



CONDITIONS GENERALES DE VENTE AGATEIA – PROFESSIONNELS

Chmurtz SARL a une activité d'opérateur internet et télécommunications L33-1, et est inscrit à l'ARCEP. Les offres sont déclinées sous la marque AGATEIA™ dont Chmurtz est le distributeur exclusif. Les termes Chmurtz SARL et AGATEIA recouvrent la même réalité.

AGATEIA étant un service ouvert, tout visiteur souhaitant consulter ces CGV peut se rendre sur <https://www.agateia.com/CGV/Professionnels>. Etant bien entendu qu'elles ne s'appliquent qu'aux Clients visés par le présent document.

1. OBJET :

Le présent contrat a pour objet de définir les modalités et conditions générales et particulières dans lesquelles d'une part AGATEIA met à la disposition du Client ses services IP (accès internet, téléphonie et audiovisuels) et services connexes, et d'autre part celles par lesquelles le Client y accède et les utilise sur les réseaux fibre mais également coaxiaux, radio RLAN.

L'enregistrement en ligne (www.agateia.com/professionnels) du Client n'est pas subordonné à la lecture et acceptation des conditions générales décrites ci-après. Mais la signature du bon de commande équivaut à l'approbation des conditions générales décrites ci-après.

2. CARACTERISTIQUES DES SERVICES :

Accès à internet : AGATEIA offre à l'abonné (personne physique ou morale) un accès à internet, le droit de se connecter sans limitation de durée de connexion, via ses équipements informatiques au serveur d'AGATEIA afin de recevoir et d'envoyer des données. Ce droit est incessible et non transférable. Il est offert une seule connexion par abonné. Les frais supplémentaires provenant de la pose d'un deuxième accès sont à la charge de l'abonné la demandant. Le tarif sera communiqué sur simple demande au service Client Pro.

L'abonnement comprend les éléments stipulés dans le contrat de souscription (accès internet, stockage données, messagerie et compte Client) ; les options souscrites et/ou les coûts liés à des services payants sont mentionnés sur des lignes supplémentaires du contrat de souscription.

Les débits sont ceux annoncés dans les offres commerciales affichées sur le site <https://www.agateia.com/professionnels/>; ils sont dépendants de la technologie utilisée et du réseau sur lequel AGATEIA commercialise ses offres.

WIFI : le Client dispose avec son équipement un wifi dual bande 2.4 – 5 GHz AC/N. Le HotSpot peut être mis en place sur simple demande lors de la souscription (wifi en accès libre pour Clientèle) sauf pour l'offre internet seul.

Adresse IPV4 fixe : une adresse IPV4 est fournie à titre gracieux par abonnement. Toute demande supplémentaire fait l'objet d'une facturation au tarif en vigueur au moment de la demande.

Stockage / Cloud : il est offert par abonnement une capacité de stockage équivalente à 10 Go. Toute demande de capacité supplémentaire fait l'objet d'une commande complémentaire liée à l'abonnement principal, et est facturée au tarif valable au moment de la demande, et ce en contactant le Service Client Pro d'AGATEIA.

Les données sont sauvegardées par AGATEIA toutes les nuits à partir de minuit. Toutes les données envoyées avant sont sauvegardées la nuit même, celles envoyées après seront sauvegardées la nuit suivante.

La récupération des données stockées est libre et non payante. Le titulaire de l'abonnement est le garant de la sécurité de ses identifiants et mot de passe nécessaires pour accéder à son compte et à son stockage dématérialisé. Il doit s'assurer de la confidentialité de ses informations confiées lors de sa première connexion. AGATEIA n'est ni responsable ni en capacité de

retransmettre ces éléments. Si l'abonné a perdu ou s'est fait voler ses identifiants, il doit sans délai en informer le Service Support afin qu'ils lui transmettent un nouveau mot de passe transitoire.

Messagerie : l'abonné peut créer 4 adresses mail supplémentaires. La capacité de stockage par boîte mail est de 1Go.

L'adresse liée à son abonnement est fournie par les services d'AGATEIA au moment de la validation de l'abonnement. C'est cette adresse qui sert entre l'abonné et AGATEIA pour toute correspondance durant la vie du contrat. Elle prend la forme prenom.nom@agateia.fr ou personnemorale@agateia.fr. Le Client s'engage à conserver cette adresse comme adresse de référence entre lui et AGATEIA.

A sa demande le Client peut obtenir une adresse à son propre nom de domaine suivant l'exemple ci-dessous : nomdomaine@nomdomaine.xx

Le Client peut lors de la résiliation de son abonnement auprès d'AGATEIA demander à faire transférer vers sa nouvelle adresse les courriers électroniques. Dans ces conditions AGATEIA n'assume plus la gestion des courriers entrant sur la boîte de réception du Client via son adresse xxxx@agateia.fr

Téléphonie fixe : AGATEIA offre à ses abonnés dans le cadre des abonnements proposés une liste de destinations incluses dans le forfait. Il s'agit de tous les appels à destination des fixes européens et des mobiles français métropolitains. Chaque appel ne peut durer plus de 2h (120 minutes) et le nombre de destinataires dans le mois ne doit pas dépasser 250.

En dehors des éléments définis ci-dessus, les appels sont facturés au tarif en vigueur, suivant la liste des tarifs téléphoniques fournie sur simple demande au service Client Pro (**0975 147 520**) ou via contactpro@agateia.com

L'abonné a la possibilité également de bloquer sa ligne à destination des numéros surtaxés ou hors forfait. S'il ne souhaite pas adhérer à ce service, il doit prépayer sa consommation vers ces destinations. Les sommes sont reportées d'un mois à l'autre jusqu'à leur complète consommation. En fin de contrat, les sommes non consommées sont restituées au Client sous forme d'avoir sur la facture de résiliation.

AGATEIA facture à la seconde dès la 1^{ère} seconde, et n'applique aucun coût de mise en relation. Une facture détaillée est disponible en téléchargement via le compte Client.

Le Client a la possibilité de faire porter son numéro de téléphone fixe gratuitement de son ancien opérateur vers AGATEIA, ce dans la limite d'un numéro de téléphone porté intégralement vers AGATEIA, pour les détails rattachés aux portabilités (voir le paragraphe 12 du présent contrat). Les portabilités complexes doivent être étudiées et faire l'objet d'un devis avant la souscription. Toute annulation d'une demande de portabilité sera facturée (voir tarifs ci après).

Les transferts d'appels n'étant pas considérés comme des appels ne sont pas inclus dans le forfait de téléphonie fixe. Ainsi ils seront facturés au tarif en vigueur mentionnés dans la fiche tarifaire des communications téléphoniques.

La portabilité est demandée une fois le délai de rétractation dépassé et si le Client n'en a pas fait usage. Cela pour éviter tout désagrément au Client, et tout risque de perte de son numéro. Le délai de portabilité est de 72h. ceci notamment dans le cas des Clients fibre sur des réseaux fibre.

Téléphonie mobile : AGATEIA propose une option de téléphonie mobile à ses abonnés. Elle fournira la carte SIM, mais pas l'équipement nécessaire. La carte SIM est au format (normal / mini et nano). Il convient donc que l'abonné s'assure de la capacité de son téléphone à accepter une carte d'un nouvel opérateur (désimlocké). Cette option comprend des



CONDITIONS GENERALES DE VENTE AGATEIA – PROFESSIONNELS

appels vers fixes et mobiles français (appels d'une durée de 2h et 250 destinataires dans le mois) ainsi que 5 Go de DATA.

Les capacités supplémentaires et tarification sont celles détaillées dans les conditions spécifiques liées à l'option téléphonie mobile. AGATEIA n'est pas tenue pour responsable des consommations hors-forfait, et le Client s'engage à payer l'intégralité des montants occasionnés par des consommations hors forfait.

Offre TV : AGATEIA propose des chaînes françaises et étrangères dans son forfait télévision, ainsi que l'accès à des services complémentaires. La liste peut évoluer en fonction des contraintes du marché et des conditions et tarifs imposés par les fournisseurs de contenus et ayant-droits.

En outre, les équipements d'AGATEIA lui permettant de fournir de l'UHD, AGATEIA s'engage à réserver 100 Mbps/s par abonnement TV afin de satisfaire aux besoins d'une TV 4K. Ces flux sont indépendants de l'offre internet, ce sont 100 Mbps/s en plus de l'abonnement principal.

Chaînes payantes : AGATEIA propose une interface ou un accès à des services payants via sa box TV. Suivant les conditions négociées, certains services sont à payer directement à AGATEIA, d'autres directement au fournisseur du service choisi par le Client. La durée minimale d'engagement pour une offre d'abonnement à une option TV gérée par AGATEIA est de 1 mois.

Services connexes : la solution d'AGATEIA permet l'accès à de la radio et du streaming musical, de même que de la VOD. AGATEIA n'est pas responsable de l'utilisation que fait le professionnel de ses services, aussi les déclarations obligatoires sont de la responsabilité du professionnel.

Garantie Temps de Rétablissement : toutes les offres (Internet, Téléphonie Fixe et Télévision) d'AGATEIA incluent une GTR 8h, exception faite de l'offre Internet seul, qui bénéficie d'une GTR de 15 jours. Les Clients le souhaitant peuvent opter pour une GTR 4h au tarif en vigueur au moment de leur demande. Les offres de téléphonie mobile ne sont pas éligibles à la GTR. La GTR 8h s'applique durant les heures et jours ouvrés. La GTR 4h s'applique durant toutes heures et jours de la semaine. En dehors des cas de force majeure et circonstances imprévisibles (voir paragraphe 15), la GTR ne peut être activée qu'avec une déclaration au service support, soit par téléphone, soit par mail.

Services dédiés : les Clients professionnels ont accès spécifiques à leurs interlocuteurs AGATEIA :

Service Client pro : contactpro@agateia.com ou 0975 147 520 et un

Service Support Technique : 0975 147 540 ou supportpro@agateia.com

3. RECOMMANDATIONS TECHNIQUES :

Afin de bénéficier au mieux des services proposés par AGATEIA, il est recommandé pour les Clients équipés de

PC : Windows XP (512 Mo de mémoire vive) / Windows 7 (2Go mémoire vive) / Windows 10 (4Go de mémoire vive) et les dernières versions de Firefox, Chrome, Internet Explorer, Edge, Safari, Opéra. Processeur 2 GHz – carte réseau ethernet 1Gbps/s pour connexion filaire.

Mac : Système d'exploitation Mac OS X 10.1 mini / dernière version de Safari / port ethernet et câbles non fournis / liaison sans fil via cartes AirPort de Mac

Ordinateur ou tablette sous Android : Android 4.0 minimum / 1Go de mémoire vive / dernière version navigateur internet

Smartphone sous Android : Android 4.0 minimum

4. SOUSCRIPTION :

La procédure de souscription se fait soit par le site internet : <https://www.agateia.com/professionnels/> soit en contactant le Service Client Pro au 0975 147 520.....

La souscription ne sera effective qu'après réception par AGATEIA de tous les documents nécessaires : extrait Kbis / fiche SIRENE / mandat SEPA complété et signé / mandat de rattachement complété et signé / mandat de portabilité si nécessaire /

5. CONDITIONS ET DELAIS DE LIVRAISONS :

Frais de Port :

Les frais de port sont facturés en fonction de la nature des produits commandés, du montant de la commande et du mode de livraison choisi par AGATEIA en fonction de la zone à livrer. Pour toute demande de livraison des biens en dehors des réseaux de commercialisation des offres AGATEIA, il convient de vérifier le tarif de livraison. Toutefois dans le cadre d'un accord commercial entre AGATEIA et le CLIENT, les frais de port peuvent être offerts.

Délais de livraison :

Dans le cadre des réseaux sur lesquels AGATEIA vend ses solutions, il est indispensable que le Client possède une prise dans son local professionnel. Les raccordements sont effectués par les sous-traitants d'AGATEIA ou les entreprises mandatées par AGATEIA, mais uniquement pour ce qui concerne le domaine public et l'intérieur du local professionnel. Les travaux sur domaine privé nécessaires pour raccorder au réseau le Client, sont à ses propres frais et de sa responsabilité. Le délai de livraison ne court qu'à partir du moment où les travaux sur domaine privé sont effectués et validés. Le délai de livraison est de 21 jours maximum.

Activation des services :

L'activation des services a lieu lors de l'installation de la prise intérieure et de la validation par le technicien du bon fonctionnement du réseau. Cette validation est le point de départ de la facturation des services par AGATEIA. Elle sert également de point de départ du délai de rétractation de 14 jours francs.

6. CLAUSE DE RESERVE DE PROPRIETE/ TRANSFERT DE RISQUE :

Les biens nécessaires à la livraison de la prestation de service sont livrés par les services choisis par AGATEIA. Le transfert de propriété ne s'effectue qu'après paiement intégral des sommes afférentes. De ce fait, les biens nécessaires restent propriété d'AGATEIA jusqu'à leur complet paiement.

Toutefois le transfert de risque s'effectue dès la mise à disposition des équipements dans les locaux du Client. Il en est dès lors responsable.

7. GARANTIES :

Outre les garanties légales, AGATEIA offre à ses abonnés 1 an d'extension de garantie au titre de la garantie commerciale. Ainsi les équipements sont remplacés gracieusement. Si lors de l'échange, AGATEIA constate une négligence dans l'utilisation, ou les conditions de stockage de l'équipement, le nouvel équipement est alors facturé au tarif précisé dans le présent contrat.

8. TARIFICATIONS :
**Tarification des offres AGATEIA Professionnels - réseaux FTTO
(tarifs en € HT applicables au 15/10/2017)**

Description	Tarif	
ABONNEMENT PRINCIPAL : INTERNET + TELEPHONIE FIXE	80	/mois
Internet 100 Mbps/s (30 Mbps symétriques minimum)	Inclus	
Forfait téléphonie fixe vers fixes Europe + mobiles France	Inclus	
ABONNEMENT PRINCIPAL : INTERNET	25	/mois
Internet jusqu'à 200 Mbps/s – (200Mbps/s down-50 Mbps/s up)		
NOUVEAU NUMERO LIGNE FIXE		
Numéro ligne fixe géographique ou non géographique	Inclus	
Numéro à valeur ajoutée	sur devis	
OPTION MAITRISE BUDGET	Incluse	
Prépaiement CB consommations hors forfait	Inclus	
Blocage consommations hors forfait (max. 20 €/mois)	Possible	
PORTABILITE LIGNE FIXE		
Portabilité simple	offerte	
Portabilité complexe (+ de 2 numéros)	sur devis	
Annulation de portabilité	120	
TRANSFERT D'APPELS (non inclus dans le forfait de téléphonie fixe)	Suivant tarifs communications	
STOCKAGE / CLOUD		
≤ 10 Go	inclus	
> 10 Go	Voir paragraphe 9	
Sauvegarde 24 heures	incluse	
Récupération des données	incluse	
NORMES IPV4 / IPV6		
Adresse IPV4 fixe	offerte	
Adresse IPV6	incluse	
WIFI		
Wifi Dual bande 2,4 - 5 GHz	inclus	
HotSpot (incompatible avec offre internet seul)	offert	
MESSAGERIE ELECTRONIQUE		
Adresse mail AGATEIA	incluse	
5 adresses supplémentaires	incluses	
Nom de domaine	inclus	
Hébergement site web	sur devis	
COMPTE CLIENT		
Prélèvement / Virement / CB	gratuit	
GARANTIE TEMPS DE RETABLISSEMENT		
8h (jours ouvrables)	inclus	



CONDITIONS GENERALES DE VENTE AGATEIA – PROFESSIONNELS

4h		50	/mois
OPTION ABONNEMENT TELEPHONIE MOBILE			
Illimité de et vers France Fixes et Mobiles + dans la limite de 250 destinataires, et de 2h max/appel		20	/mois
SMS + MMS+ 5 Go DATA		inclus	
carte SIM AGATEIA		inclus	
hors forfait	DATA (bridé à partir de 40 Go)	0,01	/Mo
	VOIX	0,013	/min.
	Messagerie 123	gratuit	
	appels vers n° urgence	gratuit	
	appels vers numéros SVA	tarifs SVA en vigueur	
	SMS	0,004	/SMS
	SMS+	coût du SMS+coût du service	
	MMS	0,043	/MMS texte
	MMS+		
options	conférence téléphonique	2	/mois
	DATA 3G+ (jusqu'à 14,4 Mbs)	gratuit	
	Dual Carrier (jusqu'à 42 Mbs)	gratuit	
	4G (jusqu'à 112 Mbs)	gratuit	
	secret du numéro	2	/mois
	Licence Apple	gratuit	
	Messagerie Vocale Visuelle pour Iphone	1,2	/mois
Actes	suspension totale	6	/mois
	MSISDN SWAP	1	/acte
	SIM SWAP	1	/acte
	portabilité entrante	5	/acte
	portabilité sortante	inclus	
Forfait supplémentaire		14,9	/mois
Carte SIM supplémentaire			
OPTION OFFRE TV			
Chaines françaises et étrangères		incluses	
Radio		incluses	
Application Youtube		incluse	
BEIN SPORT		15	/mois
Application Netflix		Abonnement direct	
100 Mbps/s dédiés aux flux TV		inclus	
Serveur de fichiers		inclus	
Diffusion de musique (via clé USB ou disque dur externe non fournie)		inclus	
Droits SACEM		à la charge de l'abonné	
EQUIPEMENTS			
Modem (accès internet + téléphonie fixe)		69€ HT	DG
Box TV (accès TV)		59 € HT	DG



Installation Point Terminaison Optique	inclus	
Travaux raccordement sur domaine privé	à la charge de l'abonné	
GARANTIES		
Garanties légales	incluses	
Extension de garantie 1 an	offerte	
FRAIS COMPLEMENTAIRES		
Frais de livraison équipements modem/boxIPTV	offerts	
Frais de livraison biens supplémentaires (types Grandstream)	sur devis	
Frais de raccordement	sur devis	
Mise en service et activation des services	50	
Résiliation	50	
Indemnité forfaitaire recouvrement impayés	40	
Taux applicable pour non- paiement facture (voir taux d'intérêt légal en vigueur)	3x taux légal en vigueur	

9. RABAIS – REMISES- RISTOURNES :

Le Client peut se voir octroyer des rabais dans le cadre d'une relation commerciale et afin de compenser un éventuel manquement dans la livraison de ses services, à condition que ce manquement soit imputable aux services techniques d'AGATEIA. Toute difficulté rencontrée par le Client dues à des problématiques d'infrastructures (rupture de fibre / de câble) ou des problématiques d'équipements Client ne sont pas éligibles au rabais.(voir paragraphe 15).

Ces rabais sont appliqués ponctuellement sur les factures d'abonnement.

Pour les Clients ayant souscrit à l'option GTR 4h : toute rupture de service supérieure à 4h mais inférieure à 6h : rabais de 25% sur coût GTR 4h.

Pour toute rupture de service supérieure à 6h : rabais de 50% du prix de GTR 4h.

Pour perte d'accès internet/Téléphonie fixe / Télévision supérieure à 8h pour Clients n'ayant pas souscrit à GTR 4h : rabais sur l'abonnement du mois suivant de 25%.

La Téléphonie mobile n'est pas concernée par la GTR.

Le Client commandant plusieurs équipements nécessaires à la fourniture des flux IP, téléphonie fixe ou audiovisuels peut se voir octroyer une remise commerciale, et uniquement dans le cadre d'achat de modem ou box IPTV AGATEIA :

A partir du 2^{ème} modem : remise de 12% appliquée sur tarif d'achat de l'équipement HT.

A partir de la 2^{ème} Box IPTV : remise de 15% appliquée sur tarif d'achat de l'équipement HT.

Une remise est proposée également dans le cas d'achat de capacité de stockage en volume :

quantité achetée	tarif
1 Go	1 € HT/mois
5 Go	4 € HT/mois
10 Go	7 € HT/mois

Les remises pour les équipements connexes peuvent être appliquées en fonction des quantités et de la politique

commerciale du fournisseur. Mais AGATEIA peut proposer au Client passant commande de produits complémentaires d'un montant minimal de 80€ HT des tarifs de livraison offerts.

Aucune remise ou ristourne ne peut être appliquée sur les consommations téléphoniques hors forfait et sur les abonnements optionnels à des chaînes payantes ou des services de VOD.

En cas de changements tarifaires AGATEIA est amenée à imputer ces changements à ses Clients.

10. CONDITIONS DE REGLEMENT – FACTURATION :

Le Client accepte de recevoir les factures et éléments complémentaires par voie électronique.

Facturation : AGATEIA émet 3 types de factures en version dématérialisée. La première facture est envoyée dès la mise en service du contrat, elle comprend les frais de mise en service, les équipements nécessaires à la fourniture de la prestation choisie par le Client, ainsi que l'abonnement pour la 1^{ère} période et les éventuelles options souscrites en sus de l'abonnement principal, ainsi que les portabilités complexes. Les factures suivantes reprennent le prix de l'abonnement principal en début de période ainsi que les éventuelles consommations non incluses dans les forfaits de la période écoulée.

La dernière facture comprend les consommations de la période écoulée ainsi que les frais de résiliation. Les factures sont mises à disposition du Client dans son compte Client en version pdf et envoyées par mail tous les mois.

Délai de paiement : les frais initiaux dus au titre de l'abonnement (frais de mise en service et achat d'équipements et abonnement) sont dus 8 jours après réception de facture. Les coûts liés à l'abonnement récurrent sont payables mensuellement à réception de facture

Les abonnements sont à payer pour le mois à venir, toutes les consommations non incluses dans les forfaits sont à régler en fin de période avec la facture de l'abonnement du mois suivant.

Conditions de règlement : le Client peut payer ses factures par prélèvement automatique tous les mois ou par virement sur le compte d'AGATEIA ou par Carte bancaire via son compte Client,



et ce quel que soit le montant de la facture. Dans le cas de prépaiement des communications téléphoniques fixes hors-forfait, un minimum de vingt (20) euros est demandé. Cependant le Client ne peut changer de mode de paiement plus d'une fois par an.

Indemnité forfaitaire pour recouvrement : un montant de quarante (40) euros est mentionné sur toute facture et exigible de plein droit dès lors qu'une échéance n'est pas payée conformément au délai de paiement prévu de l'article L441-6-1 du Code du Commerce, et ce en sus des indemnités de retard.

Pénalités de retard : les pénalités de retard dues par le Client sont indexées sur le taux d'intérêt légal en vigueur au moment de la constatation du retard de paiement. AGATEIA applique ce taux multiplié par 3 sur le montant TTC de la facture concernée, dès le 1^{er} jour de retard, et selon la formule suivante : (somme due en € TTC x nb jours de retard x taux)/(335x100). Cette disposition légale est modifiée si nécessaire pour respecter le cadre législatif, en application de l'article L441-6 du Code du Commerce.

Escompte : aucun escompte n'est consenti en cas de paiement des factures avant date indiquée sur la facture.

11. **DROIT DE RETRACTATION :**

Le Client dispose d'un droit de rétractation de 14 jours francs après la contractualisation de son abonnement avec les services d'AGATEIA, cette disposition provenant du fait que le Client professionnel a été démarché par AGATEIA. Elle s'applique à tous les Clients de la catégorie concernée par les présentes dispositions, qu'ils aient contracté par le biais du formulaire de souscription en ligne sur le site www.agateia.com ou par téléphone au 0975147520. Le Client n'a pas à en expliquer les motivations, et sa demande peut être faite par mail à contactpro@agateia.com ou par courrier simple à AGATEIA – service Client Pro – 75 Avenue des Vosges 67000 Strasbourg. Il est nécessaire toutefois que sa demande soit explicite et parfaitement claire. Le formulaire de rétractation est disponible sur les documents contractuels.

Toutefois et dans le cas d'une rétractation dans le délai des 14 jours francs après l'activation des services, le Client doit outre les frais de livraison, payer au prorata temporis les frais liés à son abonnement (abonnement + options éventuelles + équipements)

12. **ENGAGEMENT et RENOUVELLEMENT DU CONTRAT :**

Le Client s'engage pour une période minimale de 12 mois. Au-delà de cette période, le contrat est renouvelé par tacite reconduction par période de 1 mois.

13. **RESILIATION DU CONTRAT :**

La résiliation entraîne l'interruption des services de téléphonie fixe et mobile, d'accès internet ainsi que d'accès à l'offre audiovisuelle le cas échéant. Cependant le Client peut accéder à son compte Client et webmail pendant les 6 mois suivants sa demande de résiliation.

Si la période d'engagement des 12 mois n'est pas terminée, le Client s'engage à payer le montant de son abonnement pour la période restant jusqu'au terme des 12 mois.

Si la résiliation intervient pour motif légitime, seuls les frais de résiliation seront dus sur présentation de justificatif (faillite, cessation d'activité, vente de l'activité, incapacité de travail définitive, décès...)

Afin de ne pas perdre l'usage de son numéro de téléphone fixe et/ou mobile, le Client doit demander la portabilité de son numéro auprès de son nouvel opérateur avant d'informer AGATEIA de sa volonté de résilier le contrat.

Le Client doit envoyer courrier en AR à AGATEIA – Résiliation – 75 Avenue des Vosges 67000 Strasbourg ou mail à resiliation@agateia.com dans les 10 jours francs minimum avant la date souhaitée pour la résiliation de ses services.

Dans le cadre d'une portabilité sortante de numéro de ligne fixe la totalité des services sont résiliés, la téléphonie fixe étant une des caractéristiques essentielles de l'offre.

Dans le cas d'une portabilité de numéro mobile, seule l'option est résiliée. Il en est de même pour l'option BOXTV.

14. **PORTABILITE NUMEROS TELEPHONE :**

Portabilité simple ligne fixe :

La portabilité d'un numéro de téléphone fixe est offerte par AGATEIA. La demande doit être faite dans les conditions suivantes :

N° RIO à récupérer en composant le 3179 depuis la ligne que le Client souhaite porter ou en appelant le numéro dédié de l'opérateur qu'il souhaite quitter.

Compléter le formulaire de portabilité disponible sur le site www.agateia.com

Envoyer le formulaire à AGATEIA par mail

Dans le cadre de réseau fibre, et dans le cas où le Client quitte un opérateur fibre pour AGATEIA, la portabilité entraîne de fait la suppression de tous les services associés auprès de l'opérateur initial. Toutefois et afin de ne pas perdre la possibilité de se rétracter, la portabilité ne sera demandée qu'au terme des 14 jours francs.

La portabilité entraînant la résiliation de fait, la procédure de résiliation sera enclenchée par AGATEIA auprès de l'ancien opérateur du Client, qui enverra à ce dernier la facture de résiliation.

Portabilité complexe ligne fixe :

ce type de portabilité ne peut se faire qu'après estimation des coûts et analyse de l'infrastructure du Client. Il convient dans ce cas de faire un devis. Si le devis ne devait pas être validé par le Client, et qu'il se trouve être Client fibre chez un autre opérateur fibre, la commande d'abonnement auprès d'AGATEIA ne pourrait être honorée du fait de la construction même du réseau. Ainsi le contrat serait caduc de fait et n'entraînerait aucun dédommagement de la part des parties à l'égard de l'autre.

Portabilité ligne mobile :

la ligne de téléphonie mobile étant une option dans les offres AGATEIA, sa portabilité n'entraînera aucune résiliation des services rattachés à l'abonnement principal sauf demande expresse du Client.

15. **DROIT INFORMATIQUE ET LIBERTES – PROTECTION DONNEES PERSONNELLES :**

La communication d'informations relatives à l'ABONNÉ est effectuée dans le respect des obligations et droits précisés dans la loi n°78-17 du 6 janvier 1978. Dans ce cadre tout Client dispose d'un droit d'accès et de rectification aux informations nominatives le concernant. Pour ce faire le Client peut s'adresser au Service Client d'AGATEIA. Par ailleurs, conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978, le Client dispose d'un droit d'opposition à la cession à des tiers des informations nominatives détenues sur sa personne. L'utilisation des adresses de courrier électronique à des fins commerciales autres que celles relatives aux informations délivrées sur les services proposés par AGATEIA, n'est effectuée que sur consentement exprès des Clients. S'agissant de l'utilisation des informations délivrées sur les services proposés par AGATEIA, le Client peut faire valoir son droit d'opposition à l'exception des informations nécessaires au bon fonctionnement de la formule d'ABONNEMENT. S'agissant de l'utilisation des autres données nominatives relatives à l'ABONNÉ y compris les adresses postales, l'ABONNÉ peut faire valoir son droit d'opposition à toute utilisation commerciale de celles-ci en s'adressant au Service Client d'AGATEIA. Néanmoins



AGATEIA peut communiquer les informations relatives aux Clients dans le cadre de réquisitions judiciaires.

16. MAINTENANCE – INTERRUPTION DES SERVICES :

Le Client doit permettre aux techniciens de AGATEIA ou tout autre intervenant mandaté par AGATEIA, l'accès aux locaux où sont installés les équipements. AGATEIA est seule habilitée à intervenir dans les opérations d'exploitation et de maintenance relatives au Service Internet. Le Client s'interdit donc toute intervention sur une quelconque partie des équipements, sauf à la demande expresse d'AGATEIA.

Le service de maintenance ne couvre que les prestations liées à un usage normal et conforme des équipements et matériels mis à disposition du Client. Toute intervention supplémentaire d'AGATEIA et notamment celles rendues nécessaires par la défaillance ou la négligence du Client sera facturée à celui-ci.

AGATEIA se réserve le droit d'interrompre de façon exceptionnelle son Service d'Accès pour des travaux de maintenance et/ou d'amélioration. Ces interruptions seront notifiées par e-mail à l'ABONNÉ au minimum vingt-quatre (24) heures avant qu'elles n'interviennent. Dans l'hypothèse où le Service d'Accès serait interrompu pendant plus de huit (8) heures du fait d'une défaillance d'AGATEIA non justifiée par un cas de force majeure, l'ABONNÉ, qui devra en faire la demande dans les vingt-quatre (24) heures à compter de la fin de l'interruption, bénéficiera d'une période de prolongation gratuite de son ABONNEMENT pour une période équivalente à celle de l'interruption survenue. Outre cette indemnisation, l'ABONNÉ n'a droit à aucune autre indemnisation pour cette interruption de service.

17. FORCE MAJEURE et CIRCONSTANCES IMPREVISIBLES :

Force majeure :

AGATEIA ne saurait être tenue pour responsable de l'inexécution de ses obligations contractuelles en cas de force majeure. En vertu de l'article 1218 nouveau du Code Civil, les dispositions des présentes conditions ne pourront être invoquées à l'encontre d'AGATEIA dans les cas où l'exécution du contrat est temporairement impossible du fait d'événements échappant à son contrôle. L'exécution du contrat sera suspendue jusqu'à la résolution de l'évènement empêchant son exécution. Si l'évènement est de telle nature qu'il ne puisse être résolu, les parties seront libérées de leurs obligations contractuelles à partir de la date de survenue de l'évènement de force majeure.

Circonstances imprévisibles :

Si lors des travaux de raccordement ou de l'étude de faisabilité sur le domaine privé, le Client se trouve dans une position qu'il n'avait pas envisagé et que l'exécution de ces travaux soit particulièrement onéreuse et qu'il n'avait pas prévu d'en assumer le risque ou la somme, il peut demander à suspendre le contrat jusqu'à la réalisation des travaux nécessaires au raccordement ou à résilier le contrat pour circonstances imprévisibles. Toutefois il devra prouver à AGATEIA sa bonne foi. Toute autre circonstance imprévisible rendant le Client dans l'incapacité de respecter son engagement contractuel peut après négociation avec AGATEIA obtenir la résiliation de son contrat sans pénalités.

18. RECLAMATIONS :

Toute réclamation peut être faite par téléphone au 0975 147 520 ou à l'adresse suivante : contactpro@agateia.com.

AGATEIA envoie un message indiquant la prise en compte de la réclamation du Client. AGATEIA a un mois pour donner réponse au Client.

En cas d'interruption de service due notamment à une rupture de fibre, AGATEIA met tout en œuvre pour palier aux désagréments que rencontre le Client, et diffuse sur sa boîte

vocale un message indiquant que les équipes techniques sont à l'œuvre pour rétablir les services.

19. LITIGES :

Les réclamations doivent être soumises au service commercial par écrit.

Tout litige commercial qui n'a pas trouvé d'issue satisfaisante pour les parties peut être porté devant le tribunal compétent : Tribunal de Grande Instance de Strasbourg, chambre commerciale.