

Conditions Générales de Vente (CGV) - CybrLink

SOMMAIRE

1. Objet des Conditions Générales
2. Définitions
3. Documents contractuels
4. Entrée en vigueur – Durée – Résiliation
5. Commande – Livraison – Mise en service
6. Conditions financières
 - 6.1 Définition du prix
 - 6.2 Révision des tarifs
 - 6.3 Modalités de facturation
 - 6.4 Modalités de paiement
7. Rattachement à un conseiller
8. Utilisation des Services
9. Mandat donné à CybrLink
10. Garanties et Support Technique
11. Obligations du Client Final
12. Obligations de CybrLink
13. Responsabilité
14. Force majeure
15. Suspension des services
16. Confidentialité – Données personnelles
17. Cession – Sous-traitance
18. Droit applicable – Litiges

1. Objet des Conditions Générales

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) ont pour objet de définir les droits et obligations des parties dans le cadre de la fourniture des Services par CybrLink au Client Final en France Métropolitaine.

2. Définitions

- **Client Final (ou Abonné) :** personne morale ou physique ayant souscrit à un ou plusieurs Services.
- **Utilisateur Final :** personne physique utilisant les Services, sans être signataire du contrat.
- **Conseiller :** structure commerciale indépendante habilitée à commercialiser les offres CybrLink.
- **Services :** prestations de téléphonie, Internet, cybersécurité, sauvegarde, etc., fournies par CybrLink.

3. Documents contractuels

Le Client Final reconnaît avoir pris connaissance des présentes Conditions Générales ainsi que du catalogue tarifaire disponible sur le site Internet de CybrLink. Le bon de commande formalise l'engagement du Client Final et peut préciser des remises, des conditions particulières ou des surcharges tarifaires spécifiques à son contexte ou à son usage.

En cas de contradiction entre les documents contractuels, l'ordre de priorité suivant s'applique :

1. Bon de commande et éventuels avenants
2. Conditions particulières (le cas échéant)
3. Catalogue tarifaire
4. Conditions Générales de Vente

4. Entrée en vigueur – Durée – Résiliation

Le contrat entre en vigueur à compter de la signature du bon de commande par le Client Final.

La durée d'engagement initiale est définie dans le catalogue tarifaire ou le bon de commande associé. À défaut, elle est de douze (12) mois renouvelable tacitement pour des périodes équivalentes.

Le Client peut demander la résiliation de son contrat à tout moment. Toutefois, en cas de résiliation anticipée avant le terme de l'engagement, le Client reste redevable de l'ensemble des mensualités restant dues jusqu'à l'échéance contractuelle, sauf disposition particulière prévue au contrat.

5. Commande – Livraison – Mise en service

La commande est réputée acceptée dès sa signature par le Client Final. La livraison des services et la mise en service interviendront selon les délais

mentionnés dans le bon de commande ou, à défaut, dans un délai raisonnable. Tout retard imputable au Client (retard d'information, d'accès, etc.) pourra entraîner un report de la date de livraison sans que cela ne puisse engager la responsabilité de CybrLink.

6. Conditions financières

6.1 Définition du prix

Sauf stipulation contraire dans le bon de commande, les Services sont facturés selon les tarifs en vigueur figurant dans le catalogue tarifaire de CybrLink à la date de souscription.

Toutefois, le tarif applicable peut faire l'objet d'une adaptation spécifique dans le cadre d'un accord particulier avec le Client Final, tenant compte de son usage, de sa volumétrie, de ses contraintes techniques ou réglementaires. Dans ce cas, le tarif spécifique est formalisé dans le bon de commande ou l'avenant contractuel, et prévaut sur le tarif catalogue pour le Service concerné.

6.2 Révision des tarifs

CybrLink se réserve le droit de faire évoluer ses tarifs une fois par an, dans la limite de l'indice SYNTEC ou, à défaut, en fonction du taux d'inflation constaté en France (indice INSEE des prix à la consommation ou tout autre indicateur équivalent pertinent).

La formule applicable est la suivante :

Nouveau tarif = Ancien tarif × (Nouvel indice / Ancien indice)

L'augmentation tarifaire fondée sur ces indices s'applique de plein droit, sans qu'il soit nécessaire de recueillir l'accord préalable du Client Final.

Le Client Final sera informé par écrit au moins **30 jours** avant l'entrée en vigueur des nouveaux tarifs.

6.3 Modalités de facturation

Les abonnements font l'objet d'une facturation à terme à échoir.

CybrLink émet les factures selon une périodicité mensuelle ou telle que définie dans le bon de commande.

Les factures sont transmises exclusivement au format électronique. Aucun envoi papier ne sera effectué.

6.4 Modalités de paiement

Les paiements sont effectués en euros par l'un des moyens suivants :

- Prélèvement bancaire automatique,
- Carte bancaire via la plateforme sécurisée mise à disposition par CybrLink.

Le règlement des factures doit intervenir dans un délai maximum de 5 jours calendaires à compter de la date d'émission.

Tout retard de paiement entraînera l'application de pénalités égales à trois fois le taux d'intérêt légal en vigueur, ainsi qu'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros, conformément à l'article L441-10 du Code de commerce.

7. Rattachement à un conseiller

Le Client Final est rattaché à un Conseiller lors de la souscription. Ce rattachement peut être modifié sur simple demande

écrite du Client Final, avec effet sous 30 jours maximum.

8. Utilisation des Services

Le Client Final s'engage à utiliser les Services conformément à la législation en vigueur et à l'usage pour lequel ils ont été conçus. Il est entièrement responsable de l'usage fait des Services, notamment en matière de transmission de données, d'accès Internet, de téléphonie, et d'utilisation des équipements mis à disposition.

8.1 Accès Internet

Le Client Final reconnaît les limites inhérentes à l'Internet : fiabilité relative, risques de sécurité, absence de garantie sur la performance ou la confidentialité des échanges.

Les adresses IP restent la propriété de l'opérateur réseau. Le Client ne peut pas en revendiquer la possession.

La responsabilité de sécuriser les terminaux (protection antivirus, sauvegardes, etc.) incombe au Client Final.

8.2 Téléphonie

Le Client s'engage à ne pas exploiter les numéros collectés via la présentation d'appel à des fins commerciales. Les services de présélection, portabilité ou dégroupage sont encadrés : un mandat explicite est requis et certaines informations doivent être transmises par le Client pour leur exécution.

8.3 Usages prohibés

Le Client Final s'interdit toute utilisation :

- Frauduleuse, abusive ou non autorisée des services (ex. : saturation réseau, spamming, piratage, etc.) ;
- Allant à l'encontre de l'ordre public ou des bonnes mœurs : contenus pornographiques, haineux, violents, etc. ;
- Permettant une activité commerciale tierce via les réseaux fournis, comme un partage de connexion rémunéré ;
- De substitution à une ligne fixe permanente via des systèmes du type "passerelle data" ;
- De stockage ou de diffusion de contenus illicites, protégés ou sensibles sans autorisation.

8.4 Suspension et résiliation en cas d'abus

CybrLink pourra suspendre ou résilier immédiatement les services :

- En cas de comportement déraisonnable ou abusif (ex. : surconsommation, piratage) ;
- En cas de non-paiement, fraude ou manquement contractuel majeur ;
- En cas d'inactivité prolongée sur les services (absence de trafic sur deux mois consécutifs).

8.5 Comportement raisonnable et réseau mutualisé

Le Client reconnaît que l'infrastructure est partagée. Il s'engage à un usage raisonnable pour ne pas nuire aux autres utilisateurs. En cas de surcharge provoquée par un comportement abusif (trafic massif, streaming continu, etc.), CybrLink se réserve le droit de limiter, suspendre ou résilier l'accès.

9. Mandat donné à CybrLink

Le Client Final donne mandat exprès à CybrLink pour effectuer en son nom toutes les démarches nécessaires à la bonne exécution des Services :

- Portabilité, activation, ou résiliation de lignes ;
- Démarches auprès des opérateurs, régulateurs ou autorités compétentes ;
- Transmission de données techniques ou administratives.

Ce mandat ne dégage pas le Client Final de ses propres responsabilités vis-à-vis desdites autorités. Il lui appartient notamment de respecter les obligations qui lui incombent au titre de la réglementation applicable (données, archivage, sécurité, etc.).

10. Garanties et Support technique

10.1 Garanties

CybrLink garantit que les Services fournis seront conformes aux spécifications décrites dans le bon de commande et le catalogue tarifaire. En cas de non-conformité avérée, CybrLink s'engage à corriger les défauts ou à remplacer les éléments défectueux dans les meilleurs délais, sans frais supplémentaires pour le Client Final.

Cette garantie ne couvre pas les défauts ou dommages résultant d'une mauvaise utilisation, de modifications non autorisées, ou de causes externes indépendantes de la volonté de CybrLink.

10.2 Support Technique

CybrLink offre un service de support technique destiné à assister le Client Final dans l'utilisation des Services. Le support technique est accessible du lundi au vendredi, jours ouvrés, de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 18h00, hors jours fériés.

Le support technique peut être contacté par téléphone, email ou via une plateforme dédiée, selon les modalités précisées dans les documents contractuels ou sur le site Internet de CybrLink.

CybrLink s'engage à répondre aux demandes de support dans un délai raisonnable et à apporter une assistance technique compétente pour résoudre les problèmes rencontrés par le Client Final. Le Client Final s'engage à fournir toutes les informations nécessaires pour faciliter la résolution des incidents et à collaborer avec CybrLink dans le cadre des interventions de support technique.

11. Obligations du Client Final

Le Client Final s'engage à collaborer avec CybrLink pour permettre la bonne exécution des Services. Il garantit l'exactitude des informations fournies et s'engage à informer sans délai CybrLink de tout changement susceptible d'affecter la prestation des Services. Il doit également veiller à ce que ses Utilisateurs respectent les présentes Conditions Générales.

12. Obligations de CybrLink

CybrLink s'engage à fournir les Services avec diligence, compétence, et conformément aux règles de l'art. Elle mobilise les moyens humains et techniques nécessaires pour assurer la continuité et la qualité de ses Services, sauf cas de force majeure. CybrLink ne souscrit qu'à une obligation de moyens.

13. Responsabilité

La responsabilité de CybrLink est strictement limitée au montant d'un mois d'abonnement au Service concerné, sauf stipulation expresse prévoyant des pénalités dans le catalogue tarifaire. CybrLink ne pourra être tenue responsable des pertes indirectes : perte de chiffre d'affaires, perte d'exploitation, atteinte à l'image, perte de données, etc.

14. Force majeure

CybrLink ne saurait être tenue pour responsable de tout manquement résultant d'un événement de force majeure, tel que défini par la jurisprudence des tribunaux français.

15. Suspension des services

En cas de non-paiement, d'utilisation abusive ou de force majeure, CybrLink peut suspendre tout ou partie des Services, après notification préalable adressée au Client.

16. Confidentialité – Données personnelles

Les parties s'engagent à respecter la confidentialité des informations échangées. CybrLink s'engage à traiter les données personnelles du Client Final conformément à la législation en vigueur et à sa politique de confidentialité disponible sur son site Internet.

17. Cession – Sous-traitance

Le Client Final ne peut céder tout ou partie de ses droits sans l'accord écrit de CybrLink. CybrLink peut sous-traiter tout ou partie de l'exécution du contrat, sous sa responsabilité.

18. Droit applicable – Litiges

Le présent contrat est soumis au droit français. Tout litige sera porté devant les tribunaux compétents du ressort du siège social de CybrLink, sauf disposition légale impérative contraire.