

**Article 1. - OBJET.**

Les présentes conditions particulières, complétant les conditions générales de ventes de Castle IT, ont pour objet de définir les conditions techniques et financières dans lesquelles Castle IT s'engage à fournir le service de Fibre optique du Client.

Les présentes ne contiennent aucun engagement de la part de Castle IT de fournir les produits et services tant que la commande n'a pas été validée par Castle IT. Le contrat et les commandes validées par les deux parties ne pourront faire l'objet d'annulation ou modification avant leur livraison.

Les présentes conditions particulières prévaudront sur les conditions générales si une contradiction devait apparaître entre ces deux documents.

**Article 2. - DESCRIPTION DU SERVICE.****2.1 Description.**

Le Service consiste en la fourniture d'une prestation comprenant le raccordement du site client au Réseau de données IP de Castle IT par l'intermédiaire de liaisons fibre optique de Orange au travers de l'offre Core Ethernet LAN et le transport de l'ensemble des flux correspondant sur le Réseau de Castle IT.

- Liaisons dont la continuité physique n'est pas assurée de bout en bout;
- Liaisons comprenant un équipement actif ou passif, destiné à un traitement des signaux véhiculés;
- Liaisons comprises dans un groupement de lignes;
- Liaisons desservant des installations terminales non permanentes;
- Liaisons desservant des installations terminales établies au titre d'un service destiné à une utilisation publique;
- Liaisons consistant en des lignes supplémentaires externes, en tant que composantes intrinsèques d'installations terminales.

Ainsi, Castle IT ne pourra être tenue responsable de la non possibilité de réalisation du service, cette décision relevant essentiellement de l'opérateur historique.

**2.2 Conditions d'accès.**

La réalisation du Lien d'Accès jusqu'au site CLIENT est soumis à la couverture Fibre de Castle IT. Le service est conditionné par la validation technique de Castle IT. En particulier, le service ne pourra pas être réalisée si au moins des caractéristiques suivantes :

**2.3 Conditions d'installation.**

Il appartient au client de connecter les équipements fournis par Castle IT conformément à la documentation fournie par Castle IT. LE CLIENT s'engage 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 qui seraient nécessaires.

**Article 3. - GARANTIE DE RÉTABLISSEMENT (GTR).****3.1 Demande d'intervention.**

Lorsque le Service n'est plus disponible, c'est-à-dire lorsque l'accès Internet du Client est impossible, il appartient au Client de contacter les services de Castle IT par téléphone au 0970713929 ou par mail à support@castle-it.fr pour déclencher une demande d'Intervention. Les services de Castle IT effectueront en collaboration avec le Client une série de tests nécessaires à la détermination du problème technique et déclencheront la demande d'intervention à l'issue de l'appel téléphonique s'ils l'estiment nécessaire.

**3.2 Intervention.**

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

**3.3 Garantie de rétablissement en heures ouvrées.**

Castle IT s'engage à rétablir le Service du Client dans un délai de 4 (quatre) heures ouvrées à compter de la demande d'intervention enregistrée par les Services de Castle IT. Par heure ouvrée, on entend les tranches horaires du lundi au Vendredi de 09H00 à 18H00 hors jours fériés.

**3.4 Garantie de rétablissement étendue**

Pour les clients ayant souscrit à l'option de GTR étendue, Castle IT s'engage à rétablir le Service du Client dans un délai de 4 (quatre) heures à compter de la demande d'intervention enregistrée par les Services de Castle IT, et ce 24h/24 et 7j/7.

**3.5 Pénalités en cas de non rétablissement**

Dans l'hypothèse où Castle IT ne serait pas en mesure de rétablir le Service dans un délai de 4 Heures, le Client pourra demander, via courrier postal ou courriel, l'application des pénalités suivantes (pénalité exprimée en % du montant HT de l'abonnement mensuel hors options et frais annexe):

- Pénalité par Heure d'Indisponibilité au-delà de la GTR 4h : 10% (Dans la limite maximale de 100% par mois)

**Article 4. - CRÉATION D'UNE LIGNE PHYSIQUE.**

Dans l'hypothèse d'une création de ligne, le Client autorise l'accès à son domicile par le personnel de Castle IT ou de toute autre personne ou entité mandatée par Castle IT pour la réalisation de la prestation.

La date et l'heure de l'intervention sont convenues préalablement avec le Client qui s'engage à être présent. A défaut, Castle IT lui facturera les frais de déplacement.

Le Client reconnaît que la création de la ligne s'effectue entre le local (ou domicile) et le point de concentration Orange mais que dans l'hypothèse où le passage de fibre optique n'est pas réalisable, il lui appartient de réaliser à ses frais le raccordement, conformément aux dispositions des articles D407-2 du Code des postes et des communications électroniques et L.332-15 du Code de l'Urbanisme.

**Article 5. - MISE À DISPOSITION DU MATÉRIEL.**

Castle IT met à disposition du Client un routeur nécessaires au bon fonctionnement du Service.

La mise à disposition du Matériel n'entraîne aucun transfert de propriété :

- Le Routeur reste la propriété exclusive de Castle IT.

Le Client s'engage à ne pas retirer ou cacher les mentions de propriété apposées sur le matériel par Castle IT ou le fournisseur de collecte.

Le Client s'interdit à ce titre tout acte de disposition du Matériel tel que vente, location, prêt, etc., ainsi que toute intervention technique sur le matériel telle que, à titre non exhaustif : ouverture du matériel, modification des applications, logiciels installés... Pour toute question concernant le matériel, le service Clients de Castle IT reste à la disposition du Client.

**Article 6. - RESTITUTION DU MATÉRIEL.**

Dans un délai de trente (30) jours à l'issue du Contrat, et quelle que soit la cause, le Client s'engage à expédier l'ensemble des Matériels mis à sa disposition par Castle IT à l'adresse suivante :

- Castle IT, 1 rue des Pies-grièches, 37270 Larçay, France.

Pour tout renvoi de Matériel, il appartient au Client de joindre à son colis la fiche de liaison éditée par l'intermédiaire de son interface client sur customers.castle-it.fr

A défaut de restitution ou en cas de détérioration du Matériel, Castle IT facturera au Client les pénalités forfaitaires suivantes :

- Routeur : 300 €

**Article 7. - OBLIGATION DE CASTLE IT.**

**7.1** Assurer la disponibilité de l'accès Fibre du Client. En cas de nécessité, Castle IT pourra procéder à des interventions de maintenance préventive ou d'urgence (pouvant dans certains cas entraîner une interruption du Service). Castle IT informera alors auparavant, dans la mesure du possible, le Client dans un délai raisonnable en l'informant de la nature et de la durée de l'intervention, afin que le Client prenne ses dispositions.

**7.2** Assure un débit conforme à l'offre souscrite. Le débit souscrit n'est pas garanti 100% de temps.

**7.3** Intervenir dans les meilleurs délais en cas d'incident relevant de sa responsabilité.

**7.4** Assurer le maintien au meilleur niveau de la qualité de ses outils conformément aux règles et usage de sa profession.

**7.5** Castle IT permet l'accès Internet depuis le routeur fourni et géré par Castle IT situés sur le site du Client. A ce titre, Castle IT ne garantit la livraison du service qu'à compter de ce routeur. Il appartient au Client de vérifier le bon fonctionnement de son matériel et de s'assurer qu'il lui permet de bénéficier d'un service de qualité.

**7.6** Conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur, Castle IT est tenue de veiller à la conservation des données de connexion de ses abonnés et peut être amenée à les communiquer aux autorités judiciaires et administratives compétentes.

**Article 8. - RESPONSABILITÉ DE CASTLE IT.**

**8.1** Castle IT se réserve le droit d'interrompre le service du client, si celui-ci constitue un danger pour le maintien de la sécurité de la plate-forme de Castle IT.

**8.2** Il est rappelé que Castle IT n'intervient pas dans la connexion physique des équipements du Client, il appartient au Client de se conformer aux recommandations de Castle IT lors de la connectivité des équipements locaux.

**8.3** Castle IT ne saurait en aucun cas voir sa responsabilité engagée en cas de défaillance ou problème technique rencontrés par le Client sur ses équipements suite aux interventions effectuées par lui-même, son personnel, ses sous-traitants.

**8.4** Compte tenu du haut degré de technologie mis en oeuvre pour l'exécution du Service objet du présent contrat, Castle IT est tenu à une obligation de moyens et s'engage à apporter tout le soin raisonnablement possible à l'exécution du Service.

**8.5** Castle IT ne pourra être tenu responsable du contenu des informations, du son, du texte, des images, éléments de forme, données accessibles, transmises ou mises en ligne par le Client et ce à quelque titre que ce soit.

**8.6** Castle IT ne saurait être tenu pour responsable du non-respect total ou partiel d'une obligation et/ou de défaillance des opérateurs des réseaux de transport vers le monde Internet et en particulier de son ou ses fournisseurs d'accès.

**Article 9. - OBLIGATION ET RESPONSABILITÉ DU CLIENT.**

**9.1** Le Client s'engage à utiliser des équipements de télécommunication conformes à la réglementation en vigueur, et à utiliser le Service conformément aux dispositions du présent Contrat.

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

**9.3** Le Client ne pourra prétendre au remboursement, au remplacement ou à quelque indemnisation que ce soit par Castle IT des dégâts ou des pannes que pourrait subir son matériel en raison de l'utilisation du Service. En cas de défaillance de l'équipement terminal du fait du Client, Castle IT ne saurait être tenu responsable de l'interruption du Service. En conséquence, le Client devra s'acquitter des sommes dues à Castle IT pour assurer la prestation.

**9.4** Le Client s'interdit toute opération de "spoofing" qui consiste à transmettre une autre adresse IP en lieu et place de sa véritable adresse IP attribuée par Castle IT dans le cadre du Service.

**9.5** Le Client ne peut en aucun cas vendre, louer, ou mettre à disposition à titre gratuit tout ou partie de l'accès Fibre souscrit auprès de Castle IT.

**9.6** Le Client s'interdit toute opération de "spamming" sur le réseau Internet, lequel comportement entraînant sans préavis l'interruption du Service et la résiliation des présentes.

**Article 10. - DURÉE DU CONTRAT.**

Le service est souscrit pour une durée indéterminée avec une période d'engagement de 12 (douze) mois.

**Article 11. - RÉSILIATION DU CONTRAT.**

La résiliation prendra effet dans les 25 jours ouvrés suivants la réception ou, à défaut de réception, au jour de la présentation du courrier recommandé à Castle IT. Ce délai est essentiellement lié aux conditions du fournisseur de collecte.