

CONDITIONS PARTICULIERES APPLICABLES AUX SERVICES « SECURITE »

1. CONDITIONS PARTICULIERES APPLICABLES AU SERVICE VPN

2. CONDITIONS PARTICULIERES APPLICABLES AU SERVICE FIREWALL

1. CONDITIONS PARTICULIERES APPLICABLES AU SERVICE VPN

Les présentes conditions particulières définissent les droits et obligations de ENTELA CONNECT et du Client dans le cadre de la fourniture du Service VPN au Client.

1.1. Définition du Service VPN

Le Service VPN permet au Client d'interconnecter au moins deux sites distants par création d'un réseau privé virtuel.

ENTELA CONNECT fournit trois types de Service VPN :

- le Service VPN IPSEC/SDWAN dans le cadre duquel l'interconnexion est gérée sur chaque site de manière autonome. Les données qui transitent sont cryptées pour une sécurisation accrue des échanges.
- le Service VPN MPLS dans le cadre duquel les interconnexions sont entièrement gérées sur le cœur de réseau opérateur ENTELA CONNECT pour un cloisonnement maximum. La QOS et la priorisation des flux sont ainsi assurées de bout en bout sur l'ensemble des sites.
- le Service VPN SSL dans le cadre duquel l'interconnexion est assurée par des canaux de communication cryptés au niveau TCP/IP.

1.2. Conditions de fourniture du Service VPN

1.2.1. Conditions d'éligibilité

Le Service VPN ne pourra être fourni que sous réserve que le Client dispose d'un accès à Internet et que les Sites Client :

- Soient compris dans la zone de couverture DSL de ENTELA CONNECT, ou validé par la direction technique de ENTELA CONNECT sur une infrastructure tierce.
- Répondent au critère d'éligibilité technique de la ligne : cette validation technique est effectuée par l'opérateur, étant entendu que ENTELA CONNECT ne pourra être tenu responsable de la non éligibilité d'un Site, cette décision relevant exclusivement des opérateurs.

Les conditions particulières de fourniture d'accès à Internet s'appliquent pour la souscription du service VPN lorsque celle-ci est effectuée par ENTELA CONNECT.

1.2.2. Modalités de Mise en service

ENTELA CONNECT adressera au Client, par courrier postal ou électronique, une notification de Mise en service du VPN.

En cas de défaut bloquant empêchant le bon fonctionnement du Lien d'accès, le Client dispose, à compter de la réception de la notification de mise en service, d'un délai de 48 heures pour contester par écrit le bon fonctionnement du Service ; le(s) défaut(s) constaté(s) devront être précisés.

A défaut de contestation dans les conditions ci avant exposées ou en cas d'utilisation du Service VPN par le Client, la date de Mise à Disposition sera la date de réception de la notification.

1.2.3 Conditions de raccordement

Il appartient au Client de procéder, à ses frais et sous sa responsabilité, à l'installation des équipements terminaux, ainsi que de la desserte interne.

ENTELA CONNECT fournit les équipements nécessaires, les services associés et les infoécrans. Les tests de compatibilité effectués par ENTELA CONNECT permettent de vérifier si sont réunies les conditions minimales pour assurer l'interfonctionnement des équipements terminaux du Client avec le Service, mais n'ont pas pour objet de reproduire la totalité des situations rencontrées lors de l'exploitation du Service. Afin de pallier ce risque, le Client est informé que ENTELA CONNECT peut lui fournir des équipements déjà validés, moyennant la signature d'un contrat spécifique. L'utilisation par le Client d'équipements terminaux validés ne constitue pas une obligation, mais est vivement recommandée par ENTELA CONNECT. Un document fourni au Client lors de la première commande liste les équipements validés.

Dans l'hypothèse où le Client bénéficie d'un accès à Internet non fourni par ENTELA CONNECT ou lorsqu'il choisit d'utiliser des équipements terminaux

non validés, la responsabilité de ENTELA CONNECT ne pourra être engagée en cas d'incompatibilité entre les équipements terminaux et le Service et de l'impact en résultant sur la qualité du Service. En cas de perturbation du réseau par un équipement terminal non validé et d'impossibilité du Client d'y remédier dans un délai raisonnable, ENTELA CONNECT sera en droit, après mise en demeure, de suspendre la connexion de l'équipement terminal concerné.

1.2.4. Installation chez l'Utilisateur Final

Il appartient au Client de procéder, à ses frais et sous sa responsabilité, à l'installation chez les Utilisateurs des équipements terminaux, ainsi que de la desserte interne, nécessaires à la mise en service coté Utilisateur.

1.3. Propriété

Aucun droit de propriété n'est concédé au Client sur l'un quelconque des éléments mis à sa disposition, au titre du présent Contrat, par ENTELA CONNECT ou ses fournisseurs. Ces équipements demeurent la propriété pleine et entière de ENTELA CONNECT ou de ses fournisseurs.

En conséquence, il est strictement interdit au Client de porter atteinte, de quelque manière que ce soit, aux droits de propriété ou de licence de ENTELA CONNECT et de ses fournisseurs.

Le Client est tenu de faire respecter ces engagements par les Utilisateurs.

L'utilisation de certains équipements de ENTELA CONNECT nécessite des logiciels mis à disposition aux conditions suivantes :

(i) ENTELA CONNECT concède au Client et/ou à l'Utilisateur un droit d'usage personnel, non exclusif et non transférable sur ces logiciels pour ses(leurs) seuls besoins propres et pour la durée de l'abonnement ;

(ii) il est strictement interdit au Client et/ou à l'Utilisateur de céder, sous licencier, transférer même à titre gratuit à quiconque la licence du logiciel fourni, y incluant ses mises à jour. Toute copie du logiciel est interdite sauf copie de sauvegarde. Toute traduction, adaptation, arrangement ou toute autre modification du logiciel fourni est interdite.

(iii) Il est également strictement interdit au Client d'installer lesdits logiciels sur d'autres équipements.

(iv) Au terme de l'abonnement, le Client devra restituer ces logiciels à ENTELA CONNECT dans les meilleurs délais.

En cas d'éventuelles prétentions d'un tiers, à quelque titre que ce soit, sur les équipements de ENTELA CONNECT, y incluant les logiciels objet du présent article, le Client s'engage à s'y opposer, à en avertir immédiatement ENTELA CONNECT et à faire le nécessaire pour que lesdits équipements puissent être récupérés par ENTELA CONNECT. De même en cas d'ouverture d'une procédure collective à l'encontre du Client, ce dernier est tenu d'en aviser immédiatement ENTELA CONNECT et de rappeler par écrit à tout mandataire de justice ou officier ministériel qu'il n'est pas propriétaire de ces équipements.

1.4. Obligations des parties

1.4.1. Les Parties doivent collaborer de manière active et positive. Si l'une des Parties a connaissance d'un événement susceptible d'affecter la bonne exécution du Contrat, de causer un préjudice, la perte ou la destruction des équipements de ENTELA CONNECT, elle devra en avertir immédiatement l'autre Partie.

1.4.2. ENTELA CONNECT sera en droit, à tout moment, de modifier son Réseau :
- afin de respecter un ordre, une instruction ou une exigence de toute autorité judiciaire ou administrative légalement habilitée ; en cas de nécessité de suspendre la fourniture du Service, ENTELA CONNECT en informera le Client dans les meilleurs délais ;
- dans le cas où une telle modification n'affecte pas les niveaux de Service.
La responsabilité de ENTELA CONNECT ne pourra être recherchée à ce titre.

1.4.3. Les Parties sont tenues de respecter et de faire respecter par toute personne sous leur contrôle, les articles L32 et suivants du Code des Postes et des Communications Électroniques en matière de secret des correspondances émises par la voie des télécommunications ainsi que la réglementation Informatique et libertés applicable à la protection des données à caractère personnel.

1.5. Responsabilité

1.5.1. ENTELA CONNECT ne pourra être tenu responsable d'un manquement dans l'exécution de ses obligations, lorsqu'un tel manquement résulte du Site Client, des équipements du Client ou de l'Utilisateur.

1.5.2. En cas d'utilisation des Services à des fins ou d'une manière frauduleuse ou contraire aux lois ou aux règlements en vigueur, le Client autorise ENTELA CONNECT à interrompre la fourniture de tout ou partie du Service rendu par le Client. ENTELA CONNECT en informera préalablement le Client par écrit.

ENTELA CONNECT n'est en aucun cas responsable des informations, données ou messages quelconques transmis par le Client et/ou un quelconque Utilisateur final au moyen du Service.

Le Client est responsable des utilisations illégales et des conséquences frauduleuses ou abusives de l'utilisation du Service par lui-même et les Utilisateurs Finaux.

1.5.3. ENTELA CONNECT ne pourra voir sa responsabilité engagée et ne devra aucune pénalité en cas de non-respect des Engagements de Qualité de Service résultant :
- du non-respect par le Client des spécifications indiquées par ENTELA CONNECT pour la mise en œuvre du Service,
- d'un mauvais fonctionnement de la Desserte interne,
- d'un élément ou d'un service non installé ou non géré par ENTELA CONNECT,
- d'une modification du Service demandée par le Client,
- du fait d'un tiers,
- de difficultés exceptionnelles, notamment de contraintes particulières ou de la nécessité de mettre en œuvre des moyens spéciaux non imputables à ENTELA CONNECT,

- d'une perturbation du réseau de l'opérateur historique,
- de modifications dues à des prescriptions de l'ARCEP ou de tout autre organisme réglementaire.

1.5.4. Dans le cas où la responsabilité de ENTELA CONNECT serait rapportée dans le cadre du Service VPN objet des présentes conditions particulières, il est expressément convenu qu'elle ne serait tenue à réparation que du préjudice direct et immédiat dans la limite d'un montant de dommages et intérêts ne pouvant excéder le montant des règlements effectués par le Client au titre des six (6) derniers mois d'accès au Service concerné précédents la date du fait générateur de la responsabilité de ENTELA CONNECT.

1.6. Durée – Résiliation

La durée de l'Abonnement au Service est de douze mois minimum à compter de la Date de Mise en Service.

L'article L 121-20 du Code de la Consommation s'applique au Client lors de la souscription.

L'Abonnement est renouvelé par tacite reconduction pour une durée indéterminée selon les tarifs et les conditions de ENTELA CONNECT en vigueur à la date de reconduction.

Après la période initiale de 12 mois, l'Abonnement pourra être dénoncé par chacune des parties à tout moment par lettre recommandée avec avis de réception, sous réserve de respecter un préavis de trois (3) mois complets (fin de mois). Ce délai de préavis peut être allongé par le Client.

En cas de résiliation avant la date d'expiration de la durée minimale d'engagement, le Client devra verser à ENTELA CONNECT des frais de résiliation anticipée dont le montant sera égal à la totalité du montant des redevances restant dues jusqu'à l'expiration de ladite durée minimale.

1.7. Prix – Modalités de paiement

Le prix du Service VPN est celui indiqué sur le Bon de commande. Ce prix s'entend en euros Hors Taxes.

Les frais du premier mois d'abonnement sont calculés proportionnellement au nombre de jours à compter de la Date de Mise en Service.

Les sommes dues par le Client sont facturées et prélevées à terme à échoir par ENTELA CONNECT sur le compte bancaire dont le Client lui aura fourni un RIB (Relevé d'identité Bancaire), sauf recours à un autre moyen de paiement au choix du Client.

À tout moment, ENTELA CONNECT pourra modifier le montant des prix afférents au Service sous réserve d'en informer le Client par écrit au moins une semaine avant la prise d'effet de ladite modification. Le Client sera alors en droit de résilier le contrat, par lettre recommandée avec accusé de réception, et sans frais de résiliation anticipée, jusque dans un délai d'un mois après l'entrée en vigueur de la modification.

2. CONDITIONS PARTICULIERES APPLICABLES AU SERVICE FIREWALL

Les présentes conditions particulières définissent les droits et obligations de ENTELA CONNECT et du Client dans le cadre de la fourniture du Service Firewall au Client.

2.1. Définition du Service Firewall

Le Service FIREWALL permet au Client de disposer d'un service de protection de son réseau contre les menaces extérieures et les utilisations abusives.

2.2. Livraison

Le Service Firewall est livré conformément au délai indiqué dans le Bon de commande à compter de la réception du règlement dû par le Client.

2.3. Durée - Droit de rétractation - Résiliation

La durée de l'Abonnement au Service est de douze mois minimum à compter de la Date de Mise en Service.

L'article L 121-20 du Code de la Consommation s'applique au Client lors de la souscription. En cas d'envoi physique, le Service doit être retourné en parfait état dans son emballage d'origine et être accompagné de tous les accessoires (notices, cordons, télécommandes, garanties, etc.). ENTELA CONNECT procédera à la réception du colis et, après avoir vérifié que le retour est conforme aux conditions exposées ci-avant, procédera à l'échange ou au remboursement demandé dans un délai maximum de deux (2) mois. Les articles retournés incomplets, abimés ou endommagés ne sont pas repris. Au cas où le Client souhaiterait néanmoins les récupérer, il devra s'acquitter au préalable du montant des frais d'expédition standard définis par ENTELA CONNECT.

L'Abonnement est renouvelé par tacite reconduction pour une durée indéterminée selon les tarifs et les conditions de ENTELA CONNECT en vigueur à la date de reconduction.

Après la période initiale de 36 mois ou de la durée d'engagement spécifiée sur le bon de commande, l'Abonnement pourra être dénoncé par chacune des parties à tout moment par lettre recommandée avec avis de réception, sous réserve de respecter un préavis de trois (3) mois complets (fin de mois). Ce délai de préavis peut être allongé par le Client.

En cas de résiliation avant la date d'expiration de la durée minimale d'engagement, le Client devra verser à ENTELA CONNECT des frais de résiliation anticipée dont le montant

Sera égal à la totalité du montant des redevances restant dues jusqu'à l'expiration de ladite durée minimale.

2.4. Transfert de propriété – Transfert des risques

ENTELA CONNECT reste, dans tous les cas, propriétaire des Équipements fournis jusqu'au paiement intégral des sommes dues.

Le transfert des risques s'opère des réceptions du Service par le Client. La signature du bon de livraison fait foi.

2.5. Responsabilité

Dans le cadre du présent Contrat, ENTELA CONNECT est soumise à une obligation de moyens.

ENTELA CONNECT assure l'infogérance du Service.

Il est expressément convenu entre les Parties que la responsabilité de ENTELA CONNECT ne pourra être recherchée dans les cas suivants :

(i) une mauvaise utilisation du Service par le Client ou une utilisation non conforme aux recommandations du fabricant ;
(ii) une intervention sur le Service par du personnel non habilité ;

(iii) toute panne dont l'origine est externe aux matériels ;
(iv) toute panne sur le matériel déjà en possession du Client à la date de validation de commande, sous réserve que ce matériel ne soit pas l'objet d'une obligation de maintenance et/ou de garantie de la part de ENTELA CONNECT.

En tout état de cause, dans le cas où la responsabilité de ENTELA CONNECT serait rapportée dans le cadre du Service Firewall objet des présentes conditions particulières, il est expressément convenu qu'elle ne serait tenue à réparation que du préjudice direct et immédiat dans la limite d'un montant de dommages et intérêts ne pouvant excéder le montant des règlements effectués par le Client au titre des six (6) derniers mois d'accès au Service concerné précédents la date du fait générateur de la responsabilité de ENTELA CONNECT.

2.6. Prix – Modalités de paiement

Le prix du Service est indiqué sur le Bon de commande. Il s'entend en euros Hors Taxes. Les frais du premier mois d'abonnement sont calculés proportionnellement au nombre de jours à compter de la Date de Mise en Service.

Les sommes dues par le Client sont facturées et prélevées à terme à échoir par ENTELA CONNECT sur le compte bancaire dont le Client lui aura fourni un RIB (Relevé d'identité Bancaire), sauf recours à un autre moyen de paiement au choix du Client.

À tout moment, ENTELA CONNECT pourra modifier le montant des prix afférents au Service sous réserve d'en informer le Client par écrit au moins une semaine avant la prise d'effet de ladite modification. Le Client sera alors en droit de résilier le contrat, par lettre recommandée avec accusé de réception, et sans frais de résiliation anticipée, jusque dans un délai d'un mois après l'entrée en vigueur de la modification.

(fin des Conditions Particulières Services sécurité)