

CONDITIONS GENERALES CLARANET

CHARTRE DES RELATIONS CLARANET / CLIENT

1. DEONTOLOGIE DE CLARANET ET INFORMATION DU CLIENT

1.1 CLARANET s'engage à informer le CLIENT de manière claire et non équivoque des prix de ses prestations.

1.2 CLARANET s'engage à offrir un service loyal.

1.3 Le CLIENT déclare être informé ou avoir été informé de la nature et la complexité des réseaux informatiques et plus particulièrement du réseau Internet, de ses performances techniques et des temps de réponses pour consulter, interroger ou transférer des informations et données.

1.4 CLARANET rappelle au CLIENT les caractéristiques et les limites et contraintes d'Internet et en particulier que les prestations de CLARANET de connectivité à Internet et/ou d'hébergement ne portent pas sur le contenu des services que le CLIENT pourrait mettre en ligne ou consulter. En conséquence, CLARANET n'assume aucune responsabilité sur les services accessibles par Internet et n'exerce aucun contrôle, de quelque manière ou forme que ce soit sur la nature ou les caractéristiques des données qui pourraient être transférées par l'intermédiaire de ses prestations.

1.5 Le CLIENT reconnaît être informé ou avoir été informé que les données circulant sur Internet ne sont pas protégées, notamment contre des détournements éventuels.

1.6 De ce fait, les communications par mots de passe, code confidentiel et d'une manière générale de toutes informations qu'il juge confidentiel sont faites à ses risques et périls.

1.7 Le CLIENT est seul responsable de l'usage des données qu'il consulte, interroge et transfère sur Internet, étant précisé que ces données peuvent être réglementées en terme d'usage ou être protégées par un droit de propriété.

1.8 CLARANET rappelle que la communauté des utilisateurs d'Internet a développé un code de conduite, la "Netiquette" dont le non-respect peut avoir, indépendamment de la volonté de CLARANET, des conséquences et exclusions opposables au CLIENT. Dans ce cas, en aucune manière, CLARANET ne pourra être tenue pour responsable de ces des conséquences et exclusions.

1.9 Il appartient au CLIENT de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et/ou logiciels des virus ou autres attaques informatiques circulant sur le réseau Internet.

1.10 CLARANET rappelle expressément au CLIENT qu'elle ne dispose d'aucun moyen de contrôle sur le contenu des services accessibles sur Internet. CLARANET informe le CLIENT qu'il existe cependant différents moyens techniques permettant sur Internet de restreindre l'accès à certains services ou de les sélectionner. CLARANET renvoie le CLIENT via un lien hypertexte sur son site <http://www.claranet.fr/about/mentions.php> à au moins une solution permettant la mise en place d'une solution de filtrage de contenus.

1.11 CLARANET met en garde les personnes titulaires de l'autorité parentale sur la diversité et la nature des contenus disponibles sur le réseau Internet, lesquels peuvent être susceptibles de porter préjudice aux mineurs.

1.12 Le CLIENT est responsable des propos et des contenus qu'il tient ou présentes sur Internet. En tout état de cause, le CLIENT est responsable de la moralité, du respect des lois et règlements notamment en matière de protection des mineurs et du respect de la personne humaine ainsi que de ses données personnelles et des droits des tiers notamment en matière de propriété intellectuelle ainsi que du contenu du site et de l'ensemble des données communiquées. CLARANET attire l'attention de ses CLIENTS, sur les risques liés à l'utilisation de contenus indécentes, choquant ou portant atteinte aux droits des tiers.

1.13 Le CLIENT fait son affaire personnelle de toutes les autorisations légales, réglementaires ou administratives nécessaires à l'exploitation de son activité sur les réseaux. Le CLIENT s'engage à respecter dans le cadre de cette exploitation les règles légales et déontologiques pouvant régir l'exercice de sa profession.

1.14 Le CLIENT reconnaît que les sites Web, forums de discussion ou listes de diffusion, accessibles sur Internet par l'intermédiaire des prestations CLARANET, ne doivent pas être contraires aux lois, règlements, à la morale ou aux bonnes mœurs.

1.15 CLARANET informe le CLIENT qu'il s'engage à répondre aux plaintes qu'il reçoit ou que CLARANET reçoit, et à tout mettre en œuvre pour faire cesser les troubles ainsi relevés, dans les meilleurs délais.

1.16 CLARANET informe le CLIENT qu'il ne doit pas utiliser pour la promotion de ses pages ou son site, ou de ses services, des textes ou des images indécentes ou choquantes ou encore portant atteinte aux droits des tiers.

1.17 CLARANET rappelle au CLIENT que le contenu de son site doit indiquer de façon claire et précise aux utilisateurs qui y accèdent :

- son identité ;
- les conditions de prix d'utilisation de son service ;
- la nature des services proposés ;
- les références du ou des centres serveurs qui l'hébergent ;

1.18 CLARANET attire l'attention du CLIENT sur la sensibilité des utilisateurs qui ont des origines culturelles extrêmement variées, afin qu'il fasse tout son possible pour modérer ses propos, faire attention aux références culturelles qu'il emploie, utilise l'humour ou l'ironie de façon non équivoque et qu'en toute occasion il demeure courtois.

1.19 CLARANET rappelle quelques règles aux CLIENTS :

- la bande passante n'est pas illimitée, en conséquence, l'utilisation du réseau ne doit être ni abusive, ni inutile.
- derrière chaque machine, il y a un être humain avec des sensibilités et une culture différente.
- chaque serveur, chaque forum, chaque liste de diffusion possède ses propres règles qu'il convient de respecter lorsque le CLIENT se connecte.
- Internet n'est pas une zone de non droit. Ainsi donc le CLIENT est responsable de ses données et contenus.

2. RAPPEL DES PRINCIPAUX TEXTES APPLICABLES A L'INTERNET

2.1 PREAMBULE

Les présents développements ont pour objet de rappeler au CLIENT les principaux textes applicables à l'Internet et malgré l'attention portée à la rédaction de ces développements, CLARANET ne peut assumer une quelconque responsabilité du fait

des informations qui n'y sont pas contenues. CLARANET conseille toujours aux CLIENTS de s'adresser à un conseil pour traiter de leur problème particulier. CLARANET informe en outre qu'il existe des recommandations déontologiques relatives aux services télématiques fournies par le Conseil supérieur de la télématique. Ces recommandations sont disponibles à partir du site <http://www.telecom.gouv.fr>.

2.2 SERVICES DE COMMUNICATIONS AUDIOVISUELLES

2.2.1 Au sens juridique du terme, les services en ligne peuvent être assimilés à des services soit de correspondance privée soit de communication audiovisuelle.

2.2.2 Lorsque les messages sont exclusivement destinés à une ou plusieurs personnes déterminées et individualisées, le service sera qualifié de correspondance privée.

2.2.3 Il s'agira d'un service de communication audiovisuelle dès lors que le service permet " toute mise à disposition du public ou de catégories de public, par un procédé de télécommunications, de signes, de signaux, d'écrits, d'images, de sons ou de messages de toute nature qui n'ont pas le caractère d'une correspondance privée ".

2.2.4 De cette distinction naissent des obligations différentes.

2.2.5 L'ouverture d'un service en ligne relevant de la communication audiovisuelle est soumise à la loi n° 86-1067 du 30 septembre 1986 relative à la liberté de communication, modifiée par la loi du 1^{er} août 2000.

2.2.6 Ainsi, l'ouverture d'un site web suppose que celui qui agit en qualité d'éditeur à titre professionnel tienne à la disposition du public son nom, prénom et domicile, s'il s'agit d'une personne physique; sa dénomination ou raison sociale et le siège social, s'il s'agit d'une personne morale. Le nom du directeur ou du codirecteur de la publication et, le cas échéant, celui du responsable de la rédaction au sens de l'article 93-2 de la loi no 82-652 du 29 juillet 1982 doit encore être porté à la connaissance des utilisateurs. Le nom, la dénomination ou la raison sociale et l'adresse de l'hébergeur doit enfin faire l'objet d'une mention consultable par le public.

2.2.7 Les personnes éditant à titre non professionnel un service de communication tel que défini à l'article 2.2.5 peuvent ne tenir à la disposition du public, pour préserver leur anonymat, que le nom, la dénomination ou la raison sociale et l'adresse de l'hébergeur, sous réserve d'avoir communiqué à ce dernier les éléments d'identification personnelle prévus à l'article 2.2.6.

2.2.8 Si ce service met en œuvre des traitements automatisés d'informations nominatives, il doit obligatoirement faire l'objet d'une déclaration préalable auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (C.N.I.L.)

2.2.9 Par ailleurs, il faut nommer obligatoirement un Directeur de la Publication.

2.2.10 D'une manière générale, le fournisseur de service doit porter à la connaissance des utilisateurs :

- les éléments mentionnés à l'article 37 de la loi n° 86-1067 du 30 novembre 1986 lorsqu'il est une personne morale titulaire d'une autorisation relative à un service de communication audiovisuelle (dénomination ou raison sociale, siège social, nom du représentant légal et des trois principaux associés ; nom du directeur de la publication et celui du responsable de la rédaction ; liste des publications éditées par la personne morale et la liste des autres services de communication audiovisuelle qu'elle assure.)

- les éléments mentionnés à l'article 43-10-I de la loi n° 86-1067 du 30 novembre 1986, lorsqu'il est une personne dont l'activité est d'éditer un service de communication en ligne autre que de correspondance privée : nom, prénom et domicile (pour les personnes physiques), dénomination ou raison sociale et siège social (pour les personnes morales) ; nom du directeur ou du codirecteur de la publication et, le cas échéant, celui du responsable de la rédaction au sens de l'article 93-2 de la loi no 82-652 du 29 juillet 1982 ; nom, dénomination ou raison sociale et adresse de l'hébergeur.

- les éléments mentionnés à l'article 43-10-II de la loi n° 86-1067 du 30 novembre 1986, lorsqu'il est une personne morale ou physique éditant à titre non professionnel un service de communication en ligne autre que de correspondance privée (nom, dénomination ou raison sociale et adresse de l'hébergeur, sous réserve de lui avoir communiqué les éléments d'identification personnelle prévus à l'article 2.2.6)

- Le tarif applicable, lorsque le service donne lieu à rémunération ;

- Le caractère publicitaire des messages diffusés

2.2.11 Enfin, il existe des règles qui s'appliquent à tous les fournisseurs de service en tant que supports d'informations et qui ont trait, pour la plupart d'entre elles, à la protection de l'ordre public et au respect des bonnes mœurs.

2.3 ORDRE PUBLIC

2.3.1 La protection de l'ordre public est visée notamment, par les articles 223-13, 223-14 et 226-1 du Code Pénal.

2.3.2 Le premier article vise la provocation au suicide en punissant d'un emprisonnement de 3 ans et d'une amende de 300 000 francs (45 000 euros), le fait de provoquer au suicide lorsque la provocation a été suivie d'un suicide ou d'une tentative de suicide.

2.3.3 A ce titre, on pourrait considérer comme vecteur de provocation l'Internet.

2.3.4 Le second article vise la propagande ou la publicité, quel qu'en soit le mode, en faveur de produits, objets ou de méthodes préconisées comme moyens de se donner la mort, sanctionnée par un emprisonnement de trois ans et de 300 000 francs d'amende (45 000 euros).

2.3.5 Le troisième article puni par un an d'emprisonnement et de 300 000 F (45 000 euros) d'amende le fait, au moyen d'un procédé quelconque, volontairement de porter atteinte à l'intimité de la vie privée d'autrui :

- En captant, enregistrant ou transmettant, sans le consentement de leur auteur, des paroles prononcées à titre privé ou confidentiel ;

- En fixant, enregistrant ou transmettant, sans le consentement de celle-ci, l'image d'une personne se trouvant dans un lieu privé.

2.3.6 Lorsque les actes mentionnés au présent article ont été accomplis au vu et au su des intéressés sans qu'ils s'y soient opposés, alors qu'ils étaient en mesure de le faire, le consentement de ceux-ci est présumé.

2.4 DECENCE

Le fait soit de fabriquer, de transporter, de diffuser, par quelque moyen que se soit et quel qu'en soit le support, un message à caractère violent ou pornographique ou de nature à porter

gravement atteinte à la dignité humaine, soit de faire commerce d'un tel message, est punie de 3 ans d'emprisonnement et de 500 000 francs (75 000 euros) d'amende lorsque ce message est susceptible d'être vu ou perçu par un mineur (article 227-24 du Code Pénal).

2.5 JEUNESSE

2.5.1 L'article L. 227 -23 du Code Pénal sanctionne :

- le fait, en vue de sa diffusion, de fixer, d'enregistrer ou de transmettre l'image d'un mineur lorsque cette image présente un caractère pornographique est puni de 3 ans d'emprisonnement et de 300 000 (45 000 euros) francs d'amende ;
- le fait de diffuser une telle image, par quelque moyen que ce soit, est puni des mêmes peines ;

- Les peines sont portées à cinq ans d'emprisonnement et à 500 000 F (75 000 euros) d'amende lorsqu'il a été utilisé, pour la diffusion de l'image ou de la représentation du mineur à destination d'un public non déterminé, un réseau de télécommunications

2.5.2 Selon l'article 223-13 du Code Pénal, les peines relatives à la provocation au suicide sont portées à 5 ans d'emprisonnement et à 500 000 francs (75 000 euros) d'amende lorsque la victime de l'infraction est un mineur de 15 ans.

2.5.3 Par ailleurs, la loi du 16 juillet 1949 relative aux publications destinées à la jeunesse peut s'appliquer à Internet lorsque le site est destiné à ce public.

2.6 PROXENÉTISME

2.6.1 Aux termes de l'article 225-5 du Code Pénal le fait par quiconque, de quelque manière que ce soit d'aider, d'assister ou de protéger la prostitution d'autrui; de tirer profit de la prostitution d'autrui, d'en partager les produits ou de recevoir les subsides d'une personne se livrant habituellement à la prostitution, D'embaucher, d'entraîner ou de détourner une personne en vue de la prostitution ou d'exercer sur elle une pression pour qu'elle se prostitue ou continue à la faire, est puni de 5 ans d'emprisonnement et de 1 000 000 francs d'amende (150 000 euros).

2.6.2 Et il convient de remarquer que l'article 225-6 du Code Pénal assimile au proxénétisme le fait, par quiconque, de quelque manière que ce soit, de faire office d'intermédiaire entre deux personnes dont l'une se livre à la prostitution et l'autre exploite ou rémunère la prostitution d'autrui.

2.7 ATTEINTE AUX SYSTEMES DE TRAITEMENT AUTOMATISE DE DONNEES

Les articles 323-1 et suivants du Code Pénal punissent les atteintes aux systèmes de traitement de données, notamment :

- le fait d'accéder ou de se maintenir frauduleusement dans tout ou partie d'un système de traitement automatisé de données;

- le fait d'entraver ou de fausser le fonctionnement d'un tel système;

- le fait d'introduire frauduleusement des données dans un tel système ou de supprimer ou de modifier frauduleusement les données qu'il contient.

2.8 JEUX ET LOTERIES

2.8.1 En tant que telles, les loteries sont interdites (loi du 21 mai 1836).

2.8.2 Ainsi donc, les ventes d'immeubles, de meubles ou de marchandises effectuées par la voie du sort, ou auxquelles auront été réunis des primes ou autres bénéfices dus, même partiellement, au hasard et généralement toutes opérations offertes au public sous quelque dénomination que ce soit, pour faire naître l'espérance d'un gain qui serait acquis par la voie du sort sont prohibées en France.

2.8.3 Toute infraction à l'introduction des loteries est sanctionnée par un emprisonnement de 2 ans au plus et par une amende d'un montant maximal de 200 000 francs (30 000 euros), et ces sanctions peuvent également être assorties de peines complémentaires.

2.8.4 Par ailleurs, les loteries publicitaires sont réglementées par les articles L. 121-36 à L.121-41 du Code de la Consommation.

2.8.5 Par ailleurs également, les articles L. 121-36 à L121-41 du Code de la Consommation relatifs aux loteries publicitaires réglementent les opérations publicitaires réalisées par voie d'écrit qui tendent à faire naître l'espérance d'un gain.

2.9 BOURSE

2.9.1 Informations boursières

La diffusion d'informations boursières est régie par l'ordonnance n° 67-833 du 28 septembre 1967 instituant une Commission des Opérations de Bourse (C.O.B.) et relative à l'information des porteurs de valeurs mobilières et à la publicité de certaines opérations de bourse, par la loi n° 66-537 du 24 juillet 1966 sur les sociétés commerciales et par son décret d'application n° 67-236 du 23 mars 1967, enfin par la loi n° 72-6 du 3 janvier 1972 relative au démarchage financier et à des opérations de placement et d'assurance.

2.10 Diffusion de données boursières

2.10.1 La société peut proposer la consultation d'un historique de ses cours de bourse, sous réserve que ces informations boursières soient accompagnées d'un horodatage précis et d'une indication de la source.

2.10.2 S'il s'agit de la retransmission de cours diffusés par le serveur de la S.B.F., ces cours sont présentés sans commentaire.

2.10.3 Si les éléments boursiers ne sont pas exhaustifs, la société indique clairement quelle est la nature de l'extrait présenté (cours moyen, pondération éventuelle par volume etc.).

2.10.4 La société ne peut pas proposer de conseils boursiers sur ses titres ou sur ceux du groupe auquel elle appartient. Elle peut en revanche faire état de l'existence d'une analyse financière extérieure.

2.10.5 De façon plus générale, la société ne fait pas figurer sur son kiosque d'information financière des conseils d'achat ou de vente portant sur des titres qu'elle détient en portefeuille.

2.11 PROPAGANDE ELECTORALE

Pour l'instant, il est interdit, à partir de la veille du scrutin à 0 h00, de diffuser ou de faire diffuser par tous moyens de communication audiovisuelle tous messages ayant le caractère de propagande électorale, la sanction étant une amende de 25.000 francs (3750 euros) (articles L.49 et L.89 du Code Electoral).

2.12 OFFRES D'EMPLOI

Il est interdit de diffuser sur un site Web, une insertion de prestation de services concernant les offres d'emploi ou les carrières et comportant des allégations fausses ou susceptibles d'induire en erreur, notamment sur le caractère gratuit dudit service, la sanction étant 1 an d'emprisonnement et 250.000 francs d'amende (37 500 euros) (article L. 311-4-1 et L.631-4 du Code du Travail).

2.13 PUBLICITES MENSONGERES - PROTECTION DES CONSOMMATEURS

2.13.1 Le Fournisseur d'un site Web doit veiller à ce que les messages qu'il diffuse ne comportent pas d'éléments faux (publicité mensongère) ou de nature à induire en erreur (publicité trompeuse).

2.13.2 En effet, l'article L. 121-1 du Code de la Consommation interdit toute publicité comportant, sous quelle que forme que se soit, des allégations, indications, présentations fausses ou de nature à induire en erreur [...] et la sanction peut être un emprisonnement de 2 ans au plus et / ou une amende de 250.000 francs (37 500 euros) (art L. 213-1 du code de la consommation), le montant de l'amende pouvant être porté à 50 % des dépenses de publicité constituant le délit (art L.121-6 al.2 du code de la consommation). Les dispositions de l'article L. 213-6 du même code, prévoyant la responsabilité pénale des personnes morales, sont applicables à ces infractions.

2.13.3 Par ailleurs, l'article L. 121-16 du Code de la Consommation précise que toute vente d'un bien ou toute fourniture d'une prestation de service conclue, sans la présence physique simultanée des parties, entre un consommateur et un professionnel qui, pour la conclusion de ce contrat, utilisent exclusivement une ou plusieurs techniques de communication à distance, caractérise une vente de biens ou fournitures de prestations de services à distance, sauf pour certains types de contrat énumérés à l'article L.121-17.

2.13.4 Sont considérées comme techniques de communication à distance : imprimé non adressé, imprimé adressé, lettre standardisée, publication presse avec bon de commande, catalogue, téléphone avec intervention humaine, téléphone sans intervention humaine (automate d'appel, audiotexte), radio, visiophone (téléphone avec image), vidéotexte (micro-ordinateur, écran de télévision) avec clavier ou écran tactile, Internet, courrier électronique, télécopieur, télévision (téléachat, télévente), télévision interactive. Ainsi, une transaction sur Internet relève du régime de la vente à distance et les dispositions du présent chapitre ont vocation à s'appliquer aux services en ligne.

2.13.5 Sans préjudice des informations prévues par les articles L. 111-1 et L. 113-3 ainsi que de celles prévues pour l'application de l'article L. 214-1, l'offre de contrat à distance doit comporter les informations visées à l'article L.121-18. Le consommateur doit encore, dans le cas d'un contrat à distance, recevoir, par écrit ou sur un autre support durable à sa disposition, en temps utile et au plus tard au moment de la livraison les informations précisées à l'article L.121-19.

2.13.6 Le consommateur, ayant conclu un contrat à distance, doit disposer d'un délai de sept jours francs pour exercer son droit de rétractation tel qu'il est défini à l'article L.121-20 et suivant.

2.13.7 Sauf si les parties en ont convenu autrement, le fournisseur doit exécuter la commande dans le délai de trente jours à compter du jour suivant celui où le consommateur a transmis sa commande au fournisseur du produit ou de service. (article L.121-20-3)

2.13.8 D'une manière générale, toute activité sur Internet doit respecter le droit de la consommation lorsqu'il s'y applique en vertu des dispositions du code de la consommation et plus particulièrement suivant les modifications opérées par l'ordonnance n° 2001-741 du 23 août 2001.

2.14 INFORMATIONS

2.14.1 Authentification des informations

La source de l'information doit être indiquée clairement et s'il s'agit d'un commentaire l'auteur devra être nommément désigné.

2.15 Fausses informations

Aux termes de l'article 322-14 du Code Pénal, le fait de communiquer ou de divulguer une fausse information dans le but de faire croire qu'une destruction ou une dégradation dangereuse pour les personnes va être ou a été commise ou de divulguer une fausse information faisant croire à un sinistre et de nature à provoquer l'intervention inutile des secours est punie de 2 ans d'emprisonnement et de 200 000 francs d'amende (30 000 euros).

2.16 DISCRIMINATION

2.16.1 Selon l'article 225-1 du Code Pénal constitue une discrimination, toute distinction opérée entre les personnes physiques à raison de leur origine, de leur sexe, de leur situation de famille, de leur état de santé, de leur handicap, de leurs mœurs, de leurs opinions politiques, de leurs activités syndicales, de leur appartenance ou de leur non-appartenance, vraie ou supposée, à une ethnie, une nation, une race ou une religion déterminée.

2.16.2 Constitue également une discrimination toute distinction opérée entre les personnes morales à raison de l'origine, du sexe, de la situation de famille, de l'état de santé, du handicap, des mœurs, des opinions politiques, des activités syndicales, de l'appartenance ou de la non-appartenance, vraie ou supposée, à une ethnie, une nation, une race ou une religion déterminée des membres ou de certains membres de ces personnes morales.

2.16.3 La discrimination à l'égard d'une personne physique ou morale est punie de 2 ans d'emprisonnement et de 200.000 francs (30 000 euros) d'amende lorsqu'elle consiste notamment à refuser la fourniture d'un bien ou d'un service, à subordonner la fourniture d'un bien ou d'un service à une condition fondée sur l'un des éléments visés précédemment.

2.17 ATTEINTE A LA REPRESENTATION DE LA PERSONNE

Le fait de publier, par quelque voie que ce soit, le montage réalisé avec les paroles ou l'image d'une personne sans son consentement, s'il apparaît pas à l'évidence qu'il s'agit d'un montage ou s'il n'en est pas fait expressément mention est punie d'un 1 an d'emprisonnement et de 100 000 francs (15 000 euros) d'amende (article 226-8 du Code Pénal).

Lorsque le délit prévu par l'alinéa précédent est commis par la voie de la presse écrite ou audiovisuelle, les dispositions particulières des lois qui régissent ces matières sont applicables en ce qui concerne la détermination des personnes responsables

2.18 PROTECTION DE LA PERSONNE

Le fait de porter au moyen d'un procédé quelconque volontairement atteinte à la vie privée d'autrui est visé par les articles 226-1 et 226-2 du code pénal.