie sur le site du client, incident provenant d'un élément extérieur au réseau de télécommunications sous la responsabilité de NET AND YOU, faille de sécurité, impossibilité d'intervention sur le Site du Client Pro, intervention nécessaire sur un point haut extérieur du réseau ou nécessitant une autorisation, maintenance programmée (information du Client Pro au minimum cinq (5) jours ouvrés à l'avance) ou non-respect des conditions d'utilisation des Equipements et Services prévues à l'article 10.3. ci-après. En cas de non-respect par NET AND YOU de ce taux de disponibilité, NET AND YOU versera au Client les pénalités forfaitaires suivantes correspondant à un pourcentage du montant de la facture mensuelle HT desdits Services, applicable (1) fois par mois, sous forme d'avoir valable sur la prochaine facture, excluant de ce fait toute autre demande de dommages-intérêts éventuelle de la part du Client Pro. Ces pénalités sont cumulables avec l'indemnité pour non-respect de la Garantie de Temps de Rétablissement.

Taux de disponibilité du Service par an	Pénalités comptabilisées à compter de l'émission du ticket incident
99,90% à 99,50%	6%
99,49% à 97,00%	12%
97,00%	24%

Calcul du taux de disponibilité : (Période de référence – temps cumulé d'Indisponibilité) / (Période de référence x 100)

### Article 9 – PORTABILITE DU NUMÉRO DE TÉLÉPHONE FIXE

La portabilité est proposée pour les Clients Pro souhaitant souscrire au Service de téléphonie et conserver son numéro de téléphone fixe attribué par son opérateur de télécommunication d'origine (« **Opérateur Cédant** ») auprès de NET AND YOU. La demande de portabilité, effectuée par le Client Pro lors de la signature du Devis ou du Formulaire, donne mandat à NET AND YOU de résilier, pour son compte et en son

nom, le contrat le liant à l'Opérateur Cédant. À cet effet, le Client Pro devra lui fournir le numéro qu'il souhaite conserver, la date de portage souhaitée et le Relevé d'Identité Opérateur (RIO), et s'acquitter des sommes dues par le Client Pro pour ce service, conformément au Devis ou au Formulaire. NET AND YOU informera l'Abonné par courriel si son numéro est éligible. La résiliation prendra effet le jour du portage effectif du numéro fixe. Le Client Pro reste tenu des engagements financiers vis-à-vis de l'Opérateur Cédant.

### Article 10 – OBLIGATIONS DU CLIENT PRO

#### 10.1. Données d'identification exactes et communication

Afin que NET AND YOU puisse assurer la bonne exécution du Contrat, le Client Pro s'engage à fournir à NET AND YOU, tout au long de leur relation contractuelle, des informations réelles, avérées, complètes, d'actualité et ne portant pas atteinte aux droits des tiers.

Le Client Pro devra notamment prévenir NET AND YOU, par tous moyens, de tout changement de ses coordonnées postales, coordonnées bancaires, cession d'activité ou vente de son établissement (...), dans un délai maximum de quinze (15) jours à compter dudit changement.

#### 10.2. Disponibilité

Pour permettre l'activation des Services et la bonne exécution du Contrat, le Client Pro s'engage à être présent lors des rendez-vous ou à s'organiser pour que son représentant dûment autorisé soit présent lors de ce rendez-vous, et être joignable par NET AND YOU.

#### 10.3. Utilisation des Équipements et des Services

##### 10.3.1. Utilisation conforme

Le Client Pro ne pourra accéder au(x) Service(s) souscrits que s'il dispose des Terminaux adéquats. Le Client Pro s'engage à utiliser les Équipements conformément à leur destination, qui est la fourniture des Services à l'adresse indiquée lors de la souscription pour ses besoins professionnels propres à l'exclusion de toute cession ou revente des Services et/ou Equipements loués ou mis à la disposition du Client, et à utiliser lesdits Services de façon appropriée et mesurée. Le Client Pro est, en outre, pleinement responsable de l'utilisation qu'il fait des Services, et des conséquences directes et/ou indirectes ainsi que matérielles et/ou immatérielles pouvant en résulter. A ce titre, il incombe au Client Pro, sous sa responsabilité, de protéger ses données transitant sur le Réseau contre les risques de virus informatique ou d'intrusion.

**10.3.2. Respect des lois et règlements** – Les Services ne doivent pas être utilisés à des fins illicites, frauduleuse, contrevenant à la réglementation en vigueur ou à l'ordre public et aux bonnes mœurs (provocation à la haine raciale, au suicide ou au terrorisme, pédopornographie, etc.), ou afin de porter atteinte aux droits des tiers (diffamation, injure, dénigrement, atteinte à la vie privée, à l'image ou à un droit de propriété intellectuelle, etc.). Le droit d'utilisation des Services n'emporte transfert d'aucun droit de propriété intellectuelle, notamment sur les marques, de NET AND YOU, au profit du Client Pro.

En matière de propriété intellectuelle, le Client Pro doit veiller à ce que son accès à internet ne fasse pas l'objet d'une utilisation à des fins de reproduction, de représentation, de mise à disposition ou de communication au public d'œuvres ou d'objets protégés par un droit d'auteur ou par un droit voisin sans l'autorisation des titulaires des droits, lorsqu'elle est requise (Article L 336-3 du Code de la propriété intellectuelle (CPI)). Le Client Pro a la possibilité de mettre en place un moyen de sécuriser cet accès afin de se prémunir contre les manquements à cette obligation.

La contrefaçon (ou piratage) peut être civilement ou pénalement réprimée. Les atteintes au droit d'auteur sont en principe punies de trois (3) ans d'emprisonnement et de 300 000 € d'amende (Art. L. 335-2 et L. 335-3 du CPI). Des offres légales permettant de respecter ces droits sont disponibles sur internet.

##### 10.3.3. Usages interdits

Concernant les Services, constituent des usages interdits :

- l'utilisation des Services de façon abusive, illégale, frauduleuse et contraire aux dispositions du Contrat ;
- la représentation, la reproduction ou la diffusion d'œuvres protégées par le droit d'auteur sans l'autorisation des titulaires des droits sur les œuvres, usages pouvant être civilement et pénalement réprimés ;
- l'utilisation des Services à des fins de création d'un serveur vocal, de rerouter ou de détourner des communications.

Concernant les Équipements, le Client Pro s'interdit de procéder à leur ouverture, de les altérer ou de supprimer les mentions de propriété de NET AND YOU y apposées.

Concernant les logiciels intégrés dans les Equipements (hors spécificités des logiciels libres), le Client Pro s'interdit de :

- démonter, décompiler, décomposer, examiner ou analyser de quelque manière que ce soit les logiciels ;
- modifier, adapter les logiciels ou créer des logiciels dérivés ;
- extraire les logiciels à quelques fins que ce soit, et en particulier à des fins de commercialisation ;
- diffuser des informations ou analyses relatives aux performances des logiciels (ex : tests de performance).

#### 10.4. Paiement

Le Client Pro s'engage à payer le prix des Services selon les modalités précisées aux présentes.

### Article 11 – RESPONSABILITE

#### 11.1. Responsabilité de NET AND YOU

La responsabilité de NET AND YOU, pour non-respect ou mauvaise exécution de ses obligations au titre du Contrat, ne peut être recherchée en cas de :

- mauvaise utilisation des Services ou des Equipements par le Client Pro (ex : branchement non conforme des Terminaux du Client) ;
- modification non autorisée des Services ou des Equipements ;
- interaction avec des matériels non fournis par NET AND YOU ;
- force majeure ;
- fait imprévisible et irrésistible d'un tiers.

Au cas où la responsabilité de NET AND YOU serait engagée au titre du présent Contrat, sur quelque fondement que ce soit, il est convenu que l'indemnisation est limitée aux seules dommages directs, à l'exclusion de la perte de chiffre d'affaires, de la perte de clientèle, l'atteinte à la réputation ou à l'image, et la perte de données. L'indemnisation cumulée qui pourrait être due par NET AND YOU par année contractuelle pour les dommages directs subis par le Client sera limitée à 25% des sommes déjà versées par le Client à NET AND YOU, en exécution du présent Contrat, au cours des douze (12) derniers mois précédant l'incident. Toutefois, la limite d'indemnisation stipulée au présent article ne s'applique pas aux dommages subis par le Client du fait (i) d'une faute lourde et/ou dolosive, et/ou intentionnelle de NET AND YOU ou de l'un quelconque de ses employés ou mandataires éventuels, et (ii) en cas de dommages corporels ou de décès.

#### 11.2. Responsabilité du Client Pro

Le Client Pro est responsable à l'égard de NET AND YOU de l'exécution de ses obligations au titre du présent Contrat.

### Article 12 – SUSPENSION DES SERVICES

NET AND YOU se réserve le droit de suspendre le ou les Service(s), soit immédiatement ou après notification adressée au Client Pro. Dans tous les cas, le prix des Services pendant la période de suspension reste dû.

#### 12.1. Suspension immédiate

Les Services peuvent être immédiatement suspendus par NET AND YOU, sans que le Client Pro ne puisse prétendre à une quelconque indemnisation, dans les cas suivants :

- Piratage ou de tentative de piratage ;
- Fraude ou de tentative de fraude ;
- Détournement des Services de leur finalité ;
- Violation de la réglementation.

#### 12.2. Suspension après notification

Les Services peuvent être suspendus de plein droit par NET AND YOU, après mise en demeure, adressée par tout moyen écrit (ex : courrier électronique), restée infructueuse sept (7) jours après sa réception par le Client Pro et sauf contestation sérieuse dûment motivée par le Client Pro, sans que le Client Pro ne puisse prétendre à une quelconque indemnisation, dans les cas suivants :

- Non-réception du Contrat ou de l'absence de régularisation du dossier incomplet ;
- Non-règlement de la facture dans le délai imparti ;
- Non-respect par le Client Pro de ses obligations au titre du présent Contrat, en dehors des cas prévus à l'article 12.1. ci-dessus.

### Article 13 – ASSURANCE

Chacune des Parties déclare être assurée, notamment en responsabilité Civile Professionnelle auprès d'une compagnie notoirement solvable et maintenir à jour toutes les polices d'assurances, pour couvrir tous les dommages matériels et/ou immatériels causés à l'autre Partie ou à tout

tiers et consécutifs à l'exécution ou l'inexécution du Contrat, dans la limite des clauses et conditions de ces polices. Le Client Pro devra notamment être assuré pour les dommages causés aux Equipements mis à sa disposition ou loués.

Chaque Partie s'engage à en justifier sur première demande de l'autre Partie.

### Article 14 – RESILIATION

#### 14.1. À l'initiative du Client Pro

Le Client Pro peut mettre fin à tout moment au Contrat, moyennant le respect d'un préavis de trois (3) mois, par l'envoi d'une lettre recommandée avec demande d'avis de réception. La résiliation intervient sans pénalité ni indemnité, sauf faute de NET AND YOU, et prend effet dans un délai de trente (30) jours calendaires suivant la réception de ladite lettre.

#### 14.2. À l'initiative de NET AND YOU

NET AND YOU dispose de la faculté de résilier le Contrat, sans que le Client Pro puisse prétendre à une quelconque indemnisation dans les cas suivants :

- immédiatement et de plein droit, sans mise en demeure préalable dans les cas énumérés à l'article 12.1. ;
- quinze (15) jours à compter de la suspension des Services, si le Client Pro n'a pas remédié à la cause de suspension de l'article 12.2. ;
- trois (3) mois après avoir été informé par NET AND YOU par lettre recommandée avec accusé de réception, au-delà de la période minimale d'engagement ;
- sans mise en demeure préalable, dans le cas où le Client Pro fait l'objet d'une procédure collective telle que la sauvegarde ou le redressement judiciaire, à compter du jour où l'administrateur judiciaire ne s'est pas prononcé en faveur de la continuation de la présente convention, ou encore liquidation judiciaire, ou fait l'objet d'une saisie sur ses biens, ou de poursuites pour banqueroute ou d'une interdiction, ou de quelque autre mesure ayant un effet similaire, événements dont le Client Pro est tenu d'informer immédiatement NET AND YOU par tous moyens.

#### 14.3. Effets de la résiliation

NET AND YOU informe le Client Pro que la résiliation entraîne la désactivation définitive des Services.

En cas de résiliation du Contrat au cours de la période minimale d'engagement par le Client Pro, ou par NET AND YOU en cas de manquement de ce dernier à l'une de ses obligations au titre du Contrat, le Client Pro reste tenu des redevances du Contrat restant dues jusqu'au terme de ladite période.

Les Equipement loués ou mis à disposition du Client Pro par NET AND YOU devront être restitués à NET AND YOU dans les conditions de l'article 4.2.5. des présentes.

### Article 15 – SERVICE CLIENT & ASSISTANCE TECHNIQUE PRO

Pour toute question relative à la souscription et à l'exécution des Services, le Client Pro peut contacter le Service Client de NET AND YOU, joignable :

- Pendant les jours et heures d'ouverture (du lundi au vendredi de 9h à 17h), par téléphone au 04.44.88.00.21 ou au numéro de téléphone indiqué sur le Devis, Formulaire ou CPP le cas échéant ;
- Par courriel à l'adresse suivante : [secretariat@netandyou.fr](mailto:secretariat@netandyou.fr) ;

En cas de difficulté(s) technique(s), NET AND YOU met à la disposition du Client Pro un Service assistance technique Pro joignable :

- Pendant les jours et heures d'ouverture (du lundi au vendredi de 9h à 17h), par téléphone au 04.44.88.00.21 ou au numéro de téléphone indiqué dans le Devis, le Formulaire ou les CPP le cas échéant. En cas de GTR souscrite, le Service sera joignable, au numéro indiqué sur ledit Devis, Formulaire ou éventuelles CPP, 24h/24, 7j/7 ;
- En dehors des jours et heures d'ouverture, par courriel à l'adresse suivante : [secretariat@netandyou.fr](mailto:secretariat@netandyou.fr).

Toute intervention d'un technicien sur demande du Client Pro, non justifiée par un vice inhérent aux Equipements, est facturée au Client Pro selon devis.

Toute annulation d'un rendez-vous moins de quarante-huit (48) heures et sauf cas de force majeure ou fait non imputable au Client Pro, sera facturé au Client Pro, à la somme de 350 € HT.

### Article 16 – CESSION DU CONTRAT

Afin de permettre au Client Pro de bénéficier d'une continuité des Services, les droits et obligations du présent Contrat pourront être

librement transférés par NET AND YOU à toute autre personne morale les droits et obligations du présent Contrat, ce qui est expressément accepté par avance par le Client Pro. Cette opération libérera NET AND YOU pour l'avenir.

Le Client Pro s'interdit de transférer, à titre onéreux ou gratuit, le présent Contrat et, sauf accord écrit, exprès et préalable de NET AND YOU. Le cas échéant, les droits et obligations du Contrat seront transférés au cessionnaire dans les mêmes conditions.

#### **Article 17 – PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES**

Les données personnelles communiquées par le Client Pro, son représentant, mandataire, ses utilisateurs, son gestionnaire et/ou salarié, provenant de tiers, ou collectées à partir de l'utilisation du site internet [www.netandyou.fr](http://www.netandyou.fr) sont traitées par NET AND YOU dans le cadre de l'exécution du présent Contrat, conformément à sa Politique de confidentialité, accessible sur son site internet et communiqué sur demande du Client Pro.

Dans les conditions définies par la loi Informatique et Libertés et le Règlement européen sur la protection des données, le représentant, gestionnaire, utilisateur ou salarié du Client Pro dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'interrogation, de limitation, de portabilité, d'effacement, et d'opposition à l'utilisation de ses données, de définir des directives générales et particulières définissant la manière dont il entend que soient exercés, après son décès, les droits mentionnés ci-avant et d'introduire une réclamation auprès de la Cnil.

Pour exercer l'un de ces droits, il devra adresser sa demande (en indiquant ses nom, prénoms et adresse postale), accompagnée d'une copie du titre d'identité signée, par courriel à l'adresse suivante : [contact@netandyou.fr](mailto:contact@netandyou.fr) ; ou par courrier à l'adresse suivante : **NET AND YOU – Village Marin – 03120 LAPALISSE.**

#### **Article 18 – FORCE MAJEURE**

Les Parties ne pourront être tenues pour responsables si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une quelconque de leurs obligations, telles que décrites dans les présentes découle d'un cas de force majeure, au sens de l'article 1218 du Code civil.

De façon expresse, sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuits, outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence des cours et tribunaux français, les événements listés ci-après : événements naturels (tremblement de terre, explosion, inondation, tempête, foudre), lock-out, grève totale ou partielle, vols, sabotages, actes de vandalisme, émeutes, faits de guerre, terrorisme, attentats, épidémie, risques sanitaires, incendie, blocage des réseaux et systèmes de communication, modification importante de la législation ou de la réglementation applicables rendant impossible l'exécution du Contrat ou excessivement onéreuse, toute décision d'une autorité publique non imputable à NET AND YOU et empêchant la fourniture du ou des Service(s), défaillance d'un opérateur tiers ou d'un fournisseur.

Dans le cas de la survenance d'un tel événement, les obligations du Contrat sont suspendues. Si cet événement se poursuit pendant une durée de plus de deux (2) mois, il ouvre droit à la résiliation de plein droit, sans indemnité, par l'une ou l'autre des Parties, sept (7) jours après l'envoi d'une mise en demeure par lettre recommandée avec demande d'avis de réception notifiant cette décision, sans qu'aucune indemnité ne puisse être sollicitée par l'une ou l'autre des Parties. Le prix des Services fournis reste cependant dû.

#### **Article 19 – DISPOSITIONS DIVERSES**

##### **19.1. Convention de preuve**

Les Parties acceptent expressément que les télécopies, documents, courrier et autres écrits électroniques échangés entre elles dans le cadre de la souscription et de l'exécution du Contrat ont la même valeur probante qu'un écrit original et bénéficieront à ce titre d'une présomption de validité. Les Parties conviennent, à ce titre, de les conserver afin de garantir leur intégrité.

##### **19.2. Intégralité**

Le Contrat représente l'intégralité des engagements existant entre les parties et prévaut sur tout document du Client Pro et notamment de ses conditions générales d'achat. Il remplace et annule tout engagement oral ou écrit antérieur relatif à l'objet du présent Contrat.

##### **19.3. Titres**

Les titres n'ont que valeur de convenance. En cas de contradiction entre le titre et le corps d'un article, il est entendu que le corps de l'article prévaut.

##### **19.4. Nullité partielle**

L'annulation d'une ou plusieurs dispositions des présentes CGP par une décision de justice n'affectera pas la validité des autres stipulations.

##### **19.5. Non-renonciation**

Toute tolérance ou renonciation de l'une des parties, dans l'application de tout ou partie des engagements prévus au présent Contrat, quelles qu'en aient pu être la fréquence et la durée, ne saurait valoir modification du présent Contrat, ni générer un droit quelconque.

##### **19.6. Référence commerciale**

Le Client Pro autorise NET AND YOU à citer son nom/sa dénomination et à utiliser et/ou reproduire son/ses logo(s) et/ou marque(s) à titre de référence commerciale.

#### **Article 20 – DROIT APPLICABLE & LANGUE – LITIGES**

##### **20.1. Droit applicable et langue**

Le Contrat et les opérations qui en découlent sont régis et soumis au droit français, et sont rédigés en langue française. Dans le cas où ils seraient traduits en une ou plusieurs langues étrangères, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

##### **20.2. Règlement des litiges**

**20.2.1. Règlement amiable préalable** – Les Parties rechercheront, avant toute action contentieuse, une solution amiable à leur différent portant sur la conclusion, l'interprétation, l'exécution ou la cessation du présent Contrat. Le Client Pro devra, au préalable, adresser toute réclamation par écrit en adressant un courriel électronique au Service Clients de NET AND YOU à l'adresse suivante : [secretariat@netandyou.fr](mailto:secretariat@netandyou.fr) ou par téléphone au 04.44.88.00.21, NET AND YOU s'engage à traiter la réclamation dans un délai maximum de trente (30) jours à compter de la réception de la réclamation.

**20.2.2. Attribution de juridiction** – A défaut de résolution amiable, tout litige lié à l'interprétation, l'exécution ou la cessation du présent Contrat sera soumis au Tribunal de commerce de Paris, y compris en référé, pour les procédures d'urgence et les procédures conservatoires en référé ou par requête, nonobstant l'appel en garantie ou la pluralité de défendeurs.

**Le Client Pro reconnaît avoir lu et accepté les termes des présentes Conditions Générales Pro, annexées au Devis ou au Formulaire.**

Date :	Signature et cachet de l'entreprise :
Nom du signataire :	