

## CONDITIONS GENERALES DE SERVICES DE COMMUNICATIONS ELECTRONIQUES (TELECOM)

CGSCE-02.2021-V1

### 1 PREAMBULE

La société POWER ITI (ci-après désignée « le Prestataire ») est un opérateur de services de communications électroniques fixes et mobiles aux entreprises et exploite, pour ce faire, un réseau de communications électroniques auquel les Sites du Client sont raccordés.

Connaissance prise de l'offre commerciale, des tarifs pratiqués par le Prestataire et des recommandations, conseils, mises en garde et informations qui lui ont été communiqués par ce dernier, le Client a consenti à souscrire aux services sélectionnés dans le formulaire de souscription correspondant, aux tarifs et conditions spécifiques éventuelles qui y sont indiqués.

Les présentes conditions générales de services de communications, éventuellement complétées de conditions particulières ou spécifiques, régissent les relations entre les Parties pour les Services ainsi soucrits.

### 2 DEFINITIONS

Les termes ci-dessous définis ont entre les Parties la signification suivante :

- Accès Direct : désigne le raccordement du Site Client au réseau du Prestataire avec l'utilisation éventuelle d'un ou de plusieurs réseau(x) d'opérateur(s) tiers ;
- Accès Hébergé : désigne le raccordement du Site Client au Centre d'Hébergement du Prestataire ou par un prestataire de service d'hébergement tiers ;
- Centre d'Hébergement du Prestataire : désigne le bâtiment à l'intérieur duquel sont hébergés les Equipements ;
- Client : désigne la personne morale bénéficiaire du Service pour ses besoins professionnels, dont les conditions de mise en œuvre et d'utilisation sont régies par le présent Contrat ;
- Conditions Générales de services de communications électroniques : désigne le présent document (ci-après les « Conditions Générales ») ;
- Conditions Particulières de Service : désigne les Conditions Particulières afférentes à chaque service de communications électroniques fourni par le Prestataire et complétant les présentes Conditions Générales ou y dérogeant, le cas échéant (ci-après les « Conditions Particulières ») ;
- Consommation : désigne toute utilisation du Service calculée en fonction du volume consommé ou acheté par le Client et facturé en fonction de l'usage ;
- Contenu : désigne les informations, messages, données ou communications échangées par l'intermédiaire du Service ;
- Contrat : désigne l'ensemble contractuel comprenant les documents énumérés à l'article « Documents Contractuels » ;
- Durée Minimale : désigne la durée déterminée et ferme d'engagement du Client au titre du Contrat, commençant à courir à la date de Mise à disposition du Service ;
- Equipements : désigne les Equipements Client et/ou Equipements Prestataire, utilisés pour la fourniture du Service ;
- Equipements Client : désigne les équipements et logiciels du Client. Les Equipements Client comprennent également

les équipements éventuellement achetés par le Client auprès du Prestataire ;

- Equipements Prestataire : désigne les serveurs, logiciels et autres équipements appartenant au Prestataire, mis à disposition du Client par le Prestataire, dans le cadre de la fourniture du Service, tels que décrits dans le Formulaire de souscription ;
- Formulaire de souscription : désigne le formulaire standard fourni par le Prestataire et détaillant les services commandés par le Client, leurs modalités spécifiques d'exécution et les éléments tarifaires applicables ;
- Mise à disposition du Service : désigne la date constituant le point de départ de la fourniture effective d'un Service par le Prestataire, correspondant à la date de recette définitive du Service par le Client, précisée dans l'avis de Mise à Disposition du Service ;
- Point d'Accès au Service : désigne le point correspondant à l'extrémité des Equipements Prestataire actifs, installés côté Client, et connectés aux équipements que le Client détient ou exploite, en quelque qualité que ce soit ;
- Point d'Accès Hébergé : désigne le point d'accès au service hébergé qui correspond à l'extrémité des prises réseau mises à disposition du Client dans le Centre d'Hébergement du Prestataire ;
- Partie : désigne le Prestataire et/ou le Client ;
- Service : désigne le ou les service(s) fournis par le Prestataire au titre du Contrat et résultant d'un ou plusieurs Formulaire(s) de souscription. A chaque Service sont associées des Conditions Particulières et, le cas échéant, des Conditions Spécifiques ;
- Site Client : désigne chacun des lieux géographiques dont le raccordement au Service est demandé par le Client que se soit un raccordement de type Accès Direct ou de type Accès Hébergé ;
- Réseau du Prestataire : désigne le réseau utilisé par le Prestataire pour fournir le Service au Client au titre du Contrat ;
- Utilisateur : désigne la personne physique utilisant le Service sous la responsabilité du Client.

### 3 OBJET

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de définir les termes et conditions de fourniture du Service commandé par le Client au Prestataire.

### 4 DOCUMENTS CONTRACTUELS

Les présentes Conditions Générales constituent la base juridique commune à l'ensemble des services commandés par le Client au Prestataire au titre du Service. Ces Conditions Générales sont complétées par un ou plusieurs Formulaire(s) de souscription, des Conditions Particulières propres aux services choisis par le Client et, le cas échéant, des Conditions Spécifiques.

Le Contrat est constitué par l'ensemble des documents contractuels suivants présentés par ordre hiérarchique de valeur juridique décroissante, à l'exclusion de tous autres documents :

- le ou les Formulaire(s) de souscription et les annexes éventuelles (Bon de commande, Contrat de service/Maintenance TELECOM, Propositions commerciales signées par le prestataire et le client) ;
- les Conditions Spécifiques s'il y a lieu ;
- les Conditions Particulières s'il y a lieu ;
- les présentes Conditions Générales.

En cas de contradiction entre une ou plusieurs dispositions figurant dans l'un quelconque des documents ci-dessus, les dispositions contenues dans le document de rang hiérarchique supérieur prévalent.

Nonobstant les règles d'interprétation des contrats définies dans le Code civil, il est fait application de critères de rang selon les principes suivants :

- Obligation par obligation ;
- Ou, à défaut, alinéa par alinéa ;
- Ou, à défaut, article par article.

## 5 ENTREE EN VIGUEUR - DUREE

Le Contrat entre en vigueur à la date de validation du premier Formulaire de souscription par le Prestataire.

Le Contrat est conclu pour une durée indéterminée assortie d'une Durée Minimale spécifique à chaque Service. Par défaut et sous réserve d'une durée différente stipulée au Formulaire de souscription correspondant, la Durée Minimale d'un Service est de trois (3) ans.

Au-delà de cette Durée Minimale, le Service est reconduit tacitement pour une durée de douze (12) mois.

Sauf mentions contraires portées audit Formulaire de souscription, la Durée Minimale et la facturation des Services prennent effet à compter de la date d'entrée en vigueur du Contrat.

## 6 MODE D'ACCES AU SERVICE

Le Client accède au Service :

- soit en mode d'Accès Direct ;
- soit en mode d'Accès Hébergé ;
- soit par tout autre mode d'accès expressément prévu par les Parties dans le Formulaire de souscription et qui lui est proposé par le Prestataire.

Les modalités d'accès propres à chacun des services du Service sont définies dans les Conditions Particulières et, le cas échéant, les Conditions Spécifiques de Service correspondantes.

## 7 INSTALLATION ET MISE EN SERVICE

### 7.1 Informations préalables

Sans préjudice de son obligation d'information permanente, le Client s'engage plus particulièrement à communiquer au Prestataire toutes les informations et documentations demandées par ce dernier et nécessaires à la mise en œuvre des services détaillées au(x) Formulaire(s) de souscription et à l'exécution du Contrat.

Ces informations et documentations peuvent, par exemple, concerner le dimensionnement ou la configuration nécessaire des Equipement Prestataire ou encore porter sur la configuration du (des) Site(s) Client ou des modalités particulières d'accès à ce(s) dernier(s).

La responsabilité du Prestataire ne peut être engagée en cas d'informations erronées ou incomplètes fournies par le Client au Prestataire.

### 7.2 Installation des Equipements et Mise à disposition du Service

En cas d'Accès Direct ou d'Accès Hébergé, le Client s'engage à réaliser, à ses frais exclusifs, l'ensemble des aménagements et installations en amont du Point d'accès au Service et qui seraient nécessaires au bon fonctionnement des Equipements, selon les prescriptions que lui communique le Prestataire.

Dans ce cadre, le Client s'engage à ce que les aménagements et installations soient réalisés à une date expirant au plus tard à la date de début d'installation des Equipements Prestataire.

Le Client fournit gratuitement le raccordement et l'alimentation électrique, la climatisation, le contrôle d'accès des locaux et l'espace nécessaire à l'installation des Equipement Prestataire.

Le Client s'engage à n'utiliser que des terminaux agréés et des équipements informatiques ou de communications électroniques conformes aux normes et standards du secteur des communications électroniques.

Le Client s'assure que ses Equipements sont parfaitement, sécurisés, configurés et dimensionnés.

Toute période pendant laquelle les locaux du Client ne sont pas accessibles au Prestataire n'est pas prise en compte pour le calcul des délais impartis au Prestataire pour l'exécution des obligations du Contrat.

De son côté, et sauf difficultés exceptionnelles, le Prestataire met en œuvre les moyens nécessaires à l'installation des Equipements.

En cas de difficultés exceptionnelles, les frais supplémentaires à engager sont à la charge du Client sur la base d'un devis préalable transmis par le Prestataire dont l'acceptation par le Client conditionne la réalisation des opérations nécessaires à la Mise à disposition du Service.

L'installation des Equipement Prestataire s'entend de la mise en place jusqu'au Point d'accès au Service ou au Point d'Accès Hébergé inclus des installations nécessaires au raccordement du Client au Réseau du Prestataire.

Le Prestataire fait son affaire de l'obtention des autorisations nécessaires aux opérations de mise à disposition, depuis le domaine public, jusqu'en limite de propriété du Site Client. En revanche, le Client a la charge d'obtenir, à ses frais et avec l'assistance éventuelle du Prestataire, toutes les autorisations nécessaires au raccordement de ses Equipements avec le Réseau du Prestataire depuis la limite de propriété du Site Client jusqu'au Point d'accès au Service.

La responsabilité du Prestataire ne saurait être recherchée ou engagée pour tout litige qui opposerait le Client à des tiers à propos des opérations d'installation des équipements.

Les Equipements Prestataire ne peuvent être déplacés ou faire l'objet d'une intervention de quelque façon que ce soit par le Client ou un tiers sans l'accord préalable et écrit du Prestataire.

Le Client s'engage à permettre l'accès du personnel du Prestataire aux jours et heures d'ouverture des locaux du Client.

### 7.3 Mise en service des Equipements

Pour chaque Service commandé, les Parties peuvent convenir d'une date de mise à disposition prévisionnelle.

Une fois les opérations d'installation effectuées, le Prestataire procède à une série de tests destinés à contrôler le bon fonctionnement du Service.

A l'issue des tests, le Prestataire remet ou envoie par fax, courrier, ou e-mail au Client un procès verbal de Mise à disposition du Service.

L'absence de réserves par le Client pendant un délai de sept (7) jours calendaires à compter de la date de réception du procès verbal de Mise à disposition du Service est considérée comme valant acceptation du Service par le Client à la date figurant sur l'avis.

S'il s'avérait que les tests feraient apparaître des non-conformités du Service en raison du non-respect par le Client d'une des conditions techniques visées au présent article, le Prestataire se réserve la possibilité de facturer le Service à partir du début des tests.

En cas de réserves portées par le Client sur le procès-verbal de Mise à disposition du Service, le Prestataire s'engage à intervenir dans les meilleurs délais et au plus tard dans les huit (8) jours ouvrés à compter de la réception par lui dudit procès-verbal de sorte à corriger les réserves rendant l'utilisation du Service impossible (ci-après les « Réserves majeures »). Les autres réserves (ci-après les « Réserves mineures ») sont corrigées au fur et à mesure de la fourniture des

correctifs fournis par les fabricants des Equipements ou des évolutions apportées par les opérateurs tiers à leurs propres réseaux ou services.

La correction des Réserves majeures fait l'objet d'un nouveau procès verbal de Mise à disposition du Service, transmis au Client par les moyens indiqués ci-dessus. L'absence de Réserve majeure nouvelle portée par le Client dans le délai de deux (2) jours calendaires à compter de la réception par lui dudit procès verbal vaut acceptation du Service.

L'acceptation du Service emporte de manière irréfragable attestation de la délivrance conforme du Service.

#### **7.4 Equipement Prestataire**

Pendant toute la durée du Contrat, le Client s'engage, en qualité de gardien, à assumer les risques que pourraient subir les Equipements Prestataire installés dans les locaux du Client et à souscrire auprès d'une compagnie d'assurance notoirement solvable une assurance couvrant, à hauteur de la valeur des loyers ou forfaits (qui pourraient concerner des équipements) sur la durée totale du contrat souscrit et ce pour l'ensemble de ces risques.

Par ailleurs, le Client s'engage à ce que le Prestataire soit subrogé dans les droits du Client à l'indemnité versée par la compagnie d'assurance.

#### **7.5 Retrait des Equipements**

##### **7.5.1 Equipements Prestataire sur Site Client ou centre d'hébergement tiers**

Dans le cas où les Equipements Prestataire sont installés sur le Site Client ou dans un site d'hébergement tiers, et en cas de résiliation du Contrat ou d'expiration du Service, le Client s'engage à démonter ou à faire démonter, sous sa responsabilité exclusive, les Equipements Prestataire. Ces équipements doivent être renvoyés par le Client, à l'adresse indiquée sur le Formulaire de souscription, dans des conditions garantissant la préservation de l'intégrité des Equipements Prestataire. Le démontage et le retour des équipements sont effectués, aux frais du Client et dans un délai de quinze (15) jours ouvrés à compter de la date de prise d'effet de fin du Service.

Dans le cas où les Equipements Prestataire seraient détériorés lors du démontage ou de l'envoi, ou dans celui où le Client omettrait de les restituer dans le délai de quinze (15) jours précité, le Prestataire se réserve le droit de demander au Client le remboursement de l'Equipement Prestataire détérioré ou non restitué, sur la base du prix catalogue en vigueur au moment du constat de la détérioration ou de la non-restitution.

#### **8 PROPRIETE DES EQUIPEMENTS - RISQUES**

Le transfert de propriété de tout Equipement vendu par le Prestataire au Client est subordonné au paiement complet du prix par ce dernier.

Dans le cas où le paiement du prix n'interviendrait pas dans le délai prévu au Formulaire de souscription ou, à défaut, dans les présentes Conditions Générales, le Prestataire se réserve le droit de reprendre l'Equipement livré et de résoudre tout ou partie du Contrat.

Le Client accepte que les risques relatifs aux Equipements Prestataire, qu'ils soient vendus ou non au Client, lui sont transférés dès leur livraison au Client.

En cas d'éventuelles prétentions d'un tiers sur des Equipements Prestataire propriété de celui-ci, le Client s'engage à s'y opposer et à en avertir immédiatement le Prestataire ainsi qu'à faire le nécessaire pour que lesdits Equipements puissent être récupérés par le Prestataire ou à les lui restituer à sa demande.

De même, en cas d'ouverture d'une procédure collective à l'encontre du Client, ce dernier est tenu d'en aviser immédiatement le Prestataire et de rappeler par écrit à tout mandataire de justice ou

officier ministériel le fait que le Prestataire peut être propriétaire d'Equipements Prestataire installés sur le Site Client.

#### **9 UTILISATION DU SERVICE PAR LE CLIENT**

Le Client utilise le Service pour son usage strictement professionnel et exclusif et s'interdit d'en faire la revente sous quelque forme que ce soit, sauf accord préalable et écrit du Prestataire.

Le Client s'engage à mettre en œuvre les mesures de sécurité adéquates afin, notamment, d'empêcher d'éventuels branchements clandestins, ou non autorisés sur les Equipements ou toute utilisation frauduleuse du Service et garantit le Prestataire contre toutes les conséquences financières éventuelles de tels comportements.

Le Client est le seul responsable du Service et donc des conséquences de toute utilisation illégale, déraisonnable, abusive (sur ce point il est renvoyé aux informations précisées au sein de la documentation commerciale communiquée), frauduleuse ou illicite du Service et de son Contenu, ou de toute autre utilisation non autorisée des Equipements, que ce soit par le Client ou par toute autre personne ou entité.

Le Client s'engage à mettre en œuvre l'ensemble des mesures de sécurité prescrites par les fabricants des Equipements et, le cas échéant, rappelées par le Prestataire au travers, par exemple, des documents ou factures qu'elle lui adresse.

Il s'engage également, à ce que ses Utilisateurs suivent les formations relatives aux conditions de mise en œuvre ou de protection des Equipements, recommandées par leurs fabricants ou par le Prestataire.

De manière générale, le Client garantit le Prestataire contre tout dommage (en ce compris les frais de procédure et d'avocats), contre toute réclamation, action, revendication, procédure exercée à son encontre et qui résulterait de l'utilisation des Equipements, du Service ou des Contenus.

Le Client est le seul responsable de la réalisation d'une copie de sauvegarde de tous ses logiciels et données et du stockage de ces copies dans le lieu de son choix.

#### **10 PORTABILITE DU NUMERO FIXE**

Les conditions d'application de la portabilité fixe, lorsque celles-ci sont applicables à un Service, figurent dans les Conditions Particulières du Service concerné.

#### **11 RESPONSABILITE**

Le Prestataire s'engage à mettre en œuvre les moyens nécessaires en vue de fournir un Service continu et disponible dans la limite de capacité des réseaux et des infrastructures des opérateurs tiers auxquels le Prestataire fait appel, ainsi que des contraintes techniques inhérentes à leur fonctionnement.

En cas de fourniture du Service en Accès Direct, la responsabilité du Prestataire s'arrête, pour ce qui concerne l'installation des équipements d'infrastructure, en limite de propriété du Site Client et, pour ce qui concerne la fourniture du Service lui-même et des équipements réseau associés, au niveau du Point d'accès au Service inclus.

En cas de fourniture du Service en Accès Hébergé, la responsabilité du Prestataire s'arrête, pour ce qui concerne l'installation des équipements d'infrastructure, au niveau du point de présence du Prestataire dans le centre d'hébergement concerné et, pour ce qui concerne la fourniture du Service lui-même et des équipements réseau associés, au niveau du Point d'Accès Hébergé inclus. Sauf accord contraire entre les Parties, la responsabilité du Prestataire n'inclut donc pas la réalisation du câblage de raccordement entre la baie de Prestataire et la baie du Client dans ce centre.

La responsabilité du Prestataire est limitée aux dommages directs. En conséquence, sont exclus les dommages indirects tels que les pertes de chiffre d'affaires, de clientèle, d'exploitation, de profit, de chance,

d'activités, d'économies, de données, de marge, de réputation ainsi que les dommages causés aux clients, personnels, sous-traitants, partenaires du Client.

La responsabilité du Prestataire dans le cadre du Contrat ne peut excéder un montant total égal à (lettres) (chiffres) Euros pour toute la durée du Contrat.

Le Client renonce, ainsi que ses assureurs, pour lesquels il se porte fort, à tous recours contre le Prestataire au-delà de ce montant.

La responsabilité du Prestataire ne peut être engagée dans les cas de suspension, dégradation du Service, ou de dommages liés à un cas de force majeure, ou en cas de faute de la part du Client ou d'un tiers, ou encore en cas d'interruption du Service sur demande du Client ou en cas de dysfonctionnement de l'Équipement Client.

Le Client garantit le Prestataire contre toutes les conséquences des réclamations, actions et revendications qui pourraient être intentées à l'encontre du Prestataire par des tiers et se rapportant à des dommages causés à ces derniers soit par les Équipements Client soit par la suite d'une manipulation ou d'une intervention sur les Équipements, ou du fait de ses personnels, sous traitants, partenaires ou plus généralement de son activité.

## 12 MODIFICATION/SUSPENSION DE LA FOURNITURE DU SERVICE

Le Prestataire se réserve le droit de modifier les caractéristiques du Service notamment en fonction des évolutions réglementaires ou des évolutions des normes et standards en vigueur.

Le Prestataire peut suspendre la fourniture du Service en cas de risque pour le bon fonctionnement ou la sécurité de ses infrastructures ou des Équipements Prestataire ou des équipements de tiers, en cas d'interventions techniques ou de maintenance du Prestataire sur ses infrastructures ou Équipements, en cas de fraude détectée ou rapportée, et en cas d'usage abusif, frauduleux, illicite suspecté ou rapporté du Service par le Client ou par les Utilisateurs. Sauf cas d'urgence, le Prestataire en informe préalablement le Client dans les plus brefs délais.

Le Prestataire ne peut être tenu responsable des conséquences d'une suspension ou de l'altération du Service liés aux circonstances décrites ci-dessus.

La suspension ou l'altération du Service constatées dans ces conditions ne donne pas davantage lieu à l'application de pénalités prévues par les présentes ou par les Conditions Particulières de Service ni, pour le Client, au droit de résoudre le Contrat.

## 13 GARANTIES DE QUALITE DE SERVICE

### 13.1 Catégories de garanties

Selon les Services souscrits, les garanties de qualité de Service peuvent concerner :

- la garantie de délai d'intervention ;
- la garantie de délai de rétablissement ;
- la garantie de taux de disponibilité ;
- toute autre garantie spécifique prévue dans les Conditions Particulières de Service.

Les niveaux d'engagement des garanties et les pénalités associées sont définis dans les Conditions Particulières de Service.

### 13.2 Centre de Service Clients

Le Centre de Service Clients pour la réception des appels des Clients et la signalisation des incidents est disponible aux jours et heures d'ouvertures du Prestataire, du lundi au vendredi (hors jours fériés ou chomés).

## 13.3 Définition et modalités

### 13.3.1 Incident

L'Incident s'entend de toute interruption totale du Service signalée, par le Client, par téléphone, télécopie, courrier électronique ou via l'extranet client, au Centre de Service Clients et dûment constaté par le Prestataire.

### 13.3.2 Ticket d'Incident

Chaque Incident fait l'objet de l'attribution, par le Prestataire, d'un numéro de ticket d'Incident.

Le Ticket d'Incident est fermé par le Prestataire quand le Service est rétabli. Le Ticket d'Incident mentionne le moment où il a été ouvert, celui où le Service a été rétabli ainsi que la durée totale de l'Incident.

Si l'Incident résulte d'un élément ou d'un Equipement exploité par le Client ou relevant de la responsabilité du Client, l'intervention du Prestataire est facturée au tarif en vigueur.

### 13.3.3 Période de Couverture des Garanties

La Période de Couverture des Garanties correspond par défaut aux jours et heures ouvrés, à savoir du lundi au jeudi de 8h30 à 18h00 et le vendredi de 8H30 à 17H30 (hors jours fériés ou chômés).

En option, le Client peut étendre la Période de Couverture des Garanties à la plage 24h/24 et 7j/7.

### 13.3.4 Délai d'Intervention

Le Délai d'Intervention s'entend du délai entre l'attribution du numéro de Ticket d'Incident et la communication au Client d'un premier diagnostic comprenant notamment l'origine supposée de l'Incident et un délai estimatif de résolution de l'Incident.

Le Délai d'Intervention ne court que pendant la Période de Couverture des Garanties telle qu'elle est définie ci-dessus.

Toute période pendant laquelle le Client ne peut assister le Prestataire dans les opérations de diagnostic, notamment pour fournir des informations nécessaires à ces opérations, réaliser des tests ou accéder aux Équipements et/ou Site Client, n'est pas prise en compte dans le calcul du Délai d'Intervention.

### 13.3.5 Délai de Rétablissement

Le Délai de Rétablissement s'entend du délai entre le numéro d'attribution du Ticket d'Incident et la résolution de l'Incident telle qu'indiquée sur le Ticket d'Incident.

Le Délai de Rétablissement ne court que pendant la Période de Couverture des Garanties. Telle qu'elle est définie ci-dessus.

Toute période pendant laquelle le Client ne peut assister le Prestataire dans la résolution de l'Incident, notamment pour fournir des informations nécessaires à la résolution de l'Incident, réaliser des tests ou accéder aux Équipements et/ou Site Client, ne sera pas prise en compte dans le calcul du Délai de Rétablissement.

### 13.3.6 Taux de Disponibilité

Le taux de Disponibilité s'entend d'un taux de continuité de fourniture du Service calculé en minute sur une période de douze (12) mois glissants. Ce taux est précisé dans les Conditions Particulières de chaque Service.

## 14 PENALITES DE QUALITE DE SERVICE

En cas de non-respect des garanties de qualité de Service ou des garanties en temps de rétablissement (ci-après désignée « GTR ») par le Prestataire, le Client peut réclamer au Prestataire le paiement d'une pénalité proportionnellement au temps de rétablissement. Ainsi en cas de non-respect du temps de rétablissement dûment précisé dans le contrat et lié à un service souscrit, le prestataire versera une indemnité telle que définie ci-après :

- 4h > Temps de Rétablissement <= 6h30 : 5 % de l'abonnement mensuel

- 6h30 >Temps de Rétablissement <= 12h00 : 8 % de l'abonnement mensuel
- 12h00 > Temps de Rétablissement <= 24h : 10 % de l'abonnement mensuel
- 24h >Temps de Rétablissement : 15 % de l'abonnement mensuel

Pour bénéficier des pénalités, le Client doit en faire la demande par lettre recommandée avec accusé de réception dans les trente (30) jours calendaires suivant la fin du mois au cours duquel l'événement donnant droit à pénalité s'est produit.

Le paiement de la pénalité par le Prestataire est libératoire. En conséquence, le Client renonce à demander toute autre pénalité et à engager la responsabilité du Prestataire.

Le versement des pénalités du Prestataire au Client se fait, au choix du Prestataire, soit sous la forme d'une prolongation, à due concurrence de la durée du Service concerné, soit sous la forme du versement, au crédit du Client, de la somme correspondant à ces pénalités.

## 15 PROPRIETE INTELLECTUELLE

Le Prestataire est titulaire exclusif des droits de propriété intellectuelle et des licences nécessaires relatifs au Service.

Le Client s'interdit de reproduire, représenter, utiliser, adapter, modifier, reconstituer, modifier, traduire, commercialiser, représenter ou obtenir un accès non-autorisé aux logiciels, outils, matériels, contenus, design, conception, architecture, données et documentations utilisés par le Prestataire dans le cadre du Service, sans que cette liste ne soit exhaustive.

Le Prestataire conserve la propriété de ses méthodes et son savoir-faire sur le Service.

Toute reproduction ou représentation, totale ou partielle d'un de ces éléments par le Client, sans l'autorisation expresse du Prestataire est interdite et constituerait une contrefaçon de la part du Client.

Le Contrat ne constitue en aucun cas une licence ou un transfert de propriété sur les droits détenus par le Prestataire à l'égard du Client.

## 16 ASSURANCE

Les Parties déclarent être assurées pour toutes les conséquences dommageables et les actes dont elles pourraient être tenues responsables dans le cadre des présentes auprès d'une compagnie d'assurance notoirement solvable et établie en France.

## 17 CONDITIONS FINANCIERES

### 17.1 Prix du Service

Les prix hors taxes sont indiqués en euros et sont définis dans le Formulaire de souscription ou, à défaut, dans le catalogue de prix du Prestataire.

Les droits et taxes, supportés par le Client, sont ceux applicables au jour de la facturation en application de la législation française.

### 17.2 Révision du prix

Le prestataire se réserve le droit de réviser ses tarifs d'abonnements, de services et de maintenance, les augmentations sont motivées en cas d'augmentation du coût des prix de revient de ses fournitures et prestations, comme tout autres motifs liés à l'évolution technique des produits.

Les nouveaux tarifs s'appliqueront dès l'envoi au client de la nouvelle facturation aux nouvelles conditions et seront réputés acceptées par ce dernier à défaut de contestation dans les deux mois de cet envoi ou du seul fait du règlement de la première et la seconde facture liées aux nouveaux tarifs.

### 17.3 Facturation

Les factures sont établies mensuellement, TVA en sus.

Les redevances mensuelles forfaitaires sont facturées terme à échoir à compter de la date de mise à disposition effective du Service. Les Consommations sont facturées à terme échu.

Le Prestataire facture les frais d'installation ou de mise en service de chaque Service à la date de Mise à Disposition du Service.

En cas de vente d'un équipement par le Prestataire au Client, le Prestataire facture le prix de l'équipement à la date de livraison au Client.

En cas de location d'un Equipement du Prestataire, ce dernier facture les loyers terme à échoir à compter de la date de mise à disposition effective de l'Equipement Prestataire.

Pendant les douze (12) mois qui suivent la date de paiement de la facture, le Prestataire tient à la disposition du Client les éléments d'information suffisants pour justifier des factures. Au-delà de ce délai, aucune facture ne peut faire l'objet d'une contestation de la part du Client.

Le Prestataire peut modifier les modalités de facturation et notamment substituer à la facturation à terme échu des Consommations une facturation terme à échoir sur la base d'une prévision de trafic ou d'une moyenne des Consommations précédentes, notamment à la suite d'un indicent de paiement du Client enregistré par le Prestataire.

### 17.4 Modalités de paiement

Les factures sont payables par prélèvement automatique, à compter de la date d'établissement de la facture.

Aucun escompte n'est consenti par le Prestataire en cas de paiement anticipé. La défaillance de paiement par un tiers payeur entraîne l'exigibilité immédiate du paiement correspondant par le Client.

Le Prestataire se réserve le droit d'exiger du Client au moment de la signature du Formulaire de souscription et/ou à tout moment de la durée du Contrat, un dépôt de garantie restitué dans les trente (30) jours de la terminaison du Contrat sous réserve de l'imputation sur ce montant d'éventuelles pénalités de retard de paiement ou du prix des Equipements Prestataire non-restitués ou détériorés à l'expiration du Service.

### 17.5 Défaut de paiement

En cas de non-paiement à l'échéance d'une facture, le Prestataire peut, de plein droit et sans formalité :

- suspendre l'exécution du Service ;
- prononcer, de plein droit, la résiliation du Contrat sans préjudice de tous autres dommages et intérêts que le Prestataire serait en droit de réclamer.

Le retard de paiement entraîne également la déchéance de tous les termes des créances du Prestataire sur le Client et leur exigibilité immédiate.

Le retard de paiement donne lieu à l'application d'un intérêt de retard égal à trois (3) fois le taux d'intérêt légal, et à la facturation d'une indemnité forfaitaire pour les frais de recouvrement d'un montant de quarante (40) Euros prélevés à l'occasion de la prochaine facture. Le Prestataire se réserve le droit d'exiger le règlement de toute somme due ou dettes contractées vis-à-vis du Prestataire avant la passation d'un nouveau Formulaire de souscription.

Le non-paiement par le Client d'une facture quelconque émise par le Prestataire peut entraîner, outre la possibilité de mettre en œuvre les mesures prévues ci-dessus, l'exercice par le Prestataire d'un droit de rétention sur les Equipements du Client jusqu'à complet paiement des sommes dues, qu'ils soient installés dans un centre d'hébergement exploité par le Prestataire ou par un prestataire tiers.

## 18 RESILIATION

### 18.1 Résiliation du Contrat

**18.1.1** - Dans le cas où la résiliation du Contrat est effectuée alors qu'un Service est toujours en Durée Minimale d'exécution, la résiliation se fait moyennant le versement d'une indemnité égale à la totalité du montant minimum annuel de facturation/Consommation du Service mentionné au Formulaire de souscription, ainsi que le montant des redevances ou abonnements restant dus jusqu'à l'expiration de la Durée Minimale, sans omettre les frais de mise en service, d'installation et d'achat d'Equipements restant, le cas échéant, dus au Prestataire.

**18.1.2** - Le Contrat peut également être résilié par le Prestataire, à tout moment, dans le cas où un des contrats nécessaires à la fourniture des Services, conclu par le Prestataire avec un tiers, est lui aussi résilié.

La résiliation du présent Contrat est prononcée moyennant l'envoi, par le Prestataire au Client, d'une lettre recommandée avec accusé de réception appliquant un préavis d'au moins quinze (15) jours.

Cette résiliation ne donne droit à aucune indemnité de part et d'autre.

### 18.2 Résiliation d'un Service

**18.2.1** - La résiliation d'un Service peut être prononcée, pour convenance, moyennant l'application d'un préavis de trois (3) mois à compter de l'envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception.

Cette résiliation peut donner lieu au versement d'une indemnité égale à la totalité du montant minimum annuel de facturation/Consommation du Service mentionné au Formulaire de souscription, ainsi que le montant des redevances ou abonnements restant dus jusqu'à l'expiration de la Durée Minimale, sans omettre les frais de mise en service, d'installation et d'achat d'Equipements restant le cas échéant dus au Prestataire.

**18.2.2** - Le Service peut également être résilié par le Prestataire, à tout moment, dans le cas où un des contrats nécessaires à la fourniture de ce Service, conclu par le Prestataire avec un tiers, est résilié.

La résiliation du Service considéré est prononcée moyennant l'envoi, par le Prestataire au Client, d'une lettre recommandée avec accusé de réception appliquant un préavis d'au moins quinze (15) jours.

Cette résiliation ne donne droit à aucune indemnité de part et d'autre.

**18.2.3** - La résiliation d'un service n'entraîne pas la résiliation du Contrat pour les Services encore en vigueur.

## 19 PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

### 19.1 Formalité préalable

Chacune des Parties fait son affaire des formalités lui incombant au titre de la réglementation relative à la protection des données à caractère personnel, en particulier de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et du règlement européen UE 2016/679 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données.

### 19.2 Droit des personnes

Le Prestataire, en tant que responsable de traitement, met en œuvre des traitements de données à caractère personnel ayant pour finalité la gestion des contrats et des relations avec le Client, en ce incluant la gestion des réclamations et la gestion des impayés, la prospection commerciale par voie électronique et la réalisation des études marketing en application de l'intérêt légitime du Prestataire et de ses obligations légales et réglementaires issues notamment des dispositions du Code des postes et des communications électroniques et de la consommation.

Les bases juridiques de ces traitements sont soit les obligations légales et réglementaires s'imposant au Prestataire, soit les relations contractuelles et les mesures précontractuelles existant entre le Client et le Prestataire, soit le consentement du Client.

Ces informations sont destinées au personnel habilité du Prestataire, tenu à une obligation de confidentialité, ainsi qu'à ses partenaires commerciaux définis contractuellement.

Ces informations (identité, adresse) sont également susceptibles d'être communiquées à des sous-traitants situés en France.

Les informations concernant le Client sont conservées pour toute la durée de la relation contractuelle et pendant maximum cinq (5) ans à compter de la fin de la relation contractuelle.

Le Client dispose d'un droit d'accès, d'interrogation, de rectification et d'effacement des informations le concernant, de limitation du traitement, d'un droit à la portabilité des données, ainsi que d'un droit au retrait de son consentement. Le Client dispose également d'un droit de formuler des directives spécifiques et générales concernant la conservation, l'effacement et la communication de ses données post-mortem. En ce qui concerne les directives générales, elles devront être adressées à un tiers qui sera désigné par Décret.

Le Client dispose d'un droit d'opposition au traitement de données à caractère personnel ayant pour finalité l'exécution d'une mission d'intérêt public, relevant de l'exercice de l'autorité publique ou la réalisation des intérêts légitimes poursuivis par le Prestataire, à moins qu'un motif impérieux ne prévale.

Le Client dispose également d'un droit d'opposition au traitement de données à caractère personnel ayant pour finalité la prospection commerciale, en ce incluant le profilage à cette fin. Par ailleurs, si le Client ne souhaite pas faire l'objet d'un démarchage par voie téléphonique, il a la possibilité de demander gratuitement l'inscription de son numéro de téléphone sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique auprès de l'organisme OPPOSETEL par le biais du lien suivant : [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr). A noter que si le Client y a expressément consenti, il peut recevoir des propositions commerciales par voie électronique.

Enfin, le Client a le droit d'introduire une réclamation auprès de la Cnil.

## 20 CONFIDENTIALITE

Pendant toute la durée du Contrat et pendant une durée d'un (1) an à compter de son expiration ou de sa résiliation, les Parties s'engagent à garder strictement confidentielles toutes les informations qu'elles auront été amenées à recueillir à l'occasion de leurs relations contractuelles par écrit ou oralement, y compris les informations communiquées ou obtenues à l'occasion des négociations relatives au Contrat.

Le Prestataire peut toutefois communiquer aux autorités, notamment de police et de gendarmerie, les informations relatives à l'utilisation du Service par le Client chaque fois que ces autorités feront une demande dans ce sens.

## 21 FORCE MAJEURE

Dans un premier temps, la force majeure suspend l'exécution du Contrat. Si, après un délai de quinze (15) jours à compter du départ de l'évènement résultant de la force majeure, l'empêchement s'avère être définitif les Parties doivent se réunir pour trouver une solution satisfaisante. En cas de désaccord, le Contrat est résolu de plein droit et les Parties sont libérées de leurs obligations dans les conditions prévues aux articles 1351 et 1351-1 du Code civil.

Chaque Partie notifiera, dans les meilleurs délais, à l'autre Partie par lettre recommandée avec avis de réception la survenance de tout cas de force majeure.

La force majeure s'entend de tout évènement échappant au contrôle des Parties et qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la

conclusion du contrat au sens de l'article 1218 du Code Civil et de son interprétation par la jurisprudence française, et qui a pour effet d'empêcher l'exécution des obligations de l'une ou l'autre des Parties.

Les Parties s'accordent sur le fait que sont notamment assimilés à des cas de force majeure les grèves internes ou externes, notamment chez un fournisseur ou chez un opérateur national en France ou à l'étranger, les lock out, les incendies, inondations, les dégâts des eaux, ou autres catastrophes naturelles, les épidémies, les pandémies touchant plus de 10% du personnel des Parties les blocages de routes et les impossibilités d'approvisionnement de fournitures, les attentats, les guerres, les opérations militaires ou les troubles civils, les blocages des moyens de transport ou d'approvisionnement, la défaillance d'un fournisseur ou d'un opérateur tiers ainsi que la modification de toute réglementation applicable au Contrat et en rendant l'exécution impossible ou déraisonnablement onéreuse, une coupure d'alimentation électrique sur le Site Client ou une coupure d'alimentation électrique de plus de soixante douze (72) heures sur un site du Prestataire, l'impossibilité pour le Prestataire, après accomplissement des démarches nécessaires, d'obtenir une autorisation requise pour le raccordement du Client à son réseau, et le retrait ou la modification d'une autorisation.

L'exécution du Contrat est prorogée en fonction de la durée des événements constitutifs de la force majeure dès la date de cessation de l'évènement résultant de la force majeure.

## **22 DISPOSITIONS GENERALES**

### **22.1 Cession / Transfert du Contrat**

Le Client donne son accord à ce que le Prestataire puisse librement transférer ou céder tout ou partie du Contrat à un tiers. La cession ou le transfert de tout ou partie du Contrat par le Client, à titre onéreux ou gracieux, est soumis à l'accord préalable et écrit du Prestataire.

### **22.2 Intégralité du Contrat - Modification - Renonciation**

Le Contrat constitue l'intégralité de l'accord entre les Parties et prévaut sur toutes les discussions, négociations, propositions et conventions antérieures entre les Parties en ce qui concerne l'objet des présentes.

Le défaut de l'une des Parties de faire valoir ses droits au titre du Contrat ne sera pas réputé valoir renonciation à ce droit et aucune renonciation expresse à un droit ne sera réputée constituer une renonciation à un autre droit.

### **22.3 Avis et notifications**

Les avis et notifications prévus dans le Contrat sont adressés à leur destinataire par lettre recommandée avec accusé de réception ou par télécopie ou courrier électronique confirmé par lettre recommandée avec accusé de réception sauf lorsqu'il est expressément prévu un autre moyen. Chaque notification se fera aux adresses indiquées en bas des présentes à l'attention de la Direction pour ce qui concerne l'adresse du Prestataire et dans le Formulaire de souscription pour ce qui concerne l'adresse du Client, le tout sous réserve d'un changement d'adresse pendant la durée du Contrat qui sera notifié à l'autre Partie conformément aux présentes.

### **22.4 Absence de relation de mandat entre les Parties**

Aucune disposition stipulée dans le présent Contrat ne sera réputée créer une relation de mandat, un partenariat, un contrat de société ou une co-entreprise (joint venture) entre les Parties ou leurs sociétés affiliées, employés, dirigeants ou administrateurs respectifs.

### **22.5 Autonomie des dispositions**

Si une disposition du Contrat est jugée illégale ou nulle par tout tribunal, autorité administrative, tribunal arbitral ou entité du gouvernement, toutes les autres dispositions stipulées dans le Contrat restent en vigueur et de plein effet.

Les Parties s'engagent à collaborer de bonne foi pour remplacer la disposition nulle ou illégale dès que possible par une nouvelle disposition ayant un résultat licite aussi proche que possible du résultat que visait la disposition frappée de nullité.

### **22.6 Titres**

Les titres utilisés dans le Contrat ne sont donnés qu'à titre indicatif et ne sauraient en aucun cas affecter le sens de dispositions des clauses contractuelles auxquelles ils se rapportent.

### **22.7 Mode de preuve**

Le Client accepte que la Consommation, la facturation, les performances et plus généralement l'ensemble des mesures relatives à l'utilisation du Service, soient calculés avec les outils du Prestataire et sur la base des données enregistrées par le Prestataire.

### **22.8 Référence commerciale - promotion**

Le Client autorise le Prestataire à utiliser son nom à titre de référence commerciale. Si le Client a concédé un droit identique au profit d'un concurrent du Prestataire, les revendications de toute nature de ce concurrent qui pourraient naître de cette utilisation sont à la charge exclusive du Client.

Le Client autorise le Prestataire à lui adresser par tout procédé de télécommunication ou par courrier des informations périodiques, des publicités, ou offres commerciales, des invitations à caractère événementiel.

### **22.9 Litiges / Droit applicable**

Le Contrat est régi par le droit français.

**EN CAS DE LITIGE, COMPETENCE EXPRESSE EST ATTRIBUEE AU TRIBUNAL DE COMMERCE DONT DEPEND LE SIEGE SOCIAL DU PRESTATAIRE, NONOBTANT PLURALITE DE DEFENDEURS OU APPEL EN GARANTIE.**

## 1 OBJET

Les présentes Conditions Particulières de Service ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Prestataire propose au Client son Service de Téléphonie (ci-après le « Service »).

## 2 DOCUMENTS CONTRACTUELS

Les présentes Conditions Particulières font partie intégrante du Contrat tel que défini aux Conditions Générales de services de communications électroniques auxquelles elles se rattachent.

## 3 DEFINITIONS

Les termes ci-dessous définis ont entre les Parties la signification suivante :

- Portabilité : désigne le fait de garder le même numéro de téléphone lors d'un changement d'opérateur.

Les termes ne faisant pas l'objet de définition dans les présentes sont définis soit dans les Conditions Générales soit dans les autres Documents contractuels.

## 4 DESCRIPTION DU SERVICE

Les services de base sont fournis systématiquement à tout Client souscrivant au Service sous réserve toutefois d'une étude favorable de faisabilité.

Ces Services permettent au Client d'émettre des appels (appels sortants) vers n'importe quel numéro de téléphone du plan de numérotation national ou international et de recevoir des appels (appels entrants) sur une tranche de numéros géographiques ou non géographiques fixes.

Ces services peuvent être fournis soit en mode « Accès Direct » soit en mode « Accès Hébergé ». Dans ce dernier cas, si le Client choisit de faire héberger les Equipements Clients dans un Centre d'Hébergement du Prestataire, le service d'hébergement correspondant est fourni conformément aux stipulations des Conditions Particulières de Service Hébergement du Prestataire.

Si le Client choisit de confier au Prestataire le raccordement de ses Sites Clients entre eux, avec le Centre d'Hébergement le Prestataire ou celui d'un prestataire tiers, le service correspondant est fourni conformément aux stipulations des Conditions Particulières VPN IP du Prestataire.

L'acheminement des numéros d'urgence est assuré par le Prestataire vers les services compétents en fonction de la localisation géographique du poste appelant, qu'il s'agisse d'un Accès Direct ou d'un Accès Hébergé, sous réserve de l'exacte correspondance entre le numéro affecté au poste appelant et la localisation géographique d'émission de l'appel.

## 5 CONDITIONS TECHNIQUES

Le Service peut être fourni soit au moyen d'un accès de type fibre optique, xDSL ou de LS, voire d'une combinaison de ces modes d'accès.

Le type d'interface est précisé par le Prestataire dans le Formulaire de souscription et est principalement fonction du type de matériel (PABX, IPBX, autres) utilisé par le Client.

Le Client est tenu de fournir au Prestataire toutes les informations nécessaires à son identification juridique (raison sociale, adresse du siège social, numéro SIRET, capital social, forme juridique) et à la localisation du Point d'Accès au Service ou du Point d'Accès Hébergé (numéro de désignation de l'installation (NDI) du site, adresse du site à raccorder, numéros SDA à créer ou à porter).

Les Accès Directs utilisant les technologies xDSL sont soumis à des contraintes techniques qui dépendent d'une évaluation théorique réalisée par l'opérateur de boucle locale tiers.

En conséquence, le Prestataire ne peut être tenu pour responsable si les caractéristiques techniques constatées à la livraison du Service ne corroborent pas l'évaluation théorique précitée.

En cas d'impossibilité de procéder à un raccordement via un Accès Direct utilisant les technologies xDSL, le Prestataire s'efforce de proposer au Client une solution alternative parmi les solutions techniques disponibles, aux conditions techniques, contractuelles et financières de la nouvelle solution.

Un nouveau Formulaire de souscription pour le Site Client en question est alors être signé entre les parties, le Client conservant toutefois le droit de résoudre, sans indemnités, le Service en raison de l'impossibilité du raccordement du site via un Accès Direct utilisant les technologies xDSL. mise en service

Le Service fait l'objet de la procédure de recette décrite aux Conditions Générales de services de communications électroniques du Prestataire.

## 6 DUREE DU SERVICE

Le Client souscrit au Service pour la Durée Minimale prévue au Formulaire de souscription.

Au-delà de cette Durée Minimale, le Service est reconduit tacitement pour une durée de douze (12) mois.

La Durée Minimale débute à la date de Mise à Disposition du Service.

## 7 GARANTIES DE QUALITE DE SERVICE

Par dérogation aux Conditions Générales de services de communications électroniques, les Garanties de Qualité de Service comprennent :

- La Garantie de Délai de Rétablissement ;
- La Garantie de Taux de Disponibilité.

### 7.1 La Garantie de Délai de Rétablissement

#### 7.1.1 Niveau d'engagement

Le Prestataire s'engage sur un délai de rétablissement calculé par Incident, inférieur ou égal à quatre (4) heures pendant la Période de Couverture des Garanties souscrite.

## 8 UTILISATION DU SERVICE

### 8.1 Attribution du numéro de téléphone

La réception et l'émission des appels se font au moyen de numéros appartenant à des tranches de numéros géographiques ou non géographiques fixes.

Ces numéros sont soit issus d'une portabilité pour laquelle le Client mandate le Prestataire, soit d'une attribution directe par le Prestataire dans les ressources en numérotation qui lui ont été attribuées.

L'attribution d'un numéro ou sa conservation n'en transfère pas la propriété au Client.

Il ne peut donc être cédé, concédé, donné en nantissement ou plus généralement ne donner lieu à aucun acte de disposition ou de sûreté.

### 8.2 Gestion du numéro de téléphone

Le Client est seul responsable de la mise en place, de la mise à jour et de la cohérence de la table de correspondance entre chacun des numéros attribués et la localisation géographique réelle du terminal auquel chaque numéro est affecté.

Le strict respect de cette règle est strictement fondamental pour permettre l'acheminement des appels vers les services de sauvegarde de la vie humaine. En conséquence, le Prestataire ne serait être tenue responsable d'un acheminement erroné résultant d'une table de correspondance non-conforme aux règles décrites ci-dessus.



### 8.3 Modification du service par le Client

Le Client peut demander le déménagement d'un Site Client bénéficiant du Service par lettre recommandée.

Cette demande est soumise à une étude de faisabilité de la part du Prestataire en vue de poursuivre le service souscrit sur le nouveau Site Client.

Dans le cas d'un déménagement possible, le Client est redevable au Prestataire des mensualités du nouveau Site Client.

Il est précisé que pendant les interventions du Prestataire relatives à la modification du Service, le Prestataire ne garantit pas la Qualité de Service telle que définie dans les présentes Conditions Particulières.

## 9 PORTABILITE ENTRANTE

La Portabilité des numéros de téléphone fixe est un service fourni uniquement sur demande du Client, il ne concerne que les seuls numéros de téléphone fixe et en aucun cas les services qui y étaient attachés, souscrits auprès du précédent opérateur. Il appartient donc au Client de souscrire auprès du Prestataire les services de son choix.

Chacune des Parties reconnaît avoir obtenu ou s'engage à obtenir et à détenir, à tout moment, toute autorisation nécessaire pour accomplir ses obligations au titre du présent Contrat ou pour utiliser les Services.

Le Client, qui souhaite la portabilité de son numéro téléphonique, doit obligatoirement et concomitamment à la souscription du Service faire une demande de portabilité et donner mandat au Prestataire pour effectuer, en son nom et pour son compte, l'ensemble des actes nécessaires à cette demande, en particulier, auprès du précédent opérateur.

Le Prestataire devient dès lors le seul interlocuteur du Client concernant sa demande de portabilité.

Le Prestataire informe le Client, par les présentes dispositions, des conditions d'éligibilité de sa demande de portabilité ainsi que des conséquences de sa demande, en ce notamment que :

- le droit à la portabilité est acquis au Client sous réserve du respect des critères d'éligibilité ;
- la résolution du contrat de fourniture de service de communications électroniques souscrit avec l'opérateur cédant, en ce qu'il concerne les services fournis depuis l'accès associé au numéro fixe objet de la demande, prend effet avec le portage effectif dudit numéro, sans que cela dispense pour autant le Client de notifier à l'opérateur cédant la résolution de ce contrat.

Pour effectuer la demande de portabilité, le Client doit fournir au Prestataire :

- son ou ses numéro(s) de la ligne téléphonique objet de la demande ;
- son ou ses relevé(s) d'identité opérateur («RIO») associé(s) aux numéros de la ligne téléphonique à porter. Dans ce cas, le précédent opérateur à l'obligation de mettre en place un système permettant au Client d'accéder à son ou ses RIO fixe ;
- une facture provenant de l'opérateur cédant et faisant apparaître, à minima, le numéro NDI.

Le droit à la conservation du numéro fixe est acquis sous réserve du respect des critères d'éligibilité.

A ce titre, le Client est informé que sa demande de portage pourra être rejetée notamment en cas de demande incomplète ou contenant des informations erronées ou lorsque le numéro fixe est inactif depuis plus de quarante jours.

Le Prestataire envoie, en qualité de mandataire du Client, la demande de portage au précédent opérateur, afin que ce dernier vérifie les conditions d'éligibilité de cette demande.

Si la (les) ligne(s) téléphonique(s) est (sont) éligible(s), la demande est validée par le précédent opérateur qui le notifie au Prestataire afin de finaliser la demande du Client ;

Si la (les) ligne(s) téléphonique(s) n'est (ne sont) pas éligible(s), le précédent opérateur notifie au Prestataire le ou les motifs d'inéligibilité de la demande. Le Client est informé par le Prestataire dans les meilleurs délais du motif d'inéligibilité de sa demande de portabilité et, le cas échéant, des moyens lui permettant de rendre sa (ses) ligne(s) téléphonique(s) éligible(s) à la portabilité.

Sauf demande expresse du Client et sous réserve de la disponibilité de l'accès, le portage intervient dans un délai maximum de sept (7) jours ouvrés.

Le Client est informé qu'une interruption ou une perturbation de Service peut intervenir le jour du portage du numéro effectif. Il appartient au Client de prendre toute disposition utile afin que cette suspension ou ces perturbations soient sans conséquence pour lui.

## 10 ANNUAIRE

Le Client est informé que son numéro de téléphone et ses coordonnées peuvent être publiés dans les annuaires papiers et électroniques français.

Cette possibilité est offerte aussi bien pour le service de téléphonie sur numéros le Prestataire que pour le service mettant en œuvre la Portabilité des anciens numéros du Client.

Le Client est seul responsable des informations communiquées au Prestataire pour la parution aux annuaires et garantit le Prestataire contre toute action en revendication intentée par des tiers, au motif que les informations fournies par le Client constituent une contrefaçon de droits préexistants de propriété intellectuelle ou industrielle revendiqués par des tiers.

Conformément à la réglementation en vigueur, le Client dispose de la possibilité de ne pas être mentionné sur la liste d'abonnés publiés dans les annuaires papiers et électroniques français. Pour cela, le Client doit en faire mention sur le Formulaire de souscription.

## 1 OBJET

Les présentes Conditions Particulières de Service ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Prestataire propose au Client son Service de Connectivité VPN IP (ci-après le « Service »).

## 2 DOCUMENTS CONTRACTUELS

Les présentes Conditions Particulières font partie intégrante du Contrat tel que défini aux Conditions Générales de services de communications électroniques auxquelles elles se rattachent.

## 3 DEFINITIONS

Les termes ne faisant pas l'objet de définition dans les présentes sont définis soit dans les Conditions Générales de services de communications électroniques soit dans les autres Documents contractuels.

## 4 DESCRIPTION DU SERVICE

### 4.1 Prestation de base fournie au Client

La prestation de base a pour objet de relier deux ou plus de deux Sites Client par une liaison IP.

Seul le trafic IP peut être transporté sur le Service VPN IP.

#### 4.1.1 Raccordement des Sites Client

Chaque Site Client est raccordé via une porte IP dont les caractéristiques (débit, mode de raccordement, options...) sont définies dans le Formulaire de souscription et ses Annexes.

Le Prestataire ne peut être tenu pour responsable si le débit commandé par le Client est sous-dimensionné par rapport aux besoins des Sites Client que seul le Client est en mesure d'apprécier.

Il appartient au Client de vérifier que les plans d'adressage des différents sites sont compatibles entre eux.

#### 4.1.2 Mise à disposition du Routeur d'extrémité

En standard, le Prestataire met à disposition du Client l'équipement d'extrémité (Routeur), le configure, l'installe, le cas échéant, sur le(s) Site(s) Client, le supervise et le maintient.

Le Routeur est un Equipement Prestataire.

## 5 CONDITIONS TECHNIQUES

Le Service est fourni en accès permanent.

Le Prestataire propose différents types d'accès en fonction de la situation géographique des Sites Client à raccorder, des débits souhaités et de l'usage du Service envisagé par le Client. Ces caractéristiques sont mentionnées dans le Formulaire de souscription ou dans son Annexe.

Le Client est tenu de fournir au Prestataire toutes les informations nécessaires à son identification juridique (raison sociale, adresse du siège social, numéro SIRET, capital social, forme juridique) et à la localisation du Point d'Accès au Service ou du Point d'Accès Hébergé (numéro de désignation de l'installation (NDI) du Site, adresse du site à raccorder).

A ce titre, le Prestataire peut exiger du Client, en cas d'erreur sur ces informations, ayant conduit le Prestataire à livrer le Service à une mauvaise localisation, le versement de pénalités égales à la somme des abonnements au Service sur la Durée Minimale du Service.

Les raccordements sont soumis à des contraintes techniques qui dépendent d'une évaluation théorique réalisée par l'opérateur de boucle locale tiers.

En conséquence, le Prestataire ne peut être tenu pour responsable si les caractéristiques techniques constatées à la livraison du Service ne corroborent pas l'évaluation théorique précitée.

En cas d'impossibilité de procéder à un raccordement, le Prestataire s'efforce de proposer au Client une solution alternative parmi les

solutions techniques disponibles, aux conditions techniques, contractuelles et financières de la nouvelle solution.

Un nouveau Formulaire de souscription pour le Site Client en question doit alors être signé entre les parties. Le Client conservant toutefois le droit de résilier, sans indemnités, le Service en raison de l'impossibilité du raccordement du site.

## 6 MISE EN SERVICE

Le Service fait l'objet de la procédure de recette décrite aux Conditions Générales de services de communications électroniques du Prestataire.

## 7 DUREE DU SERVICE

Le Client souscrit au Service pour la Durée Minimale prévue au Formulaire de souscription.

Au-delà de cette Durée Minimale, le Service est reconduit tacitement pour une durée de douze (12) mois.

La Durée Minimale débute à la date de Mise à Disposition du Service.

## 8 MODIFICATION DU SERVICE PAR LE CLIENT

### 8.1 Modification du débit sur un Site Client

Le Client peut demander la modification du débit sur un Site Client avec un préavis d'un (1) mois. Cette demande est subordonnée à une étude de faisabilité de la part du Prestataire.

### 8.2 Ajout et déménagement de Site Client

#### 8.2.1 Ajout d'un Site Client

L'ajout d'un Site Client sur le Service VPN IP n'est possible qu'après accord du Prestataire et pour une Durée Minimale d'un (1) an. Sous réserve d'une étude de faisabilité, le Prestataire utilise autant que faire se peut le mode de raccordement adapté aux contraintes techniques de connexion et aux caractéristiques demandées par le Client.

#### 8.2.2 Déménagement d'un Site Client

Le Client peut demander le déménagement d'un site Client par lettre recommandée. Cette demande est soumise à une étude de faisabilité de la part du Prestataire en vue de poursuivre le service souscrit dans les nouvelles conditions.

Le raccordement du nouveau Site Client fait l'objet d'un engagement d'une Durée Minimale d'un (1) an.

## 1 OBJET

Les présentes Conditions Particulières de Service ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Prestataire propose au Client son Service Internet Haut et Très haut Débit (ci-après le « Service »).

## 2 DOCUMENTS CONTRACTUELS

Les présentes Conditions Particulières font partie intégrante du Contrat tel que défini aux Conditions Générales de services de communications électroniques du Prestataire auxquelles elles se rattachent.

## 3 DEFINITIONS

Les termes ne faisant pas l'objet de définition dans les présentes sont définis soit dans les Conditions Générales de services de communications électroniques du Prestataire soit dans les autres Documents contractuels.

## 4 DESCRIPTION DU SERVICE

### 4.1 Prestations de base fournies au Client

Les prestations de base listées ci-après sont systématiquement fournies à tout Client souscrivant au Service.

#### 4.1.1 Accès à Internet

Le Service consiste à fournir sur le Site Client à partir du Point d'Accès au Service ou du Point d'Accès Hébergé un accès permanent à haut ou très haut débit à Internet (ci après un « Accès »).

Le Client choisit le mode de raccordement de son Site parmi ceux proposés par le Prestataire, ainsi que le débit associé à ce mode de raccordement en fonction des offres du Prestataire disponibles.

Le Client peut demander au Prestataire d'augmenter le débit minimum garanti souscrit, de manière définitive ou temporaire, dans les conditions décrites ci-après.

Cette modification est formalisée par la signature d'un avenant au Formulaire de souscription initial et prend effet à la date de Mise à disposition du Service.

#### 4.1.2 Mise à disposition du Routeur d'extrémité

En standard, le Prestataire met à disposition du Client l'équipement d'extrémité (Routeur), le configure, l'installe, le cas échéant, sur le Site Client, le supervise et le maintient.

Le Routeur est un Equipement Prestataire.

## 5 CONDITIONS TECHNIQUES

Le Service peut être fourni soit au moyen d'un accès de type fibre optique, xDSL ou de LS, voire d'une combinaison de ces modes d'accès.

Le Client est tenu de fournir au Prestataire toutes les informations nécessaires à son identification juridique (raison sociale, adresse du siège social, numéro SIRET, capital social, forme juridique) et à la localisation du Point d'Accès au Service ou du Point d'Accès Hébergé (numéro de désignation de l'installation (NDI) du Site, adresse du site à raccorder).

A ce titre, le Prestataire peut exiger du Client, en cas d'erreur sur ces informations, ayant conduit le Prestataire à livrer le Service à une mauvaise localisation, le versement de pénalités égales à la somme des abonnements au Service sur la Durée Minimale du Service.

Les raccordements utilisant les technologies xDSL sont soumis à des contraintes techniques qui dépendent d'une évaluation théorique réalisée par l'opérateur de boucle locale tiers.

En conséquence, le Prestataire ne peut être tenu pour responsable si les caractéristiques techniques constatées à la livraison du Service ne corroborent pas l'évaluation théorique précitée.

En cas d'impossibilité de procéder à un raccordement utilisant les technologies xDSL, le Prestataire s'efforce de proposer au Client une solution alternative parmi les solutions techniques disponibles, aux conditions techniques, contractuelles et financières de la nouvelle solution.

Un nouveau Formulaire de souscription pour le Site Client en question est alors être signé entre les parties, le Client conservant toutefois le droit de résoudre, sans indemnités, le Service en raison de l'impossibilité du raccordement du site via un raccordement utilisant les technologies xDSL.

## 6 MISE EN SERVICE

Le Service fait l'objet de la procédure de recette décrite aux Conditions Générales de services de communications électroniques du Prestataire.

## 7 DUREE DU SERVICE

Le Client souscrit au Service pour la Durée Minimale prévue au Formulaire de souscription.

Au-delà de cette Durée Minimale, le Service est reconduit tacitement pour une durée de douze (12) Mois.

La Durée Minimale débute à la date de Mise à Disposition du Site.

## 8 GARANTIES DE QUALITE DE SERVICE

Les Garanties de Qualité de Service dépendent du type de raccordement choisi par le Client et du débit associé.

Elles sont plus amplement décrites dans les Conditions Spécifiques correspondantes.

## 9 UTILISATION DU SERVICE

Le Service est limité à la fourniture au Client d'un raccordement, au débit choisi par ce dernier, et dans les limites des prestations de base et des prestations optionnelles qu'il a choisies.

Le Client déclare accepter les caractéristiques et les limites d'Internet.

Il s'interdit de transmettre sur Internet toutes données prohibées, illicites, illégales, contraires aux bonnes mœurs ou à l'ordre public, ou portant atteinte aux droits des tiers et notamment à un droit de propriété intellectuelle.

En cas d'usage non conforme le Prestataire peut suspendre le Service.

Le Client déclare avoir pris connaissance de la nature du réseau Internet et en particulier de ses performances techniques et des temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer des informations.

Le Client reconnaît être informé du défaut de fiabilité du réseau Internet en termes de confidentialité et de sécurité, et prend à ses risques et périls l'initiative de faire transiter par Internet des informations dont il souhaiterait voir la confidentialité garantie. A ce titre, le Client met en œuvre les moyens techniques qu'il juge les plus appropriés afin de préserver l'intégrité, l'authentification et la confidentialité des données qu'il souhaite échanger sur Internet, le tout dans le respect de la réglementation applicable notamment au secret des correspondances et à la cryptologie.

## 10 MODIFICATION DU SERVICE PAR LE CLIENT

### 10.1 Modification du débit sur un Site Client

Le Client peut demander la modification du débit sur un Site Client avec un préavis d'un mois. Cette demande est subordonnée à une étude de faisabilité de la part du Prestataire.

## **10.2 Ajout et déménagement de Site Client**

### **10.2.1 Ajout d'un Site Client**

L'ajout d'un Site Client sur le Service VPN IP xDSL n'est possible qu'après accord du Prestataire et pour une Durée Minimale d'un (1) an. Sous réserve d'une étude de faisabilité, le Prestataire utilise autant que faire se peut le mode de raccordement adapté aux contraintes techniques de connexion et aux caractéristiques demandées par le Client.

### **10.2.2 Déménagement d'un Site Client**

Le Client peut demander le déménagement d'un site Client par lettre recommandée. Cette demande est soumise à une étude de faisabilité de la part du Prestataire en vue de poursuivre le service souscrit dans les nouvelles conditions.

Le raccordement du nouveau Site Client fait l'objet d'un engagement d'une Durée Minimale d'un (1) an.

## **11 SECURITE**

Il appartient au Client, à son/(ses) partenaire(s) et/ou au(x) fournisseur(s) du Client et/ou de son/(ses) partenaire(s) de mettre en œuvre les mesures de sécurité physiques et logiques destinées à protéger ses matériels et équipements d'extrémité au-delà du Point d'Accès au Service ou du Point d'Accès Hébergé de toute intrusion ou virus et d'assurer un accès sécurisé à son système informatique et à ses locaux.

A ce titre, la responsabilité du Prestataire, ne saurait être engagée pour quelque raison que ce soit.

## **1 OBJET**

Les présentes Conditions Spécifiques de Service ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Prestataire propose au Client son service de raccordement « Fttx » (ci-après le « Raccordement »).

## **2 DOCUMENTS CONTRACTUELS**

Les présentes Conditions Spécifiques font partie intégrante du Contrat tel que défini aux Conditions Générales de services de communications électroniques du Prestataire et aux Conditions Particulières auxquelles elles se rattachent.

Les présentes Conditions Spécifiques viennent préciser les conditions de raccordement applicables, soit dans le cadre du Service « internet à Haut ou Très haut débit », soit dans le cadre du Service « VPN IP » du Prestataire.

Les termes ne faisant pas l'objet de définition dans les présentes sont définis soit dans les Conditions Générales de services de communications électroniques du Prestataire, soit dans les autres documents contractuels applicables.

## **3 DESCRIPTION DU SERVICE**

Le Raccordement fait l'objet d'une description détaillée dans la documentation commerciale publiée et périodiquement mise à jour par le Prestataire et accessible sur simple demande.

Le Raccordement est fourni au moyen de fibres optiques, selon des débits précisés dans ladite documentation commerciale.

## **4 GARANTIES DE QUALITE DE SERVICE**

La garantie de Délai de Rétablissement :

### **4.1.1 Niveau d'engagement**

Le Prestataire s'engage sur un délai de rétablissement calculé par Incident, compris entre 4 et 24 Heures pendant la Période de Couverture des Garanties souscrite et fonction de la formule GTR souscrites.

### **4.1.2 Pénalités associées**

Par dérogation aux Conditions Générales de Service, en cas de non-respect de la Garantie de Délai de Rétablissement, les pénalités :

4h > Temps de Rétablissement <= 6h30 : 5 % de l'abonnement mensuel

6h30 > Temps de Rétablissement <= 12h00 : 8 % de l'abonnement mensuel

12h00 > Temps de Rétablissement <= 24h : 10 % de l'abonnement mensuel

24h > Temps de Rétablissement : 15 % de l'abonnement mensuel

## **1 OBJET**

Les présentes Conditions Spécifiques de service ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Prestataire propose au Client son service de raccordement « xDSL » (ci-après le « Raccordement »).

## **2 DOCUMENTS CONTRACTUELS**

Les présentes Conditions Spécifiques font partie intégrante du Contrat tel que défini aux Conditions Générales de services de communications électroniques et aux Conditions Particulières auxquelles elles se rattachent.

Les présentes Conditions Spécifiques viennent préciser les conditions de raccordement applicables, soit dans le cadre du Service « internet Haut ou Très haut débit », soit dans le cadre du Service « VPN IP xDSL » du Prestataire.

Les termes ne faisant pas l'objet de définition dans les présentes sont définis soit dans les Conditions Générales de services de communications électroniques du Prestataire, soit dans les autres documents contractuels applicables.

## **3 DESCRIPTION DU SERVICE**

Le Raccordement fait l'objet d'une description détaillée dans la documentation commerciale publiée et périodiquement mise à jour par le Prestataire et accessible sur simple demande.

Le Raccordement est fourni au moyen de liaisons filaires en cuivre, selon des débits précisés dans ladite documentation commerciale.

## **4 GARANTIES DE QUALITE DE SERVICE**

La garantie de Temps de Rétablissement :

### 4.1.1 Niveau d'engagement

Le Prestataire s'engage sur un délai de rétablissement calculé par Incident, compris entre 4 et 24 Heures pendant la Période de Couverture des Garanties souscrite et fonction de la formule GTR souscrites.

### 4.1.2 Pénalités associées

Par dérogation aux Conditions Générales de Service, en cas de non-respect de la Garantie de Délai de Rétablissement, les pénalités :

4h > Temps de Rétablissement <= 6h30 : 5 % de l'abonnement mensuel

6h30 > Temps de Rétablissement <= 12h00 : 8 % de l'abonnement mensuel

12h00 > Temps de Rétablissement <= 24h : 10 % de l'abonnement mensuel

24h > Temps de Rétablissement : 15 % de l'abonnement mensuel