



Conditions générales de service – Contrat de Service « Offre Service Individuel »

Version en vigueur au 1^{er} mai 2023

Préambule

La société **QOTICO TELECOM** est titulaire d'une convention de délégation de service public conclue avec le SIPPEREC pour l'exploitation technique et commerciale du Réseau Coaxial Plaque Sud présent sur dix-sept communes et la fourniture de services audiovisuels et de communications électroniques (ci-après la « **Convention de délégation de service public** »).

La carte du réseau est accessible [à l'adresse suivante](#).

Article liminaire – Définitions

« **Logement** » : désigne le logement de l'Usager pour lequel il souscrit l' « Offre Service Individuel ».

« **Site** » : désigne le site internet de QOTICO TELECOM permettant la souscription de l' « Offre Service Individuel » par l'Usager.

« **Usager** » : désigne l'utilisateur final personne physique ayant souscrit un Contrat « Offre Service Individuel » avec QOTICO TELECOM pour ses besoins personnels, privés et strictement non commerciaux et portant sur la fourniture de services de communications électroniques.

Article 1 – Objet

Les présentes conditions générales du Service (les « **CGS** ») ont pour objet de définir les modalités selon lesquelles QOTICO TELECOM propose à des Usagers des services audiovisuels et de communications électroniques (le « **Service** « **Offre Service Individuel** » ou le « **Service** ») sur le Réseau Coaxial Plaque Sud, pour les adresses éligibles.

Elles précisent notamment les conditions dans lesquelles l'Usager peut souscrire un Contrat de Service « Offre Service Individuel » ainsi que les conditions d'exécution, de modification et de résiliation de ce dernier.

Le Contrat de Service « Offre Service Individuel » conclu entre l'Usager et QOTICO TELECOM comprend les documents contractuels suivants (ci-après le « **Contrat** »), cités par ordre de préséance décroissant :

- CGS ;
- Grille tarifaire applicable ;
- Conditions Particulières applicables (les « **CP** ») - Offre Internet Seul / Triple Play 100Mb Basic / Triple Play 800 Mb Full;
- Bon de commande.

Ces documents sont mis à disposition de l'Usager préalablement à la conclusion du Contrat de Service et peuvent être consultés à tout moment sous format électronique [à l'adresse suivante](#).

Article 2 – L’Offre Service Individuel

2.1 Offres proposées dans le cadre du Service « Offre Service Individuel »

Dans le cadre du Service « Offre Service Individuel », l’Usager peut souscrire à plusieurs offres (les « **Offres** ») de services de communications électroniques, dès lors qu’elles sont proposées par QOTICO TELECOM sur son Site.

Le descriptif précis de chaque Offre figure dans les CP correspondantes, les tarifs applicables sont détaillés dans la Grille tarifaire correspondante.

En cas de modification des Offres proposées par QOTICO TELECOM, les documents contractuels seront modifiés en conséquence dans les conditions prévues à l’article 17.1 des CGS.

2.2 Zone de couverture du Service « Offre Service Individuel »

Le Service est accessible, sous réserve d’éligibilité, dans la zone de couverture du Réseau Plaque Sud telle que définie dans la Convention de délégation de service public et consultable sur le serveur d’éligibilité : www.qotico-telecom.fr.

L’accès au Service « Offre Service Individuel » suppose l’utilisation d’un équipement appelé *Customer Premise Equipment* (ci-après le « **CPE** ») qui est fourni par QOTICO TELECOM à l’Usager.

Article 3 – Éligibilité - Modalités de souscription

3.1 Éligibilité

La souscription d’une Offre proposée par QOTICO TELECOM n’est possible que sous réserve que l’Usager soit effectivement éligible à cette dernière. Les conditions d’éligibilité sont détaillées dans les Conditions Particulières applicables à l’Offre souscrite.

En particulier, pour bénéficier des Offres, le Logement de l’Usager doit être raccordé ou raccordable au Réseau Coaxial Plaque Sud et les infrastructures techniques de ce dernier doivent permettre son raccordement. L’Usager peut connaître l’éligibilité technique du Logement considéré en consultant www.qotico-telecom.fr.

Dans le cas où le Logement de l’Usager est déjà raccordé et équipé d’une prise (ci-après le « **Logement Raccordé** »), aucune intervention sur site de QOTICO TELECOM ne sera nécessaire pour la mise à disposition du Service (sous réserve du bon fonctionnement de la prise et de la ligne et de l’absence d’interférence causé par un tiers).

Dans le cas où les infrastructures de génie civil sont disponibles mais que le Logement de l’Usager n’est pas raccordé (ci-après le « **Logement Raccordable** »)), une intervention technique sera nécessaire. L’Usager devra alors convenir d’un rendez-vous avec QOTICO TELECOM pour procéder aux opérations nécessaires.

Dans le cas où le raccordement du Logement de l’Usager nécessite la réalisation de travaux de génie civil pour assurer la mise à disposition du Service, QOTICO TELECOM propose à l’Usager la réalisation d’une étude de faisabilité afin de déterminer les conditions du raccordement.

Préalablement à la souscription, QOTICO TELECOM communiquera à l’Usager les frais liés à l’ouverture du service, ainsi qu’à la mise en service et les délais associés. La souscription du Contrat de Service emportera acceptation par l’Usager des frais associés, en ce compris les frais de réalisation du raccordement lorsque cela est applicable.

3.2 Modalités de souscription au Service « Offre Service Individuel »

Pour souscrire à l'Offre de son choix, l'Usager doit prendre connaissance de la documentation contractuelle, renseigner les éléments relatifs au Logement de l'Usager afin de s'assurer de son éligibilité, renseigner les éléments de son identification, accepter l'ensemble de la documentation contractuelle et fournir les éléments justificatifs.

En cas de souscription sur le Site de QOTICO TELECOM, l'Usager est engagé par la confirmation de sa souscription sur le Site. En cas de souscription par téléphone pour les personnes handicapées, l'Usager est engagé à compter de la réception par QOTICO TELECOM de la documentation contractuelle dûment complétée et signée par l'Usager.

L'Usager s'engage à fournir, dans le cadre de sa souscription, les documents suivants :

- l'original d'une pièce d'identité en cours de validité (carte nationale d'identité délivrée par l'État français ou carte d'identité de l'Union Européenne ou passeport, carte de résident délivrée par l'État français ou carte de séjour délivrée par l'État français ou livret de circulation délivré par l'État français) ;
- un relevé d'identité bancaire à son nom ;
- un justificatif de domicile à son nom.

En outre, l'Usager s'engage à informer QOTICO TELECOM dans un délai de 15 jours de toute modification de ces informations, et notamment de tout changement de domicile ou de coordonnées bancaires.

A défaut de réception des pièces justificatives demandées dans un délai de 15 jours à compter de la souscription, QOTICO TELECOM se réserve le droit de suspendre le Contrat, conformément à l'article 16.1.

L'Usager est seul responsable des données qu'il communique à QOTICO TELECOM. A ce titre, l'Usager est informé et accepte expressément que QOTICO TELECOM se réserve le droit de refuser de donner suite à tout dans l'hypothèse où les informations renseignées se révéleraient incomplètes, inexactes ou non conformes.

Dans le cas où le test d'éligibilité conclurait au fait que le Logement de l'Usager n'est pas éligible au Service, QOTICO TELECOM informera l'Usager des démarches à réaliser pour pouvoir être éligible (ou de l'impossibilité de celles-ci le cas échéant). QOTICO TELECOM pourra dans certains cas proposer à l'Usager l'organisation d'un rendez-vous afin de lui permettre la réalisation d'une étude de faisabilité. QOTICO TELECOM communiquera préalablement les conditions associées à la réalisation de cette étude. Le process d'éligibilité est plus largement décrit dans les Conditions Particulières.

Article 4 – Modalités de paiement – Facturation

Les tarifs applicables aux différentes Offres du Service « Offre Service Individuel » sont détaillés dans la Grille tarifaire.

La souscription d'une Offre est soumise à la facturation de frais d'ouverture de service.

Lors de la souscription du Contrat ou en cours d'exécution de celui-ci, QOTICO TELECOM peut demander à l'Usager la constitution d'un dépôt de garantie dans les hypothèses suivantes :

- Dépôt de garantie lors de la souscription pour la mise à disposition du CPE ;

- Dépôt de garanti en cours d'exécution du Contrat en cas de retard et/ou défaut de paiement, après LRAR de mise en demeure restée sans effet pendant 10 jours.

Le dépôt de garantie sera restitué à l'Usager à l'issue du Contrat de Service, par virement bancaire dans un délai de 30 jours à compter de la cessation du Contrat.

L'Usager accepte que QOTICO TELECOM lui adresse sa facture mensuelle sous la forme d'une facture électronique envoyée à l'adresse électronique renseignée sur le Site au moment de la commande.

La facture intègre :

- le montant de l'abonnement mensuel pour le mois à venir ;
- le montant des communications hors abonnement pour le mois passé, le cas échéant ;
- Les éventuels frais liés au raccordement ou à des demandes spécifiques (intervention, fourniture de duplicata, frais de résiliation...).

L'Usager peut demander à tout moment à recevoir gratuitement sa facture sous format papier. En cas de demande de duplicata de factures, l'Usager devra s'acquitter du montant prévu en pareil hypothèse dans la Grille Tarifaire.

L'Usager procédera au règlement de la facture par prélèvement automatique ou par tout autre moyen de paiement prévu par les Conditions particulières applicables dans un délai maximum de trente (30) jours.

En cas de défaut de paiement à l'échéance, QOTICO TELECOM pourra procéder à la suspension du Contrat. Une majoration pour retard de paiement est également appliquée aux sommes restant dues à l'échéance. Cette majoration est égale à trois fois le taux d'intérêt légal et est applicable à compter de la date d'échéance de la facture, sans mise en demeure.

En cas de contestation sur les factures, l'Usager doit prendre contact avec le service Clients dans les conditions prévues à l'article 12 des CGS.

Article 5 – Durée d'engagement – Sort du Contrat de Service « Offre Service Individuel » à l'issue de la Convention de délégation de service public

5.1 Durée d'engagement

Le Contrat est conclu pour une durée minimum de douze (12) mois. Cette période débute à la date de mise à disposition du Service. A l'issue de cette période, le Contrat se prolongera pour une durée indéterminée, sauf résiliation de l'une ou l'autre des parties avec un préavis de trente (30) jours pour QOTICO TELECOM et de dix (10) jours pour l'Usager.

5.2 Sort du Contrat de Service « Offre Service Individuel » à l'issue de la Convention de délégation de service public

Au terme de la Convention de délégation de service public, le SIPPAREC (autorité délégante) ou le nouvel exploitant qu'il aura désigné sera subrogé dans les droits de QOTICO TELECOM. A cet égard, l'Usager consent par anticipation à cette subrogation sous réserve que cette subrogation n'entraîne pas une diminution de ses droits. L'Usager accepte le transfert de ses données personnelles au nouvel exploitant, si celles-ci sont strictement nécessaires à la poursuite du Contrat.

L'Usager pourra toutefois résilier sans frais ni indemnité le Contrat dans un délai de trente (30) jours suivant la notification du changement d'exploitant.

Article 6 – Equipement de l’Usager « Offre Service Individuel » – Mise à disposition du Service

6.1 Equipement de l’Usager « Offre Service Individuel »

QOTICO TELECOM met à disposition de l’Usager « Offre Service Individuel » le CPE en vue de permettre l’utilisation du Service, conformément aux modalités prévues par les CP applicables. Les frais d’envois du CPE sont à la charge de l’Usager « Offre Service Individuel » et détaillés dans les CP applicables.

Le CPE demeure la propriété exclusive, insaisissable, inaliénable et incessible du SIPPEREC.

Sauf en cas de faute de QOTICO TELECOM, l’Usager est responsable de l’utilisation du CPE conformément à la réglementation applicable ainsi qu’aux stipulations du Contrat.

A l’issue du Contrat, l’Usager s’engage à restituer à ses frais le CPE à l’adresse suivante : QOTICO TELECOM – ZA du chant des oiseaux – 80800 Fouillois, dans un délai de 15 jours à compter de la cessation du Contrat. A défaut, il devra s’acquitter de la pénalité prévue par la Grille tarifaire.

6.2 Mise à disposition du Service « Offre Service Individuel »

QOTICO TELECOM assure la mise à disposition du Service selon les modalités et délais prévus dans les CP applicables, ainsi que celle du CPE requis pour l’utilisation du Service.

En cas de non-respect de ce délai, et hors hypothèse où le retard serait lié à un cas de force majeure ou à des circonstances extérieures à QOTICO TELECOM, ce dernier consentira à l’Usager un avoir d’une valeur égale au montant de l’abonnement mensuel au prorata du nombre de jour de retard.

Article 7 – Qualité de service

Les engagements de qualité de service applicables sont détaillés dans les CP applicables à l’Offre souscrite. Ces engagements de qualité de service sont valables hors cas de force majeure ou fait d’un tiers et sous réserve du respect par l’Usager des termes du Contrat.

L’Usager est informé de ce que le débit réel de sa ligne peut dépendre d’éléments extérieurs, tels que le type de domicile (maison individuelle ou immeuble collectif), des perturbations électromagnétiques ou coupures de courant, l’installation électrique du logement ou encore une perturbation du signal du fait d’un tiers.

Article 8 – Portabilité

S’il souscrit une Offre incluant le service téléphonique, conformément à la réglementation applicable, l’Usager peut demander, lors de sa souscription, à conserver :

- son numéro de téléphone géographique (*numéro de téléphone commençant par 01 02 03 04 ou 05*) lorsqu’il change d’opérateur ;
- son numéro non géographique (*numéro de téléphone commençant par 08 ou 09*) lorsqu’il change d’opérateur tout en demeurant en métropole, dans un même département d’outre-mer, à Mayotte ou à Saint-Pierre-et-Miquelon.

8.1 Portabilité entrante

Pour conserver son numéro de téléphone, l’Usager doit adresser une demande de portabilité à QOTICO TELECOM. Ce dernier lui confirmera si la portabilité est effectivement possible et en cas d’impossibilité, les raisons de celle-ci. La demande de portabilité vaut mandat donné par l’Usager à QOTICO TELECOM pour effectuer les opérations de portage de son numéro et résilier le contrat auprès de son ancien opérateur.

L'Usager est informé que le portage effectif du numéro entraîne la résiliation concomitante de son précédent contrat en ce qui concerne les services fournis depuis l'accès au numéro porté. La résiliation de son précédent contrat ne le dispense pas d'honorer les obligations qu'il avait souscrites auprès de son ancien opérateur.

Le délai de portage, correspondant au nombre de jours ouvrables entre, d'une part, la réception par QOTICO TELECOM de la confirmation de l'éligibilité de la demande de conservation du numéro de l'ancien opérateur de l'Usager et, d'autre part, le portage effectif du numéro, est de trois (3) jours ouvrables, sauf demande expresse de l'Usager et de la disponibilité de l'accès.

Lorsque l'Usager dispose d'un droit de rétractation ou de renonciation, le délai de portage ne court qu'à compter de l'expiration de ce droit.

Les modalités d'exercice de ce droit sont précisées sur le site de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes accessible à l'adresse suivante : www.arcep.fr.

8.2 Portabilité sortante

Pour conserver son numéro de téléphone à l'issue du Contrat, s'il comprend un service de téléphonie, l'Usager doit adresser une demande à l'opérateur auprès duquel il a souscrit un nouveau contrat et vers lequel le numéro est porté. Dans cette hypothèse, l'Usager donne mandat à cet opérateur pour effectuer les opérations de portage de son numéro et résilier le contrat auprès de QOTICO TELECOM.

L'Usager est informé que le portage effectif du numéro entraîne la résiliation concomitante du Contrat avec QOTICO TELECOM en ce qui concerne les services fournis depuis l'accès au numéro porté. La résiliation du Contrat conclu avec QOTICO TELECOM ne le dispense pas d'honorer les obligations qu'il avait souscrites auprès de ce dernier.

Article 9 – Annuaire

S'il souscrit une Offre incluant le service téléphonique, conformément à la réglementation applicable, tout Usager ayant souscrit à une Offre incluant un service de téléphonie fixe a le droit de figurer gratuitement sur une liste d'abonnés ou d'utilisateurs destinée à être publiée.

A ce titre, l'Usager est expressément informé qu'il dispose du droit d'obtenir gratuitement de QOTICO TELECOM :

- De ne pas être mentionné sur les listes d'abonnés ou d'utilisateurs publiées ou susceptibles d'être consultées par les services de renseignements ;
- Que ces listes ne comportent pas l'adresse complète de son domicile ;
- Que ces listes ne comportent pas de référence à son sexe, sous réserve d'absence d'homonymie sur la même liste ;
- Que les données à caractère personnel le concernant issues des listes d'abonnés ou d'utilisateurs ne soient pas utilisées dans des opérations de prospection directe soit par voie postale, soit par voie de communications électroniques, sans préjudice des dispositions de l'article L. 34-5, à l'exception des opérations concernant la fourniture du service téléphonique au public et relevant de sa relation contractuelle avec QOTICO TELECOM ;
- Que ces données ne soient pas mentionnées sur des listes d'abonnés ou d'utilisateurs permettant la recherche inversée de l'identité de l'abonné et de l'utilisateur à partir de son numéro de téléphone.

L'Usager peut exercer ses droits à tout moment en s'adressant un courrier à QOTICO TELECOM à l'adresse suivante : QOTICO TELECOM – ZA du chant des oiseaux – 80800 Fouilloy, ou un courrier électronique à l'adresse suivante : contact@qotico-telecom.fr.

Article 10 – Droit de rétractation

10.1 Existence et modalités d'exercice du droit de rétractation

Dans l'hypothèse où l'Usager souscrit à une Offre au Service à distance, il dispose d'un délai de quatorze (14) jours à compter de la réception du CPE pour exercer son droit de rétractation auprès de QOTICO TELECOM sans avoir à motiver sa décision ni à supporter de pénalités.

Pour utiliser son droit de rétractation, l'Usager doit adresser à QOTICO TELECOM, avant l'expiration du délai prévu au présent article, le formulaire de rétractation mis à sa disposition et accessible via ce [lien](#) et en annexe des présentes CGS puis l'envoyer à QOTICO TELECOM. La rétractation peut également prendre la forme d'une déclaration dénuée d'ambiguïté et exprimant la volonté de l'Usager de se rétracter. Ce formulaire de rétractation ou cette déclaration doit être envoyée à l'adresse suivante : QOTICO TELECOM – ZA du chant des oiseaux – 80800 Fouilloy.

Dans l'hypothèse où l'Usager exercerait son droit de rétractation en ligne, si le Site le permet, QOTICO TELECOM lui adressera sans délai un avis de réception de la demande de rétractation sur un support durable.

L'Usager dispose ensuite d'un délai de quatorze (14) jours pour renvoyer le CPE à ses frais et sous colis suivi à l'adresse suivante : QOTICO TELECOM – ZA du chant des oiseaux – 80800 Fouilloy. La responsabilité de l'Usager ne sera engagée en cas d'avaries, dégradations ou dommages affectant le CPE que s'il est démontré que ces dernières résultent de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement du CPE.

L'Usager sera remboursé de la totalité des sommes versées, sans retard injustifié et au plus tard dans les quatorze (14) jours à compter de la date à laquelle il a informé QOTICO TELECOM de sa décision de se rétracter.

QOTICO TELECOM procédera au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par l'Usager lors de la conclusion du Contrat, à moins que ce dernier accepte expressément l'utilisation d'un autre moyen de paiement.

10.2 Conséquences en cas d'exécution partielle du Contrat avant l'expiration du délai de rétractation

Lorsque l'Usager exerce son droit de rétractation alors que l'exécution du Contrat a débuté, à sa demande expresse avant la fin du délai de rétractation précité, il est tenu de verser à QOTICO TELECOM un montant correspondant au service fourni jusqu'à communication de sa décision de se rétracter. A cet égard, dès lors que la fourniture du Service aura commencé, l'Usager sera redevable de l'intégralité des frais afférents à la mise en service.

S'agissant des abonnements mensuels, l'Usager sera redevable d'un montant proportionnel calculé *pro rata temporis* de la fourniture effective.

10.3 Conséquences en cas de demande de portabilité

Lorsque l'Usager exerce son droit de rétractation alors que l'exécution du Contrat de Service a débuté, à sa demande expresse avant la fin du délai de rétractation précité et qu'il a adressé une demande de portabilité sortante à un autre opérateur avec qui il a contracté un nouveau contrat, il est tenu de verser à QOTICO TELECOM un montant correspondant au service fourni jusqu'au portage effectif de son numéro (en ce compris l'intégralité des frais d'ouverture de service et de mise en service).

QOTICO TELECOM procédera alors au remboursement des sommes selon les modalités prévues ci-dessus, sous réserve du délai de remboursement qui court à compter du portage effectif de son numéro.

Article 11 – Obligations de l'Usager – Internet

Dans le cadre du Service, l'Usager s'engage à respecter la réglementation applicable ainsi qu'à ne pas porter atteinte aux droits de propriété intellectuelle de QOTICO TELECOM tels que définis à l'article 15.

L'Usager est seul responsable de l'usage des données qu'il consulte, met en ligne et diffuse sur Internet. L'Usager s'engage à utiliser Internet dans le respect de la réglementation française, européenne ainsi que de toute convention internationale applicable.

- **Services d'hébergement, forums**

L'Usager s'engage à ce que le contenu qu'il met en ligne et/ou diffuse soit conforme à la réglementation en vigueur et ne porte en aucune façon atteinte aux droits des tiers. QOTICO TELECOM se réserve le droit de supprimer l'accès et/ou les contenus illicites s'il en a connaissance.

- **Protection, conservation, contrôle des données**

L'Usager est responsable de la protection et de la conservation de son matériel informatique, de son réseau local et de ses données, contre les risques de perte, de détournement, de divulgation, d'intrusion, de contamination, de modification ou d'altération par un virus.

- **Lutte contre le piratage**

L'Usager s'engage à ne pas utiliser le Service à des fins de piratage informatique, de diffusion de virus ou d'atteinte aux droits de QOTICO TELECOM ou de tiers, dans le respect de la réglementation applicable.

Article 12 – Contact – Réclamation

L'Usager peut contacter le service Clients de QOTICO TELECOM pour toute demande d'information sur le Service selon les modalités définies ci-après :

- par e-mail à l'adresse suivante : contact@qotico-telecom.fr ;
- par courrier postal à l'adresse suivante : QOTICO TELECOM – ZA du chant des oiseaux – 80800 Fouilloy ;
- par téléphone au numéro suivant 09 72 15 22 02 (coût d'un appel local) du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 17h.

L'Usager recevra une réponse de QOTICO TELECOM dans un délai maximum d'un (1) mois à compter de la réception de sa demande d'information et/ou de sa réclamation.

Dans l'hypothèse où la réponse apportée à l'Usager par le service Clients ne satisferait pas ce dernier, celui-ci pourra saisir le service Réclamation selon les modalités définies ci-après :

- par e-mail à l'adresse suivante : contact@qotico-telecom.fr ;
- par courrier postal à l'adresse suivante : QOTICO TELECOM – ZA du chant des oiseaux – 80800 Fouilloy ;
- par téléphone au numéro suivant 09 72 15 22 02 (coût d'un appel local) du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 17h.

L'Usager recevra une réponse de QOTICO TELECOM dans un délai maximum d'un (1) mois à compter de la réception de sa demande d'information et/ou de sa réclamation.

Dans l'hypothèse où la réponse apportée à l'Usager par le service Réclamation ne satisferait pas ce dernier, celui-ci pourra alors mettre en jeu les stipulations de l'article 18.2 des GCS.

Article 13 – Responsabilités – Indemnisation de l'Usager « Offre Service Individuel »

En cas de non-respect par QOTICO TELECOM de ses obligations et en particulier de ses engagements de qualité, l'Usager peut adresser une demande par courrier à QOTICO TELECOM – ZA du chant des oiseaux – 80800 Fouilloy, afin de bénéficier des indemnisations prévues au présent article.

QOTICO TELECOM s'engage à traiter les demandes d'indemnisation dans un délai maximum d'un (1) mois.

Dans l'hypothèse où le non-respect par QOTICO TELECOM de ses engagements de qualité est établi, l'Usager recevra l'indemnisation dans un délai de 30 jours.

Article 14 – Protection des données personnelles

Les données personnelles renseignées par l'Usager au moment de la souscription du Contrat, de son exécution ou postérieurement à sa résiliation sont collectées et traitées par QOTICO TELECOM conformément à la réglementation applicable, QOTICO TELECOM agissant en qualité de responsable de traitement.

L'Usager est informé qu'il dispose également du droit de s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique auprès de Bloctel : <http://www.bloctel.gouv.fr/>, conformément aux articles L. 223-1 et suivants du Code de la consommation.

Pour plus d'informations, l'Usager est invité à consulter la de Politique de confidentialité de QOTICO TELECOM.

Article 15 – Propriété intellectuelle

Toute reproduction ou insertion, partielle ou totale, des éléments pour lesquels QOTICO TELECOM est titulaire d'un droit de propriété intellectuelle est strictement interdite sous peine de poursuite judiciaire ou subordonnée à l'autorisation préalable, expresse et écrite, de QOTICO TELECOM.

En conséquence, l'Usager s'engage à ne pas porter atteinte aux droits de propriété intellectuelle de QOTICO TELECOM.

Article 16 – Suspension - Résiliation du Service

16.1 Suspension et/ou résiliation du Service à l'initiative de QOTICO TELECOM

Hors cas de force majeure ou de faute de sa part, en cas de non-respect par l'Usager de l'une quelconque de ses obligations au titre du Contrat, QOTICO TELECOM se réserve le droit de suspendre le Service, après envoi d'une mise en demeure par LRAR restée sans effet à l'issue d'un délai de 1 mois après sa réception par l'Usager.

Par exception, QOTICO TELECOM pourra suspendre le Contrat selon les modalités définies ci-dessous dans les hypothèses suivantes :

- En cas de fraude de l'Usager, après mise en demeure par LRAR restée sans réponse à l'issue d'un délai de 15 jours après réception par l'Usager de la lettre de mise en demeure ;
- En cas de retard et/ou défaut de paiement (hors cas de contestation de factures prévue par l'article 4), après mise en demeure par LRAR restée sans réponse à l'issue d'un délai de trente (30) jours après réception par l'Usager de la lettre de mise en demeure ;
- En cas de non-fourniture par l'Usager des pièces justificatives nécessaires à la souscription du Contrat.

QOTICO TELECOM se réserve également le droit de suspendre l'exécution du Contrat, le cas échéant avec effet immédiat et sans mise en demeure préalable, selon la gravité du manquement dans les hypothèses suivantes :

- En cas de piratage ou de tentative d'utilisation illicite des équipements du Réseau Plaque Sud ou des données circulant sur le réseau Internet ;
- En cas d'utilisation du Service « Offre Service Individuel » portant atteinte à un tiers, aux bonnes mœurs, à l'ordre public ou à la réglementation applicable ;
- En cas de perturbations graves ou répétées du Service « Offre Service Individuel » ou d'utilisation abusive ou illicite de ce dernier.

L'Usager est informé et accepte expressément que la suspension des Services n'entraînera pas la suspension des paiements et facturations au titre du Contrat.

Dans l'hypothèse où l'Usager n'a pas mis fin au manquement à l'issue du délai qui lui était imparti par la lettre de mise en demeure et hors cas de force majeure, QOTICO TELECOM peut résilier le Service, après une nouvelle mise en demeure par LRAR restée sans effet à l'issue d'un délai de 15 jours.

Par exception, ce délai sera de quinze (15) jours calendaires en cas de retard et/ou de défaut de paiement de l'Usager (hors hypothèse de contestation de factures).

QOTICO TELECOM pourra également résilier le Contrat à l'issue de la période minimum d'engagement, à tout moment et sans avoir à justifier de sa décision, sous réserve d'un préavis de trente (30) jours.

16.2 Résiliation du Service à l'initiative de l'Usager

- **Résiliation à l'issue de la période minimum d'engagement de douze (12) mois**

Sans préjudice des autres cas de résiliation prévus au Contrat, l'Usager peut résilier le Contrat à l'issue de la période minimum d'engagement, à tout moment et sans avoir à justifier de sa décision, par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à QOTICO TELECOM à l'adresse suivante : QOTICO TELECOM – ZA du chant des oiseaux – 80800 Fouillois.

La résiliation sera effective dans les dix (10) jours suivant la réception de la lettre précitée ou à toute date ultérieure spécifiée par l'Usager « Offre Service Individuel » dans sa lettre de résiliation.

QOTICO TELECOM facturera à l'Usager les frais de résiliation correspondant aux coûts qu'il a subi à raison de la résiliation du Contrat. Ces coûts sont justifiés détaillés dans la Grille tarifaire applicable.

Les éventuels dépôts de garantie ou toute autre somme versée d'avance par l'Usager lui seront remboursés par QOTICO TELECOM dans un délai de dix (10) jours après la restitution du CPE par l'Usager.

- **Résiliation avant la fin de la période minimum d'engagement de douze (12) mois**

Hors les cas de modification unilatérale du Contrat de Service» par QOTICO TELECOM, de faute de QOTICO TELECOM ou de motif légitime de résiliation, l'Usager est informé que, s'il demande la résiliation du Contrat avant la fin de la période d'engagement de douze (12) mois, il sera redevable des mensualités restant dues jusqu'à la fin de cette période d'engagement ainsi que de tout éventuel frais de résiliation.

Par exception, l'Usager « Offre Service Individuel » pourra résilier avant la fin de la période d'engagement sans devoir payer les mensualités restant dues jusqu'à la fin de celle-ci s'il entre dans l'un cas suivant, sous réserve d'apporter les justifications nécessaires :

- Licenciement d'un travailleur en contrat à durée indéterminée ;
- Surendettement ;
- Inaccessibilité au Service à la suite d'un déménagement en France Métropolitaine ;
- Déménagement longue durée à l'étranger ;
- Impossibilité d'utiliser le Service à raison d'une maladie ou d'un handicap ;
- Exécution d'une peine privative de liberté d'une durée minimum de trois (3) mois ;
- Décès ou force majeure.

La résiliation sera effective dans les 10 jours suivant la réception de la lettre précitée ou à toute date ultérieure spécifiée par l'Usager dans sa lettre de résiliation.

Les éventuels dépôts de garantie ou toute autre somme versée d'avance par l'Usager « Offre Service Individuel » lui seront remboursés par QOTICO TELECOM dans un délai de dix (10) jours après la restitution du CPE.

Article 17 – Divers

17.1 Modification

Les Services proposés par QOTICO TELECOM ainsi que leurs tarifs sont susceptibles d'évoluer.

Tout projet de modification du Contrat sera communiqué par QOTICO TELECOM à l'Usager « Offre Service Individuel » sur un support durable un (1) mois avant son entrée en vigueur.

Tant qu'il n'a pas expressément accepté les nouvelles conditions contractuelles, l'Usager dispose d'un délai de quatre (4) mois après l'entrée en vigueur de la modification pour résilier le Contrat sans pénalité de résiliation ni droit à dédommagement. Il n'y a pas de droit à résiliation si les modifications sont exclusivement au bénéfice de l'Usager, ont un caractère purement administratif ou découlent directement de la législation applicable.

17.2 Non-renonciation

Le fait pour l'une quelconque des Parties de ne pas invoquer à l'encontre de l'autre Partie l'une quelconque des stipulations du Contrat ne saurait être interprété comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement de l'une desdites stipulations.

17.3 Nullité

Au cas où l'une quelconque des stipulations du Contrat seraient reconnue nulle ou inapplicable en vertu d'une disposition législative ou réglementaire ou d'une décision de justice, cette dernière sera réputée non écrite.

Les autres stipulations du Contrat resteront alors pleinement en vigueur.

17.4 Force majeure

Les Parties ne seront pas tenues responsables en cas de perte, de dommage, de retard dans l'exécution ou en cas de toute non-exécution ou d'une exécution partielle résultant directement ou indirectement d'une cause pouvant être qualifié par une décision de justice française définitive comme un cas de force majeure (un « **Cas de Force Majeure** »).

Chaque Partie notifiera dans les meilleurs délais à l'autre, par écrit, la survenance de tout Cas de Force Majeure et ses conséquences prévisibles sur l'exécution du Contrat.

Les obligations de la Partie victime du Cas de Force Majeure et, en particulier, les délais requis pour l'exécution de ses obligations, seront suspendues sans qu'elle n'encoure de responsabilité, quelle qu'elle soit.

Les Parties s'efforceront, dans la mesure du possible, d'atténuer les effets des Cas de Force Majeure.

Si un Cas de Force Majeure empêche l'une des Parties d'exécuter une obligation essentielle au titre Contrat pendant une période de plus de soixante (60) jours, chacune des Parties pourra résilier le Contrat dans les conditions prévues à l'article 16.2.

17.5 Echanges entre les Parties – Convention de Preuve

Les communications faites par QOTICO TELECOM à destination de l'Usager seront réalisées aux coordonnées figurant sur le Bon de commande.

L'Usager devra utiliser les adresses et coordonnées prévues au Contrat pour joindre QOTICO TELECOM ou d'utiliser son espace personnel sur le Site, si celui-ci le permet.

Par ailleurs, les parties conviennent que l'écrit sous forme électronique est admis à titre de preuve toute comme l'écrit sur support papier.

En conséquence, les parties conviennent de conserver les enregistrements informatiques et les copies papier des messages qu'elles s'échangent. Elles veillent à prendre les mesures nécessaires pour que ces enregistrements et copies puissent constituer des copies fidèles et durables conformément aux exigences du code civil. En conséquence, sauf erreur manifeste et/ou preuve contraire, les données contenues dans les systèmes informatiques de QOTICO TELECOM (et notamment celles provenant du Site) ont force probante.

Lors des correspondances ou autres relations par internet ou autre voie électronique, chaque Partie mettra en œuvre les moyens raisonnables en vue de sauvegarder la sécurité et la confidentialité des échanges bien qu'elles reconnaissent qu'il n'est pas possible de garantir sécurité et une confidentialité

absolue. De même, les Parties reconnaissent et acceptent que, bien qu'elles utilisent des anti-virus, elles ne peuvent garantir que les transmissions intervenant entre elles seront indemnes de tout virus.

Article 18. Droit applicable – Litiges

18.1 Droit applicable

Les présentes conditions générales ainsi que tous les documents formant le Contrat conformément à l'article 1 sont régis par le droit français.

18.2 Litige

Conformément aux articles L. 616-1 et suivants du Code de la consommation, l'Usager a le droit, s'il n'est pas parvenu à régler à l'amiable le différend qu'il rencontre avec QOTICO TELECOM après avoir mis en œuvre la procédure de réclamation prévue à l'article 12 des CGS, de saisir gratuitement le médiateur des communications électroniques.

Pour saisir le médiateur des communications électroniques, l'Usager en complétant en ligne le formulaire mis à sa disposition sur le site du médiateur (www.mediateur-telecom.fr) ou fourni par le service client sur simple demande.

En application des dispositions de l'article L. 616-2 du Code de la consommation, l'Usager est également informé de la possibilité qu'il a d'accéder à la Plateforme de règlement en ligne des litiges de consommation :

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show>



Annexe – Formulaire de rétractation

Veillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du Contrat.

A l'attention de QOTICO TELECOM, Zone Artisanale du Chant des Oiseaux, 80800 Fouilloy

Je/nous (*) vous notifie/notifions(*) par la présente ma/notre(*) rétractation du Contrat pour la prestation du Service « Offre Service Individuel » ci-dessous :

Commandé le (*)/reçu le (*) :

Nom du (des) Usager(s) :

Adresse du (des) Usager(s) :

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

Date :

(*) Rayez la mention inutile.