

CONDITIONS SPECIFIQUES DE VENTES APPLICABLES AUX OFFRES NEXT #ADSL & #VDSL

ARTICLE 1. DÉFINITIONS

Dans les présentes conditions particulières, les termes suivants ont, sauf précision contraire, le sens qui leur est donné dans cet article. NEXT #ADSL : Service d'accès à Internet exclusivement via un réseau de type IP (Internet Protocole) et à destination de Clients résidant en France métropolitaine

ARTICLE 2. OBJET

Les présentes conditions particulières ont pour objet de préciser et modifier le contrat défini ci-dessus pour les offres de liens ADSL.

Les présentes ne contiennent aucun engagement de la part de NEXT de fournir de tels Produits et Services tant que la commande n'a pas été acceptée. Le Contrat et les commandes acceptées par NEXT ne pourront être modifiés, de même qu'il ne pourra y être renoncé que par accord écrit des deux parties signées par un représentant de chaque partie dûment habilitée à cet effet.

ARTICLE 3. INSTALLATION DU SERVICE

3.1 Installation

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

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

3.2 Accès

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

3.3 Câblage

NEXT n'assurera pas le câblage entre les équipements fournis par l'ABONNE et les Produits et Services de NEXT. La pose de prise gigogne ou de prise RJ 11 ne fait pas partie de la prestation des commandes d'ADSL TOTAL.

3.4 Condition d'éligibilité

Un lien d'accès NEXT #ADSL ne pourra être fourni que si l'ABONNE dispose d'une ligne téléphonique analogique, isolé et en service, objet d'un contrat d'abonnement avec l'opérateur historique. Cette ligne servira de ligne, dédiée ou non au service, support à la mise à disposition du lien d'accès. En cas de résiliation du contrat d'abonnement au service téléphonique par l'opérateur historique ou par l'ABONNE, le lien d'accès ne pourra plus être fourni.

Un Lien d'Accès sera fourni à la condition que le Site de l'ABONNE soit inclus dans la couverture DSL de NEXT.

L'accès de l'ABONNE aux Produits et Services INTERNET proposés sera conditionné par la validation technique de son installation téléphonique par l'opérateur choisi par NEXT (ci-après dénommée « Éligibilité »). En particulier, les demandes de Liens d'Accès ne sont pas recevables pour les liaisons de la boucle locale de France Télécom présentant l'une ou les autres des caractéristiques suivantes :

- Liaisons dont la continuité métallique n'est pas assurée de bout en bout (ligne comprenant un tronçon hertzien par exemple) ;
- Liaisons comprenant un équipement actif ou passif, destiné à un traitement des signaux véhiculés ;
- Liaisons raccordées à une sous répartition automatique ;
- Liaisons comprises dans un groupement de lignes ;
- Liaisons desservant des installations terminales non permanentes et/ou fixes ;
- Liaisons desservant des installations terminales établies au titre d'un service destiné à une utilisation publique (tels que les services de publiphonie, etc.) ;
- Liaisons consistant en des lignes supplémentaires externes, en tant que composantes intrinsèques d'installations terminales.

Ainsi, NEXT ne pourra être tenue responsable de la non Éligibilité de l'ABONNE, cette décision relevant essentiellement de l'opérateur historique et/ou de tout opérateur choisi par NEXT.

3.5 Mise à disposition

NEXT enverra à l'ABONNE une fois le lien d'accès produit les équipements terminaux nécessaires au fonctionnement des Produits et Services INTERNET. La date de réception du bon de livraison à l'ABONNE matérialise la date de production de l'offre. Cette date fait foi dans tous les échanges entre NEXT et l'ABONNE.

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

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

3.6 Procédure de mise en service

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

3.7 Report du délai de mise à disposition – En cas de saturation des équipements réseaux et/ou Télécom de l'opérateur choisi par NEXT et/ou chez l'ABONNE, la mise en production des produits et services INTERNET en sera reportée d'autant. A ce titre, NEXT dispose de 15 jours à compter du fait générateur de la saturation, pour avertir l'ABONNE sous forme papier et/ou électronique que la mise à disposition des produits et Services INTERNET sera retardée, le temps de la désaturation.

ARTICLE 4. UTILISATION DU SERVICE

Dans l'hypothèse où l'ABONNE souhaite procéder à une modification, une manipulation, une intervention, une réparation, une déconnexion ou un déplacement des Produits et Services (« Modifications »), il en informera au préalable NEXT et n'y procédera qu'après avoir obtenu son accord écrit. NEXT s'engage à répondre à la demande de l'ABONNE dans 7 jours.

L'ABONNE supportera les frais et la responsabilité afférents à une telle Modification. La responsabilité de NEXT ne saurait être engagée du fait de l'accord donné conformément à ce qui est prévu ci-dessus, à moins que NEXT n'ait procédé ou fait procéder à ces Modifications.

ARTICLE 5. MODIFICATION

L'ABONNE, titulaire d'une offre NEXT #ADSL, peut demander la migration vers une autre formule d'abonnement exclusivement dans la gamme NEXT.

Les conditions tarifaires de cette migration seront précisées sur le site Internet de NEXT ou sur demande.

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

NEXT se réserve en tout état de cause la possibilité, y compris sur des zones ouvertes au service et à la technologie DSL, de ne pas donner suite ou de décaler la mise à disposition du service si celle-ci est de nature à ne pas être effectuée dans des conditions satisfaisantes pour les ABONNES déjà raccordés. NEXT en informera l'ABONNE dans les 15 jours suivant sa commande qui pourra, si ce délai excède 8 semaines, procéder à l'annulation de sa demande d'abonnement.

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

ARTICLE 6. ENGAGEMENT DE NIVEAU DE SERVICE

6.1 Délai de rétablissement d'un Lien ADSL

NEXT s'engage à rétablir le service d'un Lien ADSL sans engagement de durée.

6.2 Procédure de notification des Interruptions – NEXT fournit à ses ABONNES un point d'entrée unique qui assure l'accueil, la prise en compte, l'aiguillage et le suivi des notifications d'Interruptions. Ce service est accessible pendant les Heures Ouvrables.

Dès réception d'un appel de l'ABONNE, NEXT qualifiera l'appel comme suit :

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

Une fois l'appel qualifié, NEXT ouvrira un ticket enregistré dans le système de gestion et référencé par un identifiant unique. Ce numéro de référence sera nécessaire au suivi de l'Interruption. L'horaire mentionné sur le ticket d'incident

constituera le point de départ du calcul de la durée d'une Interruption, sous réserve de confirmation par l'ABONNE de la déclaration par écrit par fax ou e-mail dans les trente (30) minutes après l'appel.

L'ABONNE fournira à NEXT toutes les informations requises par cette dernière afin de localiser et de remédier à l'Interruption. Ces informations comprendront, sans que ce soit limitatif :

- Nom de l'interlocuteur Client déclarant l'Interruption
- Type de service impacté
- Description, localisation et conséquences de l'Interruption
- Si besoin, coordonnées d'une personne à tenir informée (si différente de l'appelant)

En cas de dysfonctionnement d'un Lien ADSL concerné livré sans Equipement Terminal à la demande de l'ABONNE, NEXT peut demander à l'ABONNE, si nécessaire, d'intervenir sur l'Equipement de l'Utilisateur Final sans délai et selon ses directives afin de localiser l'incident.

6.3 Gestion des Interruptions

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

A l'ouverture d'un ticket, NEXT réalisera l'identification de l'incident et confirmera par téléphone à l'ABONNE que le dysfonctionnement signalé constitue bien une Interruption.

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

Une fois l'origine de l'Interruption identifiée, NEXT réalisera, pendant les Jours et Heures Ouvrables. Dès lors que NEXT a fait, auprès de l'ABONNE, la demande d'accès aux Sites nécessaires à la résolution de l'Interruption, le décompte du temps d'Interruption est gelé jusqu'à ce que NEXT obtienne l'accès physique aux dits Sites et à ses Equipements.

6.4 - Clôture de l'incident

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

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

Dans un délai de dix (10) Jours Ouvrés suivant la clôture d'un incident, un rapport d'incident sera transmis par télécopie par NEXT à l'ABONNE afin de préciser les causes de l'Interruption ainsi que les solutions apportées et la durée de résolution.

6.5 Gestions de travaux programmés

Pour assurer le maintien de la qualité de son Réseau, NEXT peut être amenée à réaliser des travaux sur son Réseau susceptibles d'affecter temporairement le fonctionnement des services délivrés à ses clients.

Les Interruptions Programmées de service dues à des interventions préalablement qualifiées par les Parties comme travaux programmés ne sont pas prises en compte dans les engagements de Niveaux de Service ci-dessus.

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

La notification de travaux programmés par NEXT devra intervenir au moins sept (7) jours calendaires avant la date prévue, sous forme d'un e-mail ou d'un fax contenant les indications suivantes :

- Date et heure prévue de début de perturbation
- Durée prévue,
- Impact sur le service
- Motif de la perturbation
- Interlocuteur en charge

ARTICLE 7. RESPONSABILITÉ

NEXT garantit que tous les Produits et Services fournis sont en bon état de fonctionnement et sont prêts à être utilisés.

NEXT garantit que les Produits et Services sont conformes aux spécifications de NEXT telles que communiquées à l'ABONNE sur sa demande ou dès réception de la commande.

NEXT effectuera ou fera effectuer tous ajustements, réparations et remplacements de pièces nécessaires pour maintenir les Produits et Services en bon état de fonctionnement. Les garanties accordées par NEXT sont expressément limitées à ce qui est prévu au présent Contrat.

Sauf en cas de faute lourde ou intentionnelle de la part de NEXT, sa Responsabilité sera limitée à la réparation ou au remplacement des Produits et Services, au choix de NEXT, à la réparation des seuls dommages directs subis par l'ABONNE, à l'exclusion de tous dommages indirects tels que par exemple des pertes de profits, et ce dans la limite des règlements effectués, au titre de l'abonnement perçu par NEXT jusqu'à la date du fait générateur de sa responsabilité. NEXT ne saurait être responsable à l'égard de l'ABONNE ou des utilisateurs de l'ABONNE des actes ou omissions de tiers fournisseurs de Produits ou de Services demandés par

L'ABONNE pour l'utilisation des Produits et Services INTERNET.

En cas d'action intentée contre l'ABONNE au motif que les Produits et/ou Services violent un droit de propriété intellectuelle d'un tiers, NEXT s'engage à assurer à ses frais la défense de cette action et à payer tous dommages et intérêts qui pourraient être accordés aux dits tiers sous réserve que l'ABONNE ait informé sous 48 heures et par écrit NEXT de toute réclamation. Dans le cas où l'ABONNE serait condamné à cesser de l'utilisation des Produits et Services, en totalité ou en partie, en raison de la violation d'un droit de propriété intellectuelle, NEXT devra obtenir à ses frais pour l'ABONNE le droit de continuer à utiliser les Produits et Services litigieux, sans préjudice de tous dommages et intérêts.

ARTICLE 8. DURÉE DU CONTRAT ET RÉSILIATION

Le présent Contrat entrera en vigueur au jour de la signature par la dernière des parties l'ayant signé. Le contrat est conclu pour une durée minimale de trois (3) ans avec tacite reconduction. Sauf conditions particulières, il pourra y être mis fin à tout moment, par l'une ou l'autre partie, moyennant l'envoi d'une lettre de dénonciation, adressée par lettre recommandée avec avis de réception, à l'autre partie avec un préavis de 3 (trois) mois. Tant qu'il ne sera pas résilié, le Contrat s'appliquera à toute commande passée par l'ABONNE. En tout état de cause, en cas de résiliation pour quelque cause que ce soit du présent Contrat, les termes et conditions des présentes continueront à s'appliquer pour l'exécution des Commandes acceptées en cours, sauf accord contraire écrit des parties.

Durée du contrat :

Le Contrat est conclu pour une durée initiale de soixante-trois (63) mois. A l'issue de la période initiale ci-dessus, le Contrat se poursuivra par tacite reconduction pour une durée d'un (1) ans dans les mêmes termes et conditions, chaque Partie pouvant y mettre fin, sans pénalité, par lettre recommandée avec avis de réception adressée à l'autre Partie à cet effet, en respectant un préavis d'un (1) mois avant la date anniversaire.

ARTICLE 9. TARIFS ET CONDITIONS DE PAIEMENT

Il est précisé que les tarifs auxquels les présentes font référence sont :

Les frais d'accès au service : Les frais d'accès seront déterminés sur la base du tarif de NEXT en vigueur au jour de la Commande. Le montant de ces frais sera indiqué sur les contrats de service établis par NEXT. Les frais d'installation feront l'objet d'une facturation unique et seront payables d'avance sur présentation d'une facture émanant de NEXT.

Les frais d'utilisation : Ils comprennent le coût d'abonnement facturé par les opérateurs de télécommunication pour les liaisons d'accès au réseau INTERNET, la location des Produits et Services de NEXT et les redevances propres aux services commandés par l'ABONNE, ces redevances étant soit des redevances forfaitaires mensuelles, soit calculées sur la base du tarif horaire de connexion et/ou du volume réel de transmission ainsi que des tranches horaires choisies. Le montant et le détail des frais d'utilisation seront précisés dans les bons de commande établis par NEXT. Les frais d'utilisation seront payables d'avance à l'exception des montants qui ne pourront être établis d'avance. Ces frais d'utilisation sont payables à la commande. Les frais d'utilisation et d'installation des Produits et Services sont entendus hors taxes et devront être acquittés en Euros.

Le coût des frais d'accès au service et/ou de l'abonnement facturé de manière mensuel est prélevé à terme à échoir par NEXT sur le compte courant (bancaire ou postal) de l'ABONNE. Les comptes sur livret, compte épargne ou livret ne sont pas acceptés par NEXT.

ARTICLE 10. MANDAT

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

ARTICLE 11. INTERRUPTION DE SERVICE SUITE A UNE MIGRATION VERS UNE AUTRE FORMULE D'ABONNEMENT OU SUITE AU DEGROUPEMENT DE LA LIGNE ADSL

Au titre d'une migration vers une autre formule d'abonnement ou au titre d'un dégroupage de son accès, l'ABONNE prend acte que la migration ou le dégroupage de sa ligne peut occasionner une coupure de l'accès Internet. A ce titre, la responsabilité de NEXT ne saurait être mise en cause.

ARTICLE 12. Protection des données

Les informations personnelles collectées par l'entreprise via le devis : nom, prénom, adresse, téléphone, adresse électronique sont enregistrées dans notre fichier de clients et principalement utilisées pour la bonne gestion des relations avec le client et le traitement des commandes, prévention des impayés et prospection.

Elles sont conservées **pendant 5 ans** après notre dernier contact de prospection **ou 10 ans** après notre dernière transaction commerciale, et sont destinées à nos services technique et commercial sauf si :

Vous exercez votre droit de suppression des données vous concernant, dans les conditions décrites ci-après ;

Une durée de conservation plus longue est autorisée ou imposée en vertu d'une obligation légale ou réglementaire.

Pendant cette période, nous mettons en place tous moyens aptes à assurer la confidentialité et la sécurité de vos données personnelles, de manière à empêcher leur endommagement, effacement ou accès par des tiers non autorisés.

L'accès aux données personnelles est strictement limité aux employés et préposés de l'entreprise, habilités à les traiter en raison de leurs fonctions. Les informations recueillies pourront éventuellement être communiquées à des tiers liés à l'entreprise par contrat pour l'exécution de tâches sous-traitées nécessaires à la gestion de la commande, sans qu'une autorisation du client ne soit nécessaire. Il est précisé que, dans le cadre de l'exécution de leurs prestations, les tiers n'ont qu'un accès limité aux données et ont une obligation contractuelle de les utiliser en conformité avec les dispositions de la législation applicable en matière de protection des données personnelles. En dehors des cas énoncés ci-dessus, l'entreprise s'engage à ne pas vendre, louer, céder ou donner accès à des tiers aux données sans consentement préalable du client, à moins d'y être contraints en raison d'un motif légitime (obligation légale, lutte contre la fraude ou l'abus, exercice des droits de la défense, etc.).

Conformément à la loi « informatique et libertés » **du 6 janvier 1978** modifiée et au **règlement européen n°2016/679/UE du 27 avril 2016** (applicable dès le 25 mai 2018), vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité et d'effacement de vos données ou encore de limitation du traitement. Vous pouvez également, pour des motifs légitimes, vous opposer au traitement des données vous concernant.

Vous pouvez, sous réserve de la production d'un justificatif d'identité valide, exercer vos droits en contactant :

Nom et fonction du responsable RGD dans votre entreprise : **Sylvie DHALLUIN**

Nom de l'entreprise : **NEXT**

Adresse : **24 rue de l'Industrie**

Code postale : **67400 ILLKIRCH-GRAFFENSTADEN**

Nous vous informons de l'existence de la liste d'opposition au démarchage téléphonique « Bloctel », sur laquelle vous pouvez vous inscrire à l'adresse :

<https://conso.bloctel.fr/>

ARTICLE 13. CONFIDENTIALITE

L'ABONNE reconnaît le caractère confidentiel de tous les documents, systèmes, logiciels, précédés de toute information qui pourraient lui être communiqués par NEXT au cours de l'exécution du Contrat ou des

Commandes Acceptées qui ne sont pas connues des tiers (l'information confidentielle). L'ABONNE s'engage à n'utiliser l'information confidentielle que pour les seuls besoins du Contrat et à ne pas la divulguer à des tiers.

L'ABONNE se porte fort du respect de cette obligation de confidentialité par ses employés, agents, préposés ainsi que par ses utilisateurs agréés. NEXT s'engage à ne pas divulguer à des tiers tous les documents et informations concernant l'ABONNE qui lui seront communiqués par l'ABONNE comme étant confidentiels, sous réserve que ce documents ou informations ne soient pas connues des tiers. Les obligations de confidentialité prévues par cet article se poursuivront pendant une période de dix (10) ans à compter de la date d'expiration de la dernière Commande Acceptée de Produits et services.