

## Conditions particulières Fibre Pro

Entrée en vigueur le 28/09/2022

### ARTICLE 1 : OBJET ET DOCUMENTS CONTRACTUELS APPLICABLES

Les présentes Conditions Particulières de Service ont pour objet de définir les conditions de mise à disposition et d'utilisation du Service Fibre d'OVHcloud (le « Service » ou « Service Fibre »).

Portées préalablement à la connaissance du Client, elles forment, avec les Conditions Générales de Service d'OVHcloud et l'ensemble des documents auxquels elles font référence, un contrat (ci-après le « Contrat ») conclu entre OVHcloud, et toute personne physique ou morale, consommateur ou professionnel, de droit privé ou de droit public, domicilié en France métropolitaine, et souscrivant au Service Fibre d'OVHcloud, ci-après nommée le Client (ci-après nommée le « Client »).

Le fait de passer commande d'un Service Fibre implique par conséquent l'adhésion entière et sans réserve du Client aux présentes Conditions Particulières ainsi qu'aux Conditions de Générales de Service OVHcloud.

En cas de contradiction entre les Conditions Générales de Service OVHcloud et les présentes Conditions Particulières de Service, ces dernières prévalent. S'agissant des clients consommateurs ou non professionnels au sens des dispositions du code de la consommation, en cas de contradiction entre le Contrat et le code de la consommation, les dispositions du code de la consommation prévalent sur les stipulations contractuelles concernées.

Lorsque le Service Fibre fait partie d'un Pack, les présentes Conditions Particulières ne sont pas applicables aux autres services composant le Pack, sauf mention express contraire. Les autres services fournis par OVHcloud demeurent en tout état de cause soumis aux Conditions de Services qui leurs sont applicables. Lesdites Conditions de Service sont disponibles sur le Site Telecom OVHcloud et présentées au Client lors de Commande.

Les termes commençant par une majuscule ont le sens défini dans le cadre des présentes Conditions Particulières de Service.

### ARTICLE 2 : SOUSCRIPTION ET ELIGIBILITE AU SERVICE

Sous réserve d'éligibilité et de disponibilité effective d'infrastructures d'accueil permettant le passage de câbles de communications électroniques, le Service Fibre peut être souscrit par tout client, consommateur, non professionnel ou professionnel en vue de desservir un local dont il est occupant avec titre (« Site du Client ») situé en France métropolitaine et raccordable à un réseau de communications électroniques ouvert au public en technologie fibre optique, disposant d'un compte OVHcloud valide.

#### 2.1 Éligibilité du Site Client

Afin de pouvoir bénéficier du Service Fibre d'OVHcloud, le Site du Client doit être éligible.

Un test d'éligibilité du Site du Client au Service Fibre Optique est réalisé au moment de la commande, sur la base des informations fournies par le Client (notamment adresse ou numéro de ligne à ladite adresse) par un opérateur tiers.

Ce test d'éligibilité est réalisé à titre informatif, sur la base des informations transmises par l'Opérateur de Boucle Locale ainsi que les Opérateurs partenaires d'OVHcloud, et ne peut toutefois constituer une garantie de raccordement effectif du Site du Client au Service Fibre Optique. Le Client reconnaît et accepte les bases de données des opérateurs tiers sur la base desquelles le test est réalisé peuvent être erronées. De plus, des difficultés liées à l'installation du PTO ou au raccordement du Site du Client au PBO peuvent survenir (notamment défaillance de l'installation du PBO, problème de configuration empêchant le raccordement du PBO au Site de Client, absence d'autorisation de raccordement, absence ou mauvais état des d'infrastructures d'accueil).

## **2.2 Souscription**

Le Client indique lors de sa commande l'adresse du Site Client auquel il souhaite que soit installé le Service Fibre ainsi que toutes autres informations requises au titre du Contrat.

En vue de satisfaire son obligation légale de contribution à l'identification de tout utilisateur d'un accès à un réseau de communications électroniques qu'elle tire de l'article L.34-1 du code des postes et communications électroniques, OVHcloud se réserve la possibilité de demander au Client de lui adresser par voie postale ou électronique une liste de documents justificatifs de son identité, de son lieu de résidence et de sa domiciliation bancaire permettant le maintien de son service au-delà du premier mois.

Lors de la Commande, le Client communique à OVHcloud les informations et documents nécessaires, y compris l'autorisation de prélèvement en cas de prélèvement SEPA, afin de permettre à OVHcloud de mettre en place le règlement par le Client des montants régulièrement dus. A défaut de réception de ces documents dans les quinze (15) jours suivant la validation de la Commande, le Service et/ou la procédure de mise en place, peuvent être suspendu de plein droit par OVHcloud à l'issue d'une relance restée sans effet.

OVHcloud se réserve le droit de répercuter au Client les frais et les indemnités facturées à OVHcloud en raison de l'utilisation non conforme du Service par le Client ou d'une transmission d'information erronée par le Client.

L'envoi par OVHcloud au Client d'un e-mail d'acceptation de la Commande constitue une condition de formation du contrat entre les parties. Le Contrat conclu entre OVHcloud et le Client est réputé conclu à l'issue de cet envoi.

En l'absence de réception par OVHcloud des informations complémentaires demandées par OVHcloud, OVHcloud se réserve le droit de suspendre le Service à l'issue d'une relance restée sans effet et de résilier le Service avec facturation de frais d'annulation au Client en l'absence de réception des informations manquantes suite à cette suspension.

Dans l'hypothèse où des informations transmises par le Client seraient erronées, OVHcloud se réserve le droit de facturer au Client une indemnité pour frais de commande non-conforme, selon le montant défini dans la Brochure Tarifaire.

## **ARTICLE 3 : DESCRIPTION DU SERVICE**

### **3.1 Lien d'Accès Internet**

Le Service consiste en la fourniture par OVHcloud au Client d'un service de connectivité à Internet par un lien d'Accès Internet par Fibre Optique.

OVHcloud assure la connexion du site du Client au réseau Internet par le biais d'équipements spécifiques de Fibre Optique sous réserve d'éligibilité et de raccordement dans un délai défini à l'article 10 – Qualité de Service.

Il est rappelé au Client que le service d'Accès Internet par Fibre Optique est limité, sous réserve d'acceptation par l'Opérateur de Boucle Locale, à deux raccordements (PTO) par Site Client, que le premier raccordement soit assuré par OVHcloud ou par un autre opérateur.

Les débits théoriques descendant et ascendant du Client peuvent varier en fonction des offres proposées et de la disponibilité du réseau de collecte. Ces débits sont précisés au Client lors de la Commande. A défaut, les valeurs concernant les débits sont celles mentionnées à l'article 10 « Qualité de Service ».

### **3.2 Raccordement du Site du Client**

Après validation de la Commande par OVHcloud, sous réserve de la transmission par le Client de l'ensemble des informations requises (notamment un Compte Client et un moyen de paiement valide), si le Site du Client y est éligible, le Client peut, prendre rendez-vous directement auprès d'OVHcloud via le Site Internet Telecom OVHcloud. A défaut, OVHcloud ou l'un de ses agents agissant pour son compte, prendra rendez-vous par le Client dans un délai raisonnable aux fins de procéder au raccordement de celui-ci au réseau Internet (le « RDV »). Les RDV sont fixées les Jours et Heures ouvrés uniquement. OVHcloud s'engage à mettre en place le Lien d'Accès dans un délai défini à l'article 10 – Qualité de Service à compter de la validation de la Commande (le « Délai de Mise en Place »). OVHcloud ne peut être responsable d'un retard dû à l'indisponibilité du Client après plusieurs propositions de RDV infructueuses. Dans l'hypothèse où le Gel Client est supérieur à vingt-huit jours consécutifs, OVHcloud se réserve le droit d'annuler la Commande et de facturer au Client des frais d'annulation.

A défaut de mise en place du Lien d'Accès dans le Délai de Mise en Place, le Client peut demander par lettre recommandée avec accusé de réception la résolution à effet immédiat du Service sous réserve du paiement des frais de résiliation dont les montants figurent sur la Brochure Tarifaire. La demande de résolution devra être envoyée par le Client au plus tard trente (30) jours calendaires après l'expiration du Délai de Mise en Place.

Lors du RDV, OVHcloud assure (a) l'installation de l'ONT (si stipulé dans la commande), (b) le raccordement de l'ONT au PTO et (c) la vérification de la liaison optique sous réserve d'éligibilité et de faisabilité technique.

Il appartient au Client de vérifier préalablement à la souscription du Service que le Site du Client dispose bien d'un PTO, d'un PBO et d'un PM, et de renseigner les informations correspondantes de manière exhaustive dans le formulaire de commande. Il est rappelé que l'installation des PM et PBO reste du ressort exclusif de l'OBL en charge de la couverture en fibre optique de la zone dont dépend l'immeuble où est situé le Site du Client. Dans certaines configurations, telles que le raccordement à la demande, l'OBL peut être amené à facturer, directement ou indirectement, au Client des frais de raccordement, sous réserve de faisabilité et d'acceptation du devis par le Client. OVHcloud ne donne aucune garantie à ce titre. Sous réserve de faisabilité (notamment technique), OVHcloud peut prendre en charge l'installation du PTO, ainsi que le raccordement du PTO au PBO. Dans le cas où OVHcloud est amenée à faire réaliser l'installation du PTO, le Client est responsable de l'obtention de toutes les autorisations nécessaires (en particulier du propriétaire du Site du Client et, le cas échéant, de la copropriété à laquelle appartient le Site du Client) afin que le PTO puisse être installé et raccordé au PBO. Le Client a également la charge de s'assurer de l'accessibilité effective, au moment du RDV, du PBO et notamment des parties communes dans lequel le PBO est situé, afin que son raccordement au PTO puisse être réalisé. Le Client se porte garant de l'obtention de toutes les autorisations nécessaires pour la réalisation des travaux de raccordement sur le Site du Client et également dans les parties communes.

Le Client autorise l'accès à son domicile, logement ou local, par le personnel d'OVHcloud ou de toute autre personne ou entité ainsi mandatée par OVHcloud pour la réalisation des prestations de raccordement. Le

Client s'engage à être présent, disponible sur le Site du Client et à coopérer de bonne foi avec le personnel lors du RDV jusqu'à la fin de l'intervention.

La prestation de raccordement ne comprend pas le raccordement, l'installation et la configuration du Modem nécessaire pour connecter les équipements terminaux du Client au lien d'accès Internet fourni par OVHcloud. L'installation et mise en service du Modem sont réalisées par le Client conformément à la documentation disponible sur le site internet d'OVHcloud.

OVHcloud se réserve le droit de facturer au Client une indemnité forfaitaire pour frais de déplacement telle que prévue par la Brochure Tarifaire, si :

- (a) le Client n'autorise pas l'accès à son domicile, logement ou local, par le personnel d'OVHcloud ou de toute autre personne ou entité ainsi mandatée par OVHcloud pour la réalisation des prestations de raccordement,
- (b) le Client n'est pas présent au RDV de raccordement convenu avec OVHcloud, ou
- (c) le Client ne fournit pas l'ensemble des informations nécessaires à l'installation (notamment présence ou non d'un PTO),
- (d) le Site du Client ou, en cas de nécessité d'installer le PTO, les parties communes où se situent le PBO ne sont pas accessibles le jour du RDV, ou
- (e) les prestations de raccordement ne peuvent être réalisées le jour du RDV en raison d'un défaut d'obtention des autorisations nécessaires pour la réalisation des travaux de raccordement sur le Site du Client et également dans les parties communes ou de l'état des infrastructures d'accueil de l'immeuble du Site du Client rendant impossible le tirage d'un câble de communications électroniques.

### 3.3 Matériels et Equipements

Dans le cadre du Service, OVHcloud peut mettre à disposition au Client un Matériel lui permettant d'assurer l'interface avec le réseau OVHcloud en connectant ses équipements terminaux au lien d'accès Internet. En ce cas, l'installation et la configuration du Matériel, de même que son raccordement à l'ONT, demeure à la charge du Client. Après acceptation de la commande et paiement du prix, le Modem est envoyé au Client par le transporteur choisi par le Client au moment de la Commande et livré à l'adresse indiquée par le Client. Les livraisons ne peuvent être effectuées qu'en France métropolitaine. L'adresse de livraison ne pourra pas être modifiée par le Client après validation de la Commande. Un numéro de suivi sera fourni au Client. Il appartient au Client de vérifier régulièrement le bon acheminement du Modem via le numéro de suivi et de contacter le support client d'OVHcloud en cas de difficulté ou pour toute question. Le Client reconnaît et accepte que les risques d'endommagement et de perte lui sont transférés dès acceptation du Modem. En cas de dommage constaté lors de la livraison au Client, le Client s'engage à en informer OVHcloud dans les 48 heures suivant et à retourner celui-ci selon les instructions communiquées par OVHcloud. L'absence de réception du Modem par le Client dans les délais communiqués par le transporteur vaut annulation de la Commande. Le cas échéant, OVHcloud se réserve le droit de facturer les frais d'annulation.

OVHcloud ne fournit pas les équipements terminaux (ordinateurs, tablette, portable ou autres objets connectés) nécessaires à l'utilisation d'Internet dont la fourniture et configuration sont à la charge exclusive du Client.

Les Matériels pouvant être mis à disposition du Client dans le cadre du Service (notamment Modem), de même que les Equipements de raccordement (notamment les PTO, ONT et câbles optiques de raccordement installés sur le Site du Client), restent la propriété exclusive d'OVHcloud ou de ses fournisseurs ou sous-traitants. Les Matériels doivent être installés dans un environnement sécurisé, sec et à température raisonnable et stable.

OVHcloud n'est pas responsable du bon fonctionnement des Equipements de raccordement situés en dehors du Site du Client (notamment PBO, PM et NRO. En cas de dysfonctionnement, OVHcloud fait des efforts commercialement raisonnables afin que les opérateurs tiers qui en ont la charge interviennent pour résolution). OVHcloud ne donne aucune garantie à ce titre.

Le Client s'interdit (a) de détériorer, démonter, altérer, déplacer (sauf ONT et Modem) ou modifier lesdits Equipements de raccordement et Matériels, (b) de modifier les mentions y figurant (notamment la désignation de l'entité propriétaire), et (c) d'intervenir sur les Equipements de raccordement (notamment les ONT, PTO, et câblages optique installés sur le Site Client).

### **3.4 Support OVHcloud et assistance.**

3.4.1 OVHcloud met à disposition du Client de la documentation, un espace communautaire et un service d'assistance (le « Support OVHcloud ») dont les coordonnées téléphoniques et le fonctionnement sont détaillés dans les Conditions Générales de Service d'OVHcloud.

3.4.2 En cas de défaillance technique du Matériel, le Client prend contact avec le Support OVHcloud pour préciser le problème technique rencontré. Si le problème ne peut être résolu à distance, le Client réexpédie à ses frais le matériel défectueux à OVHcloud.

Sous réserve de l'application des dispositions prévues par l'article 3.4.3 ci-dessous relatif aux cas de perte, vol ou détérioration, OVHcloud procédera dans la mesure du possible aux réparations nécessaires.

En cas de problème nécessitant un temps d'intervention supérieur à 72 heures ouvrées à partir de la réception du Matériel par OVHcloud, OVHcloud fera des efforts commercialement raisonnables pour expédier au Client un Matériel équivalent à celui initialement mis à disposition.

En cas de défaillance des Equipements de raccordement (en particulier les ONT, PTO et câblage optique situés sur le Site du Client), OVHcloud mandate le tiers opérateur propriétaire des Equipements afin de procéder à la résolution de la défaillance. Concernant la maintenance des Equipements de raccordement situés en dehors du Site Client, OVHcloud met en œuvre des efforts commercialement raisonnables, en cas de défaillance, pour que les tiers opérateurs en charge interviennent. Dans l'hypothèse où le Client souscrit à une option de garantie de rétablissement (GTR), l'annexe 1 des Conditions Particulières est applicable entre les Parties.

Dans le cadre d'un dysfonctionnement nécessitant une intervention sur le Site du Client, OVHcloud demandera au Client de procéder à un ensemble de tests préliminaires afin de déterminer la localisation précise du problème technique sur le réseau ou équipements réseau et confirmer que ce dysfonctionnement relève bien de la responsabilité d'OVHcloud.

Si à l'issue de l'intervention d'un technicien OVHcloud, il est démontré que le problème technique relève de la responsabilité du Client car il se trouve au niveau de la Desserte Interne, alors OVHcloud se réserve la possibilité de lui facturer les coûts de l'intervention.

3.4.3 En cas de perte, vol ou détérioration (accident, chute, choc, dommage électrique, foudre, incendie, dégât des eaux ou le vandalisme ...) du Matériel ou des Equipements de raccordement situés sur le Site du Client (ONT, PTO, câblages optiques), le Client s'engage à (a) avertir OVHcloud dans un délai de huit (8) jours à compter de la découverte de l'évènement, et à (b) prendre en charge le coût desdits Equipements de raccordement et Matériel détérioré, perdu ou volé, ou, lorsqu'elles sont possibles, des réparations ainsi que les frais de d'expédition du Matériel de remplacement.

3.4.4 OVHcloud recommande au Client d'assurer le Matériel mis à disposition auprès de sa compagnie d'assurance.

### **3.5 Services additionnels**

Le Service Fibre peut être proposé au sein de Pack comprenant d'autres services (« Services Additionnels ») tels que, non limitativement :

- Téléphonie par Internet ou « VOIP », et
- Compte e-mail.

Les modalités de fourniture de ces Services Additionnels font l'objet de Conditions Particulières distinctes des présentes portées à la connaissance du Client préalablement à toute souscription.

## **ARTICLE 4 : CONDITIONS D'UTILISATION DU SERVICE**

### **4.1 Identification et informations Clients**

Le Client s'engage à communiquer à OVHcloud lors de la souscription et à première demande, des informations valides permettant la localisation du Site, son identification et sa souscription au Service (coordonnées, adresse du Site Client, PTO si présent, lieu de résidence et informations bancaires), ainsi que toute documentation utile à jour dès que nécessaire (déménagement, changement de domiciliation bancaire...).

Le Client s'engage à informer OVHcloud dans les plus brefs délais, mais au plus tard dans les 30 jours, de toute modification concernant sa situation.

### **4.2 Informations concernant le Service**

Chacune des Parties reconnaît avoir informé et remis à l'autre Partie toutes les informations dont l'importance revêt un caractère déterminant pour son consentement au présent Contrat, conformément à l'article 1112-1 du Code Civil, en vigueur. Les Parties s'engagent à communiquer, à signer et à délivrer toute information et tout document ainsi qu'à passer tout acte ou prendre toutes décisions qui pourraient être nécessaires à l'exécution du présent Contrat.

Le Client reconnaît avoir vérifié l'adéquation du Service à ses besoins et avoir reçu d'OVHcloud toutes les informations et conseils qui lui étaient nécessaires pour souscrire au présent engagement en connaissance de cause.

### **4.3 Equipement et matériels**

Lorsque le Client utilise ses propres matériels et équipements (notamment modem et équipement terminaux), il lui appartient de vérifier la conformité de son matériel et de ses connectiques à la réglementation en vigueur et aux recommandations d'OVHcloud, ainsi que leur compatibilité avec les Equipements de raccordement et Matériels fournis par OVHcloud. Il appartient au Client de vérifier le bon fonctionnement de son matériel et de s'assurer qu'il lui permet de bénéficier d'un service de qualité.

Les équipements terminaux utilisés par le Client doivent présenter les caractéristiques techniques permettant de se connecter au réseau Ethernet. La qualité de la Desserte Locale et du réseau électrique du Site Client peuvent également avoir une incidence sur la qualité du Service.

Il est rappelé que la qualité de la Desserte Locale ainsi que du réseau électrique interne au Site du Client est de sa responsabilité exclusive, sans que la responsabilité d'OVHcloud ne puisse être recherchée en cas de défaillance de la Desserte Locale, et/ou des Equipements de raccordement déjà existant sur le Site du Client, et/ou des matériels et équipements fournis par le Client.

OVHcloud n'intervient pas dans la connexion physique des équipements du Client, il appartient au Client de se conformer aux recommandations d'OVHcloud lors de la connectivité des équipements terminaux.

### **4.4 Conditions d'exploitation**

OVHcloud mettra en œuvre des efforts commercialement raisonnables pour assurer la permanence, la continuité et la qualité des services qu'elle propose conformément aux dispositions légales et réglementaires applicables et à la Commande (notamment en fonction des offres et/ou options souscrites).

Le Client est seul responsable de l'utilisation qu'il fait du Service et assume seul l'ensemble des risques et périls liés à son activité. Le Client est notamment seul responsable du contenu, des informations transmises, diffusées ou collectées dans le cadre de l'utilisation des Services, ainsi que de leur exploitation et de leur mise à jour. Le Client s'engage notamment à respecter les droits des tiers, notamment les droits de la personnalité, les droits de propriété intellectuelle des tiers tels que droits d'auteur, droits sur les brevets ou sur les marques.

Le Client supporte seul les conséquences des défaillances de Services ou dysfonctionnements du Matériel et des Equipements de raccordement consécutifs à toute mauvaise utilisation de ceux-ci, le cas échéant par les membres de son personnel des équipements connectés au réseau OVHcloud et de nature à engendrer une défaillance du Service.

#### **4.5 Restrictions ou limitations de Service**

Le Client reconnaît par les présentes que compte tenu de l'architecture mutualisée du réseau Internet ainsi que de la responsabilité exclusive des fournisseurs de services en matière de dimensionnement de leurs infrastructures, les fluctuations de la bande passante et les aléas des différents fournisseurs d'accès sont des éléments pouvant entraîner une discontinuité de service indépendante de la volonté d'OVHcloud et extérieure à ses moyens techniques.

OVHcloud informe le Client que les débits de son accès Fibre Optique sont annoncés pour un débit maximum dont la permanence dans la durée ne peut en aucun cas être garantie par OVHcloud pour les raisons évoquées ci-dessus. OVHcloud ne s'engage vis-à-vis du Client qu'au titre des débits garantis spécifiquement souscrits lors de la Commande.

OVHcloud se réserve la possibilité de filtrer et/ou restreindre l'utilisation de certaines adresses IP, de certains ports ou du débit considérés par OVHcloud comme portant un risque) pour la préservation de l'infrastructure, le respect des lois et réglementations en vigueur, ou sur demande des autorités françaises compétentes sans que la responsabilité d'OVHcloud ne puisse être recherchée en quelque façon que ce soit.

OVHcloud se réserve la possibilité de limiter ou restreindre certaines fonctionnalités du Service afin de garantir la sécurité de son infrastructure. OVHcloud informera le Client dans la mesure du possible de la mise en place de ces blocages.

Le Client reconnaît que, pour des raisons de sécurité, certaines fonctionnalités et protocoles (tels qu'IRC ou l'échange de fichiers de pair à pair) sont susceptibles d'être soumis à des limitations à partir du Service. Les services d'anonymisation (Proxy) et de cardsharing (CCCam ou équivalents) sont interdits à partir du Service.

OVHcloud ne saurait être tenu pour responsable du non-respect total ou partiel d'une obligation et/ou défaillance des opérateurs des réseaux de transport vers le réseau Internet.

#### **4.6 Maintenance, interventions techniques et mises à jour**

OVHcloud peut être amené à effectuer des opérations de maintenance ou de mise à jour, ou à transmettre au Client des recommandations techniques visant à améliorer ou à rétablir la qualité et/ou la sécurité du Service.

Sauf cas d'urgence, OVHcloud informe le Client par email ou sur les Interfaces de gestion mises à disposition à cet effet, des interventions techniques planifiées susceptibles d'altérer le bon fonctionnement du Service ou de le rendre indisponible.

Le Client s'engage à se conformer aux recommandations d'OVHcloud, et à se connecter régulièrement aux Interfaces de gestion disponibles ainsi qu'à son service de messagerie électronique afin de prendre connaissance des maintenances planifiées et desdites recommandations.

#### **4.7 Respect de la réglementation en vigueur**

Le Client s'engage à utiliser le Service conformément aux présentes dispositions complétées par les Conditions Générales de Service.

A ce titre, le Client s'engage notamment à ne pas utiliser le Service pour des envois de courriels frauduleux, attaques informatiques, ou pour toute utilisation portant atteinte à l'ordre public ou aux bonnes mœurs et à vérifier la conformité et la légalité de l'utilisation du Service dans le pays de d'émission et dans le pays de réception du Service.

Le Client s'interdit toute opération de "spoofing" qui consiste à transmettre une autre adresse IP, adresse MAC en lieu et place des données d'identification Réseau attribuées au Client par OVHcloud dans le cadre du Service.

Le Client agit en tant qu'entité indépendante et assume en conséquence seul les risques et périls de son activité. Le Client est seul responsable du contenu, des informations transmises, diffusées ou collectées, de leur exploitation et de leur mise à jour, ainsi que de tous fichiers, notamment fichiers d'adresses susceptibles de transiter sur le réseau Internet par l'intermédiaire du Lien d'Accès Fibre du Client.

En conséquence, OVHcloud ne saurait être tenu pour responsable du contenu des informations transmises, diffusées ou collectées, de leur exploitation et de leur mise à jour, ainsi que de tous fichiers, notamment fichiers d'adresses et ce, à quelque titre que ce soit.

OVHcloud dégage toute responsabilité solidaire sur l'utilisation des données mises à la disposition des internautes par le Client.

Le Client s'engage par ailleurs à prendre toutes les assurances nécessaires auprès d'un organisme notoirement solvable afin de couvrir tous les dommages qui lui seraient imputables dans le cadre du présent contrat ou de son exécution.

En application des dispositions de l'article L.331-21 du code de la propriété intellectuelle, le Client est informé des dispositions de l'article L. 336-3 du code de la propriété intellectuelle : « La personne titulaire de l'accès à des services de communication au public en ligne a l'obligation de veiller à ce que cet accès ne fasse pas l'objet d'une utilisation à des fins de reproduction, de représentation, de mise à disposition ou de communication au public d'œuvres ou d'objets protégés par un droit d'auteur ou par un droit voisin sans l'autorisation des titulaires des droits prévus aux livres Ier et II lorsqu'elle est requise. Le manquement de la personne titulaire de l'accès à l'obligation définie au premier alinéa n'a pas pour effet d'engager la responsabilité pénale de l'intéressé. »

OVHcloud rappelle que la responsabilité du Client pourra être engagée en cas de manquement aux dispositions de l'article L. 336-3 du CPI.

En cas de manquement, le Client pourra (notamment) recevoir une recommandation de l'Autorité de régulation de la communication audiovisuelle et numérique (ARCOM). En cas de récidive, l'ARCOM pourra ordonner à OVHcloud la suspension du Service du Client.

OVHcloud rappelle qu'il appartient au Client de veiller à la sécurisation de son Lien d'Accès Fibre par le biais des documentations disponible sur le Site Telecom OVHcloud (conformément aux dispositions de l'article L.

336-3 du Code de la propriété intellectuelle). OVHcloud rappelle au Client les dispositions des articles L. 335-2, L. 335-3, L. 335-4, L. 335-6 et L. 335-7 du code de propriété intellectuelle :

#### Article L335-2

*Toute édition d'écrits, de composition musicale, de dessin, de peinture ou de toute autre production, imprimée ou gravée en entier ou en partie, au mépris des lois et règlements relatifs à la propriété des auteurs, est une contrefaçon et toute contrefaçon est un délit.*

*La contrefaçon en France d'ouvrages publiés en France ou à l'étranger est punie de trois ans d'emprisonnement et de 300 000 euros d'amende.*

*Seront punis des mêmes peines le débit, l'exportation, l'importation, le transbordement ou la détention aux fins précitées des ouvrages contrefaisants.*

*Lorsque les délits prévus par le présent article ont été commis en bande organisée, les peines sont portées à sept ans d'emprisonnement et à 750 000 euros d'amende.*

#### Article L335-3

*Est également un délit de contrefaçon toute reproduction, représentation ou diffusion, par quelque moyen que ce soit, d'une œuvre de l'esprit en violation des droits de l'auteur, tels qu'ils sont définis et réglementés par la loi.*

*Est également un délit de contrefaçon la violation de l'un des droits de l'auteur d'un logiciel définis à l'article L. 122-6.*

*Est également un délit de contrefaçon toute captation totale ou partielle d'une œuvre cinématographique ou audiovisuelle en salle de spectacle cinématographique.*

#### Article L335-4

*Est punie de trois ans d'emprisonnement et de 300 000 euros d'amende toute fixation, reproduction, communication ou mise à disposition du public, à titre onéreux ou gratuit, ou toute télédiffusion d'une prestation, d'un phonogramme, d'un vidéogramme, d'un programme ou d'une publication de presse, réalisée sans l'autorisation, lorsqu'elle est exigée, de l'artiste-interprète, du producteur de phonogrammes ou de vidéogrammes, de l'entreprise de communication audiovisuelle, de l'éditeur de presse ou de l'agence de presse.*

*Sont punis des mêmes peines l'importation, l'exportation, le transbordement ou la détention aux fins précitées de phonogrammes ou de vidéogrammes réalisée sans l'autorisation du producteur ou de l'artiste-interprète, lorsqu'elle est exigée.*

*Est puni de la peine d'amende prévue au premier alinéa le défaut de versement de la rémunération due à l'auteur, à l'artiste-interprète ou au producteur de phonogrammes ou de vidéogrammes au titre de la copie privée ou de la communication publique ainsi que de la télédiffusion des phonogrammes.*

*Est puni de la peine d'amende prévue au premier alinéa le défaut de versement du prélèvement mentionné au troisième alinéa de l'article L.133-3.*

*Lorsque les délits prévus au présent article ont été commis en bande organisée, les peines sont portées à sept ans d'emprisonnement et à 750 000 euros d'amende.*

En cas de non-respect du présent article, OVHcloud se réserve le droit de suspendre voire de résilier le Service pour manquement contractuel selon les modalités prévues par les Conditions Générales de Service.

## **Article 5: OBLIGATIONS ET RESPONSABILITE D'OVHcloud**

OVHcloud s'engage à apporter tout le soin et la diligence nécessaires à la fourniture d'un service de qualité conformément à ses obligations réglementaires et des normes en vigueur. OVHcloud mettra en œuvre des efforts commercialement raisonnables pour :

- Assurer la disponibilité de l'accès Fibre du Client. En cas de nécessité, OVHcloud pourra procéder à des interventions de maintenance préventive ou d'urgence dans les conditions prévues dans l'article 4.6 ; et
- Intervenir dans des délais raisonnables en cas d'incident relevant de sa responsabilité.

Sans préjudice des dispositions prévues par les Conditions Générales de Service, la responsabilité d'OVHcloud ne pourra en aucun cas être engagée sur les fondements suivants :

- (a) Dégâts ou pannes que pourrait subir le propre matériel du Client en raison de l'utilisation du Service (virus informatiques etc...) ; et
- (b) Délai de mise en service ou d'interruption franche inférieure à vingt-quatre heures (sauf en cas d'option à la « Garantie de Temps de Rétablissement (GTR) »).

Sous réserve de l'article «STIPULATIONS S'APPLIQUANT AUX CONSOMMATEURS ET NON PROFESSIONNELS UNIQUEMENT», si le Client opte pour la « Garantie de Temps de Rétablissement (GTR) », les indemnités ou pénalités pouvant être dues par OVHcloud au Client constituent une indemnisation forfaitaire et libératoire de l'ensemble des préjudices résultant du non-respect par OVHcloud des engagements de niveau de service en cause ; le Client renonçant à ce titre, à toute autre demande, réclamation et/ou action. A défaut d'engagement de niveau de service applicable, le montant total cumulé de l'indemnisation pouvant être mis à la charge d'OVHcloud (sous-traitants et fournisseurs inclus) est plafonné, tous manquements confondus, au montant effectivement recouvré au titre du Contrat sur les deux derniers mois en contrepartie des Services impactés.

La compensation sera effectuée sous forme d'avoir à venir sur la ou les prochaines factures émises par OVHcloud, sous réserve que le Client ait signalé l'incident et sollicité une compensation.

## **ARTICLE 6 : DUREE, RESILIATION, FIN DE CONTRAT ET MODALITÉS DE RESTITUTION DU MATÉRIEL**

### **6.1 Durée du Service**

Le Service Fibre est souscrit pour une durée indéterminée avec une période d'engagement minimum pouvant varier en fonction de l'offre commerciale choisie par le Client. La période d'engagement commence à courir à compter de la mise en place du Service.

### **6.2 Résiliation**

6.2.1 le Client peut résilier à tout moment le Service sous réserve du paiement des sommes restant dues jusqu'à la fin de la période d'engagement minimum convenue dans la Commande.

6.2.2 Il appartient au Client de préciser la date de prise d'effet de sa demande de résiliation : à réception ou à la fin du cycle de facturation en cours à la date de réception.

6.2.3 OVHcloud se réserve la possibilité de procéder à la résiliation du Service en application des Conditions Générales de Service d'OVHcloud et notamment en cas de fin de commercialisation du Service, sous réserve de prévoir un préavis d'un mois.

6.2.4 OVHcloud se réserve la possibilité de ne pas assurer le renouvellement du Service à son terme. OVHcloud notifiera alors l'arrêt du Service par communication électronique adressée au Client. Les contrats en cours à la date de la notification seront poursuivis jusqu'à leur date d'expiration sans possibilité de renouvellement.

6.2.5 Dans le cas exceptionnel où, dans le cadre d'une opération de dépose ou de remplacement de tout ou partie du lien entre le PM et le PTO, le Lien d'Accès ne peut, pour des raisons indépendantes d'OVHcloud, être reconstitué, le Service peut être résilié immédiatement par l'une ou l'autre des Parties. Le cas échéant, OVHcloud rembourse au Client toutes sommes payées d'avance pour les Services non délivrés.

### 6.3 Déménagement

Dans l'hypothèse d'un déménagement du Client (changement de domicile ou d'établissement) dans une zone éligible au Service, le Client dispose de la faculté de demander le transfert de son accès internet à sa nouvelle adresse. Dans ce cas, les conditions particulières se poursuivent à la nouvelle adresse et le Client est automatiquement réengagé pour 12 mois supplémentaire à compter du transfert de son accès internet/ à l'issue de la période d'engagement en cours. Si le Client ne souhaite pas poursuivre son contrat actuel à la nouvelle adresse, il peut demander la résiliation anticipée de son service mais sera redevable des mois restants jusqu'au terme de son engagement initial.

### 6.4 Effet de la résiliation

Lorsque le Service est souscrit au sein d'un Pack comprenant des Services Additionnels, la résiliation du Service entraîne résiliation de l'ensemble des Services compris dans le Pack. Il appartient au Client de récupérer, avant la date d'effet de la résiliation, l'ensemble des données qu'il utilise et qu'il stocke dans le cadre du Service et des Services Additionnels (notamment emails). En cas de résiliation du Service Fibre, le Client conserve néanmoins la possibilité, sous réserve de faisabilité et d'application des prix en vigueur, de demander à ce que tout ou partie des Services Additionnels soient maintenus. Pour cela, le Client doit en faire la demande au Support OVHcloud au moins trente (30) jours avant la date souhaitée de résiliation et souscrire à l'offre correspondante.

### 6.5 Restitution du Matériel

En cas de résiliation du Service quelle qu'en soit la cause, le Client s'engage, dans un délai de quatorze (14) jours calendaires, à renvoyer le Modem ainsi que l'ONT complet (accessoires, câbles, notice...), dans son emballage d'origine et dans un état propre à une nouvelle mise à disposition, à l'adresse suivante : **OVH SAS Service Après-Vente 155 avenue Georges Hannart 59170 Croix**

Pour tout renvoi de Matériel et d'Equipements de raccordement, il appartient au Client de joindre à son colis la fiche d'envoi éditée par l'intermédiaire de son Interface de gestion sur le Site d'OVH, laquelle permet l'identification du Client et de la commande.

Les frais de retour demeurent à la charge exclusive du Client. Le Client demeure responsable de l'acheminement du Matériel auprès d'OVHcloud.

A défaut de restitution du Matériel dans les conditions précitées et le délai imparti, ou en l'absence de document permettant l'identification du Client, OVHcloud facturera au Client des frais de non-restitution dont les montants sont indiqués dans la Brochure Tarifaire. En cas de retour incomplet et/ou si le matériel ou ses accessoires sont détériorés, OVHcloud pourra facturer au Client le coût des pièces manquantes et de la main d'œuvre en cas de réparation. Dans le cas où le matériel ne peut être réparé, la totalité des frais de non-restitution sera facturée par OVHcloud.

Le ou les Matériels ne doivent en aucun cas être jetés parmi les ordures ménagères. A défaut de restitution à OVHcloud, le Matériel doit être déposé en déchèterie ou être repris aux frais du Client dans un centre spécialisé.

#### **ARTICLE 7 : DONNÉES PERSONNELLES**

Dans le cadre du Service Fibre d'OVHcloud, les données à caractère personnel du Client telles que nom, prénom, adresse postale, adresse email, numéro de téléphone, numéro et historiques de commande, qui sont collectées par OVHcloud en qualité de responsable de traitement conformément aux conditions prévues à l'article 8.3 des Conditions Générales de Service d'OVHcloud, sont transférés aux tiers opérateurs (incluant Covage, Orange, SFR, Opérateur de Boucle Locale, opérateur d'infrastructure et leurs sous-traitants éventuels) pouvant intervenir dans le cadre des prestations de raccordement du Site de Client et d'assistance technique décrites à l'article 3 ci-dessus. Ces données sont traitées par lesdits tiers opérateurs sur instruction d'OVHcloud, uniquement afin de réaliser lesdites prestations.

Le présent article est sans préjudice de l'Annexe « Traitement de données à caractère personnel et des autres stipulations des Conditions Générales de Service d'OVHcloud relatives à la protection des données à caractère personnel, qui demeurent applicables au Service Fibre d'OVHcloud.

#### **ARTICLE 8 : PRIX ET FACTURATION**

Les Parties reconnaissent que le prix du Contrat reflète la répartition des risques convenue entre elles, ainsi que l'équilibre économique recherché et accepté sans réserve par les Parties, et que le Contrat n'aurait pas été conclu à ces conditions sans les périmètres de responsabilité et modalités de compensation définis aux présentes.

8.1. Les prix des Services fournis par OVHcloud font l'objet de plusieurs tarifs établis en fonction de la nature des prestations fournies. Les tarifs en vigueur sont ceux disponibles en ligne sur le site OVHcloud et, sur demande, à OVHcloud. Les prix des services et prestations proposés sont mentionnés dans la Commande et sont payables en euros, d'avance et à réception de la facture, pour la période indiquée sur la Commande.

8.2. Les prix des services sont payés d'avance pour la période concernée. Tout incident et/ou retard de paiement à l'échéance pourra entraîner la suspension du Services, voire la résiliation des Services aux torts du Client. OVHcloud notifiera au Client par le biais d'un courriel de rappel de l'obligation d'acquitter le prix du renouvellement du ou des Services concerné(s).

Cette notification sera faite par e-mail, et sera adressée au contact de facturation (adresse e-mail à tenir à jour, sous la responsabilité du Client). Le Client recevra une facture « acquittée » après validation du paiement par OVHcloud.

8.3 OVHcloud se réserve la faculté de modifier ses prix à tout moment. OVHcloud se réserve le droit de répercuter, sans délai, toute nouvelle taxe réglementaire, administrative ou légale ou toute augmentation de taux des taxes existantes.

#### **ARTICLE 9 : DROIT DE RETRACTATION**

La commande du Client qui n'a pas la qualité de consommateur ou de non professionnel est réputée ferme : dans tous les cas, l'exercice du droit de rétractation est exclu pour le Client pour lequel la qualité de consommateur ou non professionnel au sens des dispositions du Code de la consommation ne peut être retenue.

## **ARTICLE 10 : QUALITÉ DE SERVICE ET MESURES DE GESTION DE TRAFIC**

### 10.1. Délai de mise en service de l'accès (d'envoi du Matériel) :

- Sur raccordement existant (lien PTO / PBO / PM construit) : 30 jours à compter de la confirmation par OVHcloud de la demande de souscription du Client, sous réserve d'éligibilité de son accès et de l'existence d'un raccordement du Site du Client à une boucle locale optique ;
- pour raccordement du Site du Client à construire (lien PBO / PTO) : 90 jours, à compter de la confirmation par OVH, sous réserve de l'accord de l'OBL et de la disponibilité d'infrastructures d'accueil.

### 10.2. Niveaux de qualité pour la fourniture du service

- Niveau de qualité de l'accès.

Le débit de synchronisation représente le débit maximum négocié entre les équipements actifs d'extrémités de la boucle locale optique placés respectivement au niveau du Site du Client et du concentrateur d'accès opéré par l'OBL. Ce débit est exprimé en IP et est fonction notamment des caractéristiques, de la qualité de l'accès du Client et de la distance de l'installation avec le concentrateur. En cas d'utilisation par le Client de tout autre équipement que celui mis à disposition par OVHcloud, le débit de synchronisation ne peut être garanti par OVH. Le débit descendant de synchronisation et le débit théorique montant maximum sont précisés dans la Fiche Produit applicable selon l'offre souscrite par le Client.

10.3. A titre exceptionnel, à des fins de maintenance ou de mise à jour, OVHcloud pourra suspendre l'accès à tout ou partie des Services pendant une période consécutive de 24 heures pour des raisons telles que des opérations indépendantes de sa volonté effectuées par (a) l'exploitant du réseau de boucle locale à des fins de maintenance ou de réaménagement de son réseau de boucle locale, (b) le gestionnaire de l'immeuble du Site du Client à des fins de travaux dans l'immeuble, ainsi que pour des raisons visant à améliorer les Services délivrés au Client. En dehors des cas justifiés par l'urgence (conditions climatiques, dommages causés aux réseaux par des tiers, prescriptions des pouvoirs publics) ou la force majeure, OVHcloud préviendra le Client sur son Interface de Gestion ou via le Site Telecom OVHcloud.

10.4. Compte tenu de la nature mutualisée du Service, OVHcloud met en œuvre des mesures de gestion de trafic pour optimiser l'accès de tous ses Clients à son réseau selon des modalités définies aux Articles 4 et 5 des Conditions Générales de Service OVHCloud.

### 10.5 Traitement des réclamations

OVHcloud s'engage dans le cadre d'une obligation de moyens à apporter une réponse à toute réclamation dans un délai de 30 jours à compter de la réception de celle-ci.

## **ARTICLE 11 : STIPULATIONS S'APPLIQUANT AUX CONSOMMATEURS ET NON PROFESSIONNELS UNIQUEMENT**

Lorsque le Client a la qualité de consommateur ou de non professionnel aux sens des disposition du Code de la consommation, les stipulations suivantes complètent les clauses existantes du Contrat et prévalent sur toute clause contraire.

### **11. 1 (Complète l'Article 2.2 – Souscription)**

En cas d'inscription d'une Ligne qui s'avérerait inéligible en dépit des informations initialement obtenues auprès de l'OBL, le Contrat sera résolu de plein droit sans autre formalité et sans qu'aucun frais ne puisse être mis à la charge de l'une ou l'autre des parties, dès lors que le Client aura retourné à OVHcloud l'Équipement OVHcloud mis à sa disposition, dans les conditions prévues à l'article 6.5.

Dans l'hypothèse où le Client est situé dans une zone couverte par un réseau de boucle locale fibre optique et que le Site du Client dispose des infrastructures d'accueil nécessaires au passage des câbles de

communications électroniques, OVHcloud réalise une étude de faisabilité : il se peut ainsi que dans certains cas, des impossibilités notamment techniques (absence ou mauvais état des infrastructures d'accueil, saturation des ressources de desserte interne d'un immeuble) ou administratives (non obtention par le Client ou le propriétaire de l'immeuble à desservir des autorisations administratives nécessaires en cas de travaux sur domaine public) empêchent le raccordement effectif du Site du Client. Dans ce cas, le Contrat sera résolu de plein droit sans autre formalité et sans qu'aucuns frais ne puissent être mis à la charge de l'une ou l'autre des parties

### **11.2. (complète l'Article 3 – Support et Assistance)**

#### 3.4.5 - Réclamations

Pour toute réclamation relative au Service Fibre, celle-ci peut être adressée :

En 1er recours à OVH SAS – Service clients – 2 rue Kellermann – 59100 Roubaix. OVHcloud met à disposition du Client un formulaire de réclamation dans son Espace de Gestion en ligne.

En 2ème recours, lorsque le Client n'a pas reçu de réponse dans les trente (30) jours calendaires à compter de la réception de sa réclamation ou dans le cas où il ne serait pas satisfait de la réponse apportée par le Service Clients, il peut s'adresser à OVH SAS – Service National Consommateurs – 2 rue Kellermann – 59100 Roubaix. La demande du Client sera réétudiée sous trente (30) jours calendaires à compter de sa réception par le Service National Consommateurs OVHcloud.

En 3ème recours, si le Client a respecté le parcours de réclamation précité et qu'il demeure insatisfait de la réponse apportée par le Service National Consommateurs, il peut saisir directement et gratuitement le médiateur des communications électroniques (AMCE) selon les modalités détaillées sur le site Internet <http://www.mediateurtelecom.fr/>. Le formulaire de saisine du Médiateur est disponible, sur son site Internet ou auprès du Service National Consommateur sur simple demande.

### **11.3 (complète l'Article 5 – Obligations et Responsabilité d'OVHCloud)**

Sans préjudice des dispositions prévues par les Conditions Générales de Service, en cas de non-respect, pour une raison exclusivement imputable à OVHcloud, du délai de mise en service, d'interruption franche et supérieure à vingt-quatre heures ou non-respect des niveaux de qualité de service, le Client qui a la qualité de consommateur ou non professionnel pourra solliciter OVHcloud afin d'obtenir une compensation forfaitaire dans les présentes conditions. Cette compensation est calculée sur le montant de la mensualité au prorata temporis de la période de retard, d'interruption ou de non-respect des niveaux de qualité et n'est pas cumulable avec les indemnités prévues pour l'option GTR. Lorsque le Client a opté pour l'option GTR, la compensation est calculée selon les modalités définies en Annexe 1. La compensation sera effectuée sous forme d'avoir à venir sur la ou les prochaines factures émises par OVHcloud, ou si le Client en exprime le souhait au moyen de son interface de gestion par versement effectué sur le même moyen de paiement que pour le règlement, sous réserve que le Client ait signalé l'incident et sollicité une compensation. Aucune compensation ne sera due au Client en cas de force majeure, du fait d'un tiers irrésistible et imprévisible, ou de faute du Client.

### **11.4. (complète l'Article 6 – Durée, résiliation, fin de contrat et restitution du Matériel)**

#### 6.2.1

Le Client non professionnel ou consommateur, ainsi que le cas échéant ses ayants droit à titre universel, est libre de résilier sans frais le Contrat par courrier recommandé avec accusé de réception adressé à OVH SAS, 2

rue Kellermann 59100 Roubaix ou par l'intermédiaire de son Interface de gestion, et sous réserve de transmettre l'ensemble des documents justificatifs, dans les cas suivants :

- Licenciement ;
- Surendettement ;
- Déménagement (dans les conditions définies par l'article 6.3 des présentes) ;
- Maladie ou handicap rendant impossible l'usage du Service ;
- Mise en détention ;
- Décès ; et
- cas de force majeure de plus de trente jours consécutifs.

#### 6.2.3

Conformément à l'article L224-39 du Code de la consommation, toute demande de résiliation du Contrat par le Client sera effective à compter du lendemain de la date de réception par OVHcloud, sous réserve que le Client ait précisé l'ensemble des informations requises permettant son identification.

Le Client peut par ailleurs demander que cette résiliation prenne effet plus de dix (10) jours après la réception, par OVHcloud, de sa demande de résiliation.

#### 6.2.3

Dans l'hypothèse d'un déménagement dans une zone non éligible au Service, le Client peut résilier sans frais son Service dans les conditions définies par l'article 6.2.1 ci-dessus, OVHcloud se réservant la possibilité de demander au Client de lui communiquer tout document justificatif permettant de confirmer le changement d'adresse du Client.

### **11.5 (Complète l'Article 8 – Prix)**

#### 8.4

Conformément à l'article L121-21 du Code de la consommation, l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement amiable de quarante (40) euros dont sont redevables les Clients professionnels en cas de retard de paiement, telle que prévue à l'article 6.5 des Conditions Générales OVHcloud, n'est pas applicable aux Clients ayant la qualité de consommateurs ou de non-professionnels. Cependant, en vertu de l'article L111-8 du Code des procédures civiles d'exécution, les Client consommateurs peuvent se voir réclamer tous frais de recouvrement entrepris dans le cadre d'une procédure judiciaire ayant titre exécutoire.

#### 8.5

Le Client peut demander via son Interface de gestion en ligne à recevoir sans frais sa facture par voie postale, dans la limite d'un envoi par cycle de facturation.

#### 8.6

Les changements de prix sont applicables immédiatement à toute nouvelle Commande. Pour les Services en cours d'utilisation, en cas d'augmentation de prix, le Client est informé avec un délai de prévenance d'un (1) mois par courrier électronique. Dans cette hypothèse, le Client dispose, à compter de l'entrée en vigueur de la modification, d'un délai de quatre (4) mois pour résilier les Services impactés sans frais par courrier recommandé avec accusé de réception ou via le formulaire prévu à cet effet dans son Interface de Gestion.

### **11.6 (Complète l'Article 9 – Rétractation)**

Pour toute souscription à distance, et conformément à l'article L.221-18 du code de la consommation, le Client dispose d'un délai de 14 (quatorze) jours pour exercer son droit de rétractation à compter de la réception du Matériel OVHcloud ou de la souscription à l'offre si l'offre n'inclut pas de mise à disposition de Matériel. Pour se rétracter de son Contrat, le Client doit notifier sa décision de rétractation avant l'expiration du délai précité, au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté : à cet effet OVHcloud met à disposition le formulaire suivant, à retourner à l'adresse indiquée.

---

« A l'attention de OVH SAS, 2 Rue Kellermann 59100 Roubaix – France :

Je / nous (\*) vous notifie/notifions (\*) par la présente ma/notre (\*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (\*) / pour la prestation de services (\*) ci-dessous : Commandé(e) le (\*) / reçu(e) le (\*) : Nom du (des) consommateur(s) :

Adresse du (des) consommateur(s) :

Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

Date :

(\*) Rayez la mention inutile. »

---

Le Client devra renvoyer à ses frais le Matériel OVHcloud mis à disposition, dans son emballage d'origine, dans un état propre à une nouvelle mise à disposition, selon les modalités prévues à l'article 7.5 des présentes.

Ce délai est réputé respecté lorsque le Client renvoie le Matériel OVHcloud mise à disposition avant l'expiration du délai de 14 (quatorze) jours. A défaut, OVHcloud pourra facturer au Client les indemnités forfaitaires mentionnées dans la Brochure Tarifaire.

OVHcloud procédera au remboursement de la totalité des sommes versées par le Client au titre du Contrat, au plus tard dans les 14 (quatorze) jours calendaires à compter de la date à laquelle OVHcloud est informée de la décision du Client de se rétracter, en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé pour la transaction initiale, sauf si le Client convient expressément d'un moyen différent. Dans l'hypothèse où le Client exerce son droit de rétractation du Contrat dont l'exécution a commencé, à sa demande expresse, avant la fin du délai de rétractation, OVHcloud facturera au Client un montant correspondant au Service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter selon des modalités précisées dans la Brochure Tarifaire. Compte tenu de la nature personnalisée du Service fourni s'agissant du raccordement et des obligations inhérentes à l'article L.332-15 du Code de l'urbanisme, il est expressément convenu entre les Parties que la construction du lien de raccordement est exclue du périmètre de la rétractation.

### **11.7. (Complète l'Article 10 : Qualité de Service et Mesures de gestion de trafic)**

10.1. Délai de mise en service de l'accès (d'envoi du Matériel) :

30 jours ouvrés à compter de la confirmation par OVHcloud de la demande de souscription du Client, sous réserve d'éligibilité de son accès et de l'existence d'un raccordement effectif du local du Client à une boucle locale optique.

## **ARTICLE 12. DEFINITIONS**

Les termes commençant par une majuscule sont entendus, au singulier comme au pluriel, telles que ci-dessous, ou à défaut dans les Conditions Générales de Service :

**Accès Internet** : Service permettant au Client d'accéder au réseau Internet.

**Assistance technique** : Service chargé de conseiller le Client lors de l'installation et de l'utilisation de son Service par la fourniture de la documentation adéquate.

**ARCEP** : Autorité de Régulation des Communications Electroniques, des Postes et de la distribution de la presse

**Brochure Tarifaire** : tarifs en vigueur applicables aux Services tels que publiés sur le Site OVHcloud Telecom.

**Câblage Client Final** (ou « **CCF** ») : Ensemble composé, selon l'architecture mise en œuvre, d'un câble d'une ou plusieurs fibres optiques installé(s) entre le PBO et le PTO.

**Desserte Interne** : Câblages réalisés par le Client ou par un tiers missionné par ce dernier se trouvant après le PTO (Point de Terminaison Optique).

**Documentation** : OVHcloud met à la disposition du Client un ensemble d'outils et documentations accessibles sur le Site Telecom OVHcloud.

**Equipements de raccordement** : Equipements permettant la connexion au réseau internet et pouvant être situés dans le Site du Client (ONT, câblages Fibre Optiques) ou en dehors du Site du Client PTO, PBO et PM permettant d'assurer la connexion au réseau Internet.

**Fibre Optique** : Technologie permettant d'accéder au réseau Internet à très haut débit.

**Frais de mise en service** : Frais facturés au Client par OVHcloud lors de la création et de l'activation du Service.

**Heure (s) Ouvrée(s) (« HO »)** : désigne on entend les plage horaires suivantes : du Lundi au Vendredi de 08h00 à 18h00 (hors jours fériés en France).

**Identifiant Client** : Compte Client pour tout service souscrit auprès d'OVHcloud et permettant l'accès à l'interface de gestion.

**Gel Client** : lors de la mise en service ou le dépannage d'un accès, le Gel Client est la durée durant laquelle OVHcloud est en attente d'une action de la part du client afin de pouvoir poursuivre les travaux.

**Incident** : Problème ou dysfonctionnement rencontré sur le Service et relevant de la responsabilité d'OVHcloud. Sont considérés comme relevant de la responsabilité d'OVHcloud les causes suivantes : problème matériel, réseau, électrique ...

**Infogérance** : Prestation spécifique réalisée par OVHcloud à la demande du Client et faisant l'objet d'une facturation.

**Jours et Heures Ouvrables** : jours allant du lundi au vendredi inclus entre 8 heures et 18 heures et le samedi de 9h à 18h en France, hors jours fériés.

**Jours et Heures Ouverts** : jours allant du lundi au vendredi inclus entre 9 heures et 18 heures en France, hors jours fériés.

**Lien d'Accès** : Liaison établie par OVHcloud conformément aux présentes Conditions Particulières. Un Lien d'Accès est réservé au raccordement d'un utilisateur final unique.

**Matériel** : Modem ou Routeur mis à disposition par OVHcloud permettant l'accès au réseau Internet depuis le Site du Client.

**Noeud de Raccordement Optique (« NRO »)** : Local technique auquel les Liens d'Accès d'un périmètre géographique donné sont rattachés.

**Opérateur de Boucle Locale (« OBL »)** : opérateur de réseaux de communications électroniques en charge, de sa propre initiative ou en coordination avec les collectivités territoriales concernées, du raccordement de chaque Immeuble éligible à un Point de Mutualisation desservant une zone arrière donnée selon des modalités qu'il détermine souverainement.

**Optical Network Termination (« ONT »)** : Equipement actif convertissant les signaux optiques en signaux électriques. Cet équipement est la propriété du Fournisseur.

**Pack** : Offre commerciale composé de plusieurs Services.

**Parc Fibre** : Ensemble des Liens d'Accès souscrits par le Client dans le cadre des présentes Conditions Particulières.

**Point de Terminaison** : Point, sur l'ONT situé à l'intérieur du Site Utilisateur auquel l'Equipement Client est connecté, et constituant le point de démarcation entre le Réseau du Client et le Réseau du Fournisseur marquant la limite d'OVHcloud dans la fourniture du Service.

**Point de Branchement Optique (« PBO »)** : Boitier, situé sur la voie publique (sur poteau ou en chambre), en façade ou dans les parties communes d'un immeuble groupant plus de 12 locaux, auquel le logement ou le local professionnel de l'Utilisateur Final doit être raccordé pour la mise en place du Service Fibre.

**Point de Mutualisation (« PM »)** : Dispositif technique implanté en voirie ou en partie commune des immeubles groupant plus de 12 locaux et sur lequel les liens fibre optiques de la boucle locale optique sont concentrés par l'Opérateur de Boucle Locale pour être connectés au réseau actif Fibre du Fournisseur.

**Point de Terminaison Optique (« PTO »)** : Point de livraison du CCF. Le PTO est situé dans l'habitation ou le local professionnel de l'Utilisateur Final.

**Site Telecom OVHcloud** : Site de la société OVHcloud accessible depuis le réseau internet à l'adresse <https://www.ovhtelecom.fr>

**Site du Client ou Site Client** : Désigne le local, le domicile, l'établissement ou l'adresse du Client pour lequel le Service est souscrit.

**Ticket Incident** : Demande d'intervention effectuée par le Client auprès d'OVHcloud dans le cadre d'un incident.

## ANNEXE 1 : OPTION « GARANTIE DE TEMPS DE RETABLISSEMENT (GTR) »

### DESCRIPTION DU SERVICE

Le Client ayant souscrit à l'offre fibre a la possibilité de souscrire à l'option payante « GARANTIE DE TEMPS DE RETABLISSEMENT » proposée par OVHcloud. Les options de GTR sont détaillées sur le Site Internet OVHcloud.

### Demande d'Intervention

Lorsque le Service n'est plus disponible, c'est-à-dire lorsque l'accès Internet du Client est impossible, il appartient au Client de contacter les services d'OVHcloud par téléphone au numéro dédié référencé sur le Site Telecom OVHcloud afin de déclencher une demande d'Intervention.

Les services d'OVHcloud effectueront en collaboration avec le Client une série de tests nécessaires à la détermination du problème technique et déclencheront la demande d'intervention à l'issue de l'appel téléphonique s'ils l'estiment nécessaire.

### Intervention

Le Client s'engage à apporter son concours pour la durée de l'Intervention et s'engage notamment à être disponible pour toute demande formulée par les Services d'OVHcloud. De même, le Client s'engage à faciliter l'accès à ses équipements localisés sur son site de manière à permettre le bon déroulement de l'Intervention par le Technicien qualifié mandaté par OVHcloud.

### Garantie de rétablissement en Heures Ouvrées

En fonction de l'option choisie, OVHcloud s'engage à rétablir le Service du Client dans un délai de :

- 10 (dix) Heures Ouvrées à compter de la demande d'Intervention enregistrée par les Services d'OVHcloud (GTR 10HO) ; et
- 4 (quatre) Heures Ouvrées à compter de la demande d'Intervention enregistrée par les Services d'OVHcloud (GTR 4HO).

### INDEMNITES EN CAS DE NON RETABLISSEMENT

Dans l'hypothèse où OVHcloud ne serait pas en mesure de rétablir le Service dans le délai garanti souscrit (GTR 10HO ou GTR 4HO), le Client pourra demander, via ticket support authentifié, l'application des indemnités

En application de l'option 1 : GTR J+1,

Durée de l'interruption du Service (en heures ouvrées)	Indemnité
Strictement supérieure à 10h et inférieure à 20h	20% de la redevance mensuelle
Strictement supérieure à 20h et inférieure à 30h	40% de la redevance mensuelle
Strictement supérieure à 30h et inférieure à 70h	70% de la redevance mensuelle
Strictement supérieure à 70h	100% de la redevance mensuelle

En application de l'option 2: GTR 4HO :

Durée de l'interruption du Service (en Heures Ouvrées)	Indemnité
Strictement supérieure à 4h inférieure à 8h	20% de la redevance mensuelle
Strictement supérieure à 8h inférieure à 12h	40% de la redevance mensuelle
Strictement supérieure à 12h	100% de la redevance mensuelle

En cas d'interruption du Service pour un incident donné, seule l'indemnité prévue au palier correspondant à la durée de l'interruption sera applicable.

Il est expressément convenu que les indemnités susvisées constituent pour le Client une indemnisation forfaitaire de l'ensemble des préjudices résultant du non-respect par OVHcloud des engagements de service en cause ; le Client renonçant à ce titre, à toute autre demande, réclamation et/ou action.

OVHcloud émet un avoir déductible de la facture pour le mois suivant la réception par OVHcloud de la réclamation du Client, à condition que toutes les factures émises et échues par OVHcloud aient été payées par le Client. Au-delà d'un mois après la fermeture du ticket incident correspondant, les dédommagements ne peuvent plus être demandés par le Client.

Ces indemnités ne pourront être appliquées, lorsque le non-respect du temps de rétablissement résultera :

- D'un cas de force majeure ;
- Du refus d'accès à l'Immeuble du Site du Client opposé par le gestionnaire de l'Immeuble aux intervenants mandatés par OVHcloud ;
- D'une mauvaise collaboration du Client qui n'aura pas apporté son concours au bon déroulement de l'Intervention ;
- Du fait du Client et, en particulier, en raison d'une installation terminale non conforme aux normes en vigueur et aux recommandations d'OVHcloud ;
- D'une interruption en cas de maintenance préventive ou d'urgence conformément aux dispositions des présentes conditions particulières ;
- D'une interruption ou d'une modification résultant de prescriptions concernant le Client formulées par une autorité judiciaire ou administrative (telle que l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes ou ARCEP) ;
- D'un déplacement d'un technicien sur Site sur demande du Client,
- D'une modification du service demandée par le Client,
- D'une défaillance du Modem non fourni et/ou non managé par OVHcloud ;
- D'un raccordement de l'accès du Client sur le réseau d'un opérateur tiers.

#### **FRAIS D'INTERVENTION POTENTIELLEMENT A LA CHARGE DU CLIENT**

Toute demande d'Intervention nécessitant un déplacement physique d'un Technicien qualifié sur le site du Client lui sera facturée du montant indiqué à la Brochure Tarifaire au titre des frais d'intervention dès lors que l'indisponibilité du Service ne relève pas de la responsabilité d'OVHcloud mais est uniquement imputable au Client (mauvaise utilisation du Service par le Client, problème de branchement...).

#### **DUREE ET RESILIATION**

L'option « Garantie de Temps de Rétablissement » est souscrite lors de la souscription du service fibre et pour la même durée d'engagement. OVHcloud rappelle que l'option GTR ne peut être souscrite ultérieurement. La résiliation de l'option avant l'arrivée du terme de la période d'engagement stipulée au présent article entraînera la facturation des sommes restant à facturer OVHcloud jusqu'à la fin de la période d'engagement, sauf disposition contraire des Conditions Générales de Service.

La résiliation des conditions particulières fibre, quel que soit le motif, entraînera de plein droit la résiliation de l'option.