Conditions Générales de Vente

1. DOCUMENTS CONTRACTUELS

Les présentes Conditions Générales constituent le socle juridique commun applicable à l'ensemble des Services. Elles sont complétées par le Contrat d'abonnement, lequel formalise la commande de Service(s), les Conditions Particulières et l'engagement contractuel s'agissant de la conformité à la législation applicable aux données personnelles.
En cas de conflit entre un ou plusieurs documents contractuels, lesquels sont indissociables, les parties conviennent d'adopter l'ordre de préséance suivant :

- Contrat d'abonnement
- Les Conditions Particulières
- Les Conditions Générales de vente

Ces documents sont indissociables et prévalent sur tout autre document du Client (notamment conditions d'achat et/ou particulières, propositions commerciales…)
Les présentes Conditions Générales ont pour objet de définir les termes et conditions dans lesquels (i) le Client pourra souscrire à des Services auprès de la société du Prestataire (ci-après dénommée le Prestataire) et (ii) le Prestataire fournira au Client les Services ayant fait l'objet d'un Contrat d'abonnement. Elles s'appliquent à l'ensemble des Services fournis par le Prestataire à ses Clients.
Par la signature d'un Contrat d'abonnement le Client reconnaît avoir reçu, pris pleine connaissance et accepter sans réserve les termes et conditions de chaque document constitutif du Contrat d'Abonnement et déclare que le Service concerné répond à ses besoins, en fonction des informations qui ont été fournies par le Client.

2. DEFINITIONS

Dans le présent contrat, les termes, mots et expressions ci-après auront la signification suivante, sauf disposition explicite contraire :
« Prestataire » signifie la société TECHNICOPHONE (RCS 379 341 803 00029) domiciliée 4, Rue des Messagers – ZA de Châtenay –37210 Rochecorbon. Le Prestataire peut être individuellement dénommée une « Partie »
« Client » signifie l'entité qui commande des services au Prestataire et identifié dans le Bon de Commande. Le Client peut être individuellement dénommé une « Partie » ou collectivement avec le Prestataire les « Parties ».
« Contrat d'abonnement » : signifie ensemble le Contrat d'abonnement - Bon de Commande, les présentes Conditions Générales, et les Conditions Particulières et leurs Annexes éventuelles, étant donné que :
a) Le « Contrat d'abonnement - Bon de Commande » désigne le bon de commande afférent au Service commandé par le Client (et accepté par le Prestataire).
b) Les « Conditions Générales de Vente » désignent les présentes dispositions ;
c) Les « Conditions Particulières » désignent les conditions spécifiques à un Service comprenant notamment la description du Service concerné et/ou l'engagement de niveau de qualité de service,
« Frais Initiaux » ou « Frais d'Accès aux services » signifie les frais dus par le Client liés à la mise en place du Service et déterminés dans le Bon de Commande spécifique applicable ci-joint.
« Frais d'Utilisation » : signifie les frais dus par le Client pour les Services sur le principe « payer en fonction de l'utilisation des Services » comme prévu dans le Bon de Commande spécifique applicable.
« Heures Ouvrables » : Période de 8h30 à 12h et 14h à 17h30 les jours ouvrables
« Heures Ouvrées » : Période de 8h30 à 12h et 14h à 17h30 les jours ouvrés
« Jour Ouvrable » : Tout jour à l'exception du dimanche et de tout autre jour férié ou chômé en France métropolitaine
« Jour Ouvré » : Tout jour à l'exception du samedi, du dimanche et de tout autre jour férié ou chômé en France métropolitaine
Les mots « jour », « semaine » et « mois » auront, respectivement, les significations suivantes : « jour ouvré en France », « semaine calendaire » et « mois calendaire ».
« Redevances Mensuelles » : signifie les redevances mensuelles fixes et récurrentes dues par le Client et déterminées dans le Bon de Commande spécifique applicable.
« Réseau » désigne les Equipements du Prestataire et tout autre élément d'infrastructure utilisé par cette dernière pour fournir le Service, à l'exception des éléments de L'OBL (Opérateur de Boucle Local).
« Services » : signifie un service fourni par le Prestataire, tel que défini par les Conditions Particulières et le Bon de Commande signés par le Client.
« Société Associée » : signifie toute entité juridique qui contrôle, est contrôlée ou est sous le même contrôle qu'une des Parties.

3. INFORMATION PRECONTRACTUELLE

Dans le cadre de la négociation ayant précédé la conclusion des présentes, le Prestataire a communiqué au Client, qui reconnait les avoir reçus, tous les documents et informations nécessaires et utiles pour leur permettre de s'engager en toute connaissance de cause.
Le Prestataire étant un professionnel, connaissant les contraintes de son secteur, il fera ses meilleurs efforts aux fins d'obtenir du Client les informations nécessaires afin de vérifier que les spécifications du Client sont suffisantes, adaptées et pertinentes.
Le Client doit informer le Prestataire de toute information pertinente et de toute modification de ces informations (notamment changement d'adresse etc. …).
Le Client répondant à la définition de micro-entreprises, de petites entreprises ou d'organismes à but non lucratif au sens de l'article L.224-26 du code de la consommation pourra renoncer aux bénéfices des dispositions prévues aux articles L. 224-27, L. 224-28 I, L. 224-29, L. 224-30, L. 224-42 et L. 224-42-2 I et III du Code de la consommation et devra en faire expressément la demande. Plus spécifiquement, le Client pourra renoncer l'article 224-28 I du code de la consommation concernant la durée d'engagement en complétant et signant l'encart prévu à cet effet dans le contrat.

4. NOTIFICATIONS

4.1. Les différentes notifications mentionnées aux présentes (ci-après les « Notifications ») devront être adressées par courrier électronique avec avis de réception ou par lettre recommandée avec avis de réception au siège social de l'autre Partie.
Les Notifications seront réputées effectuées :

- Le jour de sa transmission en cas de Notification réalisée par courriel / courrier électronique avec accusé de réception.
- à la date de première présentation en cas de Notification réalisée par lettre recommandée avec accusé de réception ou par acte extrajudiciaire ;
- à la date à laquelle le destinataire aura signé le récépissé de remise en mains propres en cas de lettre remise en mains propres.

4.2. Les Notifications pour les demandes de résiliation de Service ou de Contrat d'Abonnement devront obligatoirement être par courrier postal avec accusé de réception.

4.3. Chaque Partie désignera dans le Contrat d'abonnement une personne en charge du suivi de l'exécution du Contrat. Toute Notification devra être adressée aux personnes désignées par chaque Partie comme étant les personnes en charge du suivi de l'exécution du Contrat. Tout autre document et correspondance d'une Partie vers l'autre devront être adressés à ces personnes.

4.4. En cas de changement de personne en charge du suivi de l'exécution du Contrat, la Partie concernée adressera dans les cinq (5) jours une Notification à l'autre Partie pour l'informer de l'identité de la nouvelle personne en charge du suivi de l'exécution du Contrat.

4.5. Le Client n'est pas autorisé à revendre le Service à un tiers ou à revendre une fonctionnalité du Service à un tiers.

5. FOURNITURE DU SERVICE

5.1. Le Prestataire s'engage à fournir le Service conformément au Bon de Commande, aux objectifs de qualité de niveaux de services et aux autres dispositions décrites dans les Conditions Particulières.

5.2. Le Prestataire pourra modifier un Service (sans frais supplémentaire pour le Client) à la condition que cette modification n'affecte pas substantiellement l'utilisation du Service par le Client.

5.3. Le Prestataire reconnaît avoir obtenu ou s'engage à obtenir et à détenir, à tout moment, toute autorisation nécessaire pour accomplir ses obligations au titre du Contrat.

5.4. Ainsi le Prestataire s'engage à défendre et à indemniser le Client de toutes les conséquences que ce dernier pourra supporter de toute procédure judiciaire, demande ou réclamation intentée par des tiers (ci-après individuellement désignée « Réclamation d'un Tiers ») à son encontre, et résultant de la contrefaçon par le Prestataire d'un droit de propriété intellectuelle ou industrielle en raison de l'utilisation des Services. Une Réclamation d'un Tiers de cette nature sera désignée ci-après comme une « Action en Contrefaçon ».

5.5. En cas de Réclamation d'un Tiers dans le cadre d'une Action en Contrefaçon, le Client demandant à être indemnisé et/ou défendu devra immédiatement adresser une Notification au Prestataire l'informant de l'existence d'une Réclamation d'un Tiers. Le Prestataire aura alors, seul, la direction de la défense dans le litige résultant de la Réclamation d'un Tiers et, notamment, pour toute négociation, transaction et procédure judiciaire concernant la Réclamation d'un Tiers. Le Client fournira, à la demande du Prestataire, toute assistance raisonnable à celui-ci pour mener à bien sa défense.

5.6. Le Prestataire s'engage (en sus de ses obligations prévues à l'Article 5.5) à effectuer, à son choix exclusif, l'une des actions suivantes si un Service est devenu (ou si le Prestataire estime raisonnablement qu'il est probable qu'il devienne) l'objet d'une Action en Contrefaçon :
a) obtenir, à ses frais, le droit pour le Client de continuer à utiliser le Service, ou,
b) modifier ou remplacer, à ses frais, le Service afin que l'utilisation de celui-ci ne soit plus la cause d'une contrefaçon.

5.7. Les obligations susmentionnées seront les seules obligations du Prestataire à l'égard du Client et les seules indemnités auxquelles ce dernier pourra prétendre à l'encontre du Prestataire dans le cas d'une Action en Contrefaçon. Par ailleurs, le Prestataire n'assumera aucune des obligations susmentionnées et ne sera en aucun cas responsable à l'égard du Client si l'Action en Contrefaçon est fondée sur :
a) la modification non autorisée du Service par le Client, ou
b) l'utilisation du Service en combinaison avec tous services, capacités, équipements ou logiciels non fournis ou expressément validés par le Prestataire.

6. CONTREPARTIE A LA FOURNITURE DU SERVICE

En contrepartie de la fourniture des Services par le Prestataire, le Client devra lui payer les redevances et frais suivants :
(a) Les Frais Initiaux ;
(b) Les Redevances Mensuelles ;
(c) Les Frais d'Utilisation.

7. DUREE

7.1. Le Contrat sera souscrit pour à durée indéterminée avec une période minimale (ci-après désignée « Période Minimale »). La date de commencement de la Période Minimale est définie, sauf mention contraire par les Conditions Particulières, par la date de Mise en service du Service.
Sauf mention contraire dans les Conditions Particulières ou dans le Contrat d'Abonnement, la période minimale est de trente-six (36) mois, à moins que le Client ne réponde à la définition de micro-entreprises, de petites entreprises ou d'organismes à but non lucratif au sens de l'article L.224-26 du code de la consommation.

7.2. Dans le cas d'un Client répondant à la définition de micro-entreprises, de petites entreprises ou d'organismes à but non lucratif au sens de l'article L.224-26 du code de

la consommation la période minimale est de vingt-quatre (24) mois. Le Client pourra renoncer au bénéfice des dispositions prévues à l'article L. 224-28 I du Code de la consommation et avoir une période d'engagement plus longue, sous condition de stipuler expressément cette renonciation. : Voir encart spécifique dans le contrat

7.3. Chacune des Parties pourra demander à l'autre Partie de cesser la fourniture d'un Service avec un préavis maximal de trois (3) mois à partir de la fin de la Période Minimale par envoi à l'autre Partie d'une Notification dans les formes prévues ci-après. Des frais techniques liés à la coupure du service pourront être facturés conformément à la loi.

7.4. Toute modification de service : modification, ajout ou suppression d'options ou de services liés, entraînera, à partir de la date de modification, un nouvel engagement avec une Période Minimale de l'intégralité du Service.

8. ANNULATION / RESILIATION

A titre liminaire, le Client ne pourra prétendre au remboursement par le Prestataire des sommes correspondantes aux Services déjà effectués par le Prestataire.
Tout demande de résiliation du ou des Service(s) doit s'effectuer par l'envoi d'une Notification par courrier en Accusé-Réception.

8.1. En cas d'Annulation de la commande avant la livraison ou la mise en service du ou des services, des frais d'annulation seront appliqués d'un montant au moins égal à 2 fois les Frais d'accès aux Services non remisés.
Ces frais seront appliqués quel que soit l'opérateur et quelles que soient les raisons d'annulation (erreur d'adresse, problèmes d'infrastructures, refus de travaux à réaliser etc).
L'annulation devra être confirmée par un courrier en AR, sinon l'annulation ne pourra pas être prise en compte.
Une fois la livraison ou mise en service réalisée, ce sont les frais de résiliation anticipés qui s'appliqueront : voir articles suivants.

8.2. En cas de Résiliation avant le terme de la Période Minimale (ci-après désignée « Résiliation Anticipée »), le Client s'engage à payer au Prestataire tous les frais de résiliation anticipée (devant être entendus comme des frais d'interruption anticipée du Service et non comme des pénalités) décrits dans les Conditions Particulières (ci-après désignés « Frais de Résiliation Anticipée »).
Avant la fin de la Période Minimale, ces frais de résiliation anticipée seront au minimum le nombre de mois restant à courir jusqu'au terme de la Période Minimale d'Engagement multiplié par le montant récurrents mensuels qui aurait été facturé au titre du ou des Service(s) résilié(s).
Toute résiliation devra être faite par courrier en Accusé-Réception avec un préavis de trois (3) mois.
A l'issue de la Période Minimale, les abonnements mensuels seront dus jusqu'à la fin du préavis.
Le calcul des sommes dues au titre des Services résiliés pendant la Période Minimale d'Engagement débute le jour d'accusé de réception de la lettre recommandée.
Des frais de résiliation pourront être facturés, conformément à la loi.

8.3. Sauf disposition contraire indiquée dans les Conditions Particulières, le Client peut résilier le Service en notifiant le Prestataire trois (3) mois avant la fin de la Période Minimale d'Engagement.
Au-delà de la Période Minimale, la dénonciation du service pourra se faire avec un préavis de trois (3) mois.
A l'issue de la Période Minimale, les Services qui se poursuivent peuvent être résiliés par l'une des Parties, par lettre recommandée avec accusé de réception, sous réserve du respect d'un préavis de trois (3) mois minimum.
Des frais techniques liés à la coupure du service pourront être facturés conformément à la loi.

8.4. En cas de non-paiement, le Prestataire enverra un courrier en Accusé-Réception de mise en demeure de paiement sous huit (8) jours calendaires. Au-delà de ce délai, le Prestataire pourra restreindre ou suspendre d'un ou plusieurs services (Article 13 des présentes Conditions Générales).
Un second courrier en Accusé-Réception sera envoyé au Client de mise en demeure de paiement sous dix (10) jours. Au-delà de ce délai, le Prestataire pourra résilier les services pouvant entraîner la perte définitive des numéros de téléphone, adresses IP etc liés aux services supprimés. Le Client déclare expressément accepter les conséquences de l'application du présent Article et ne pourra en aucun cas se retourner contre le Prestataire pour quelque dommage que ce soit qu'il subirait du fait de cette application.
L'intégralité des sommes : factures émises, des redevances jusqu'à la fin de l'engagement, du préavis, des pénalités de non-paiement, des frais de recouvrement et autre frais de résiliation sera due.
En cas de non-paiement dans les trente (30) jours, le Prestataire portera cette affaire en justice afin de faire valoir ses droits.

8.5. Toute résiliation entraînera à la perte définitive des numéros de téléphones (sauf reprise par un autre opérateur avant la date effective de la résiliation), des services de téléphonie, internet ou tout autre service associé. Les adresses IP seront également définitivement résiliées.

9. TARIFS

9.1. Les Services sont fournis aux tarifs du Prestataire indiqués dans le Contrat d'abonnement en vigueur à la date de signature de ce dernier. Les prix des Services restent fermes pendant la Période Minimale d'Engagement indiquée dans le Contrat d'abonnement, sous réserve des exceptions prévues au présent article. Tout mois entamé est dû dans sa totalité.

9.2. Evolution des prix des services postérieurement à la Période Minimale d'Engagement

En cas de révision à la baisse ou à la hausse des prix d'un Service de communications électroniques, le Prestataire la mettra en œuvre dans les conditions de l'article L. 224-33 du Code de la consommation.
Toutefois, les dispositions de l'article L. 224-33 du Code de la consommation ne s'appliquent pas lorsque les modifications envisagées :

- Sont toutes exclusivement au bénéfice du Client, ;
- Ont un caractère purement administratif et n'ont pas d'incidence négative pour le Client
- Ou découlent directement de la législation applicable (cf. article 9.3)

Pour tout autre Service, le Prestataire en informera préalablement le Client, moyennant un préavis minimum de un (1) mois par tout moyen avant la mise en application et le Client bénéficiera d'un délai de quatre (4) mois pour résilier sans frais ses services concernés par les modifications. Si le Client est en désaccord avec les nouveaux tarifs, il pourra résilier le Contrat d'abonnement afférent au Service dans les conditions indiquées à l'article 8. A défaut d'opposition du Client dans le délai de quatre (4) mois à compter de la notification initiale, la révision sera réputée acceptée par le Client. Il est précisé que tout mois entamé est dû.

9.3. Le Prestataire peut répercuter les évolutions de ses prix lors de l'exécution du Contrat en cas de modification de la réglementation (notamment modification des prix d'itinérance des opérateurs de télécommunications), le Client n'ayant pas la faculté de solliciter la résiliation du Service concerné par la révision du prix et/ou du Contrat.
Ces révisions de prix entreront en vigueur après un préavis de un (1) mois donné au Client par tout moyen de notification et le Client bénéficiera d'un délai de quatre (4) mois pour résilier sans frais les services concernés par les modifications. Si le Client est en désaccord avec les nouveaux tarifs, il pourra résilier le Contrat d'abonnement afférent au Service dans les conditions indiquées à l'article 8. A défaut d'opposition du Client dans le délai de quatre (4) mois à compter de la notification initiale, la révision sera réputée acceptée par le Client. Il est précisé que tout mois entamé est dû.
Tous les tarifs indiqués sont hors taxes sur la valeur ajoutée (TVA) ainsi que tous impôts, droits et taxes de quelque nature que ce soit, directs ou indirects, qui pourraient être appliqués sur le prix des Services vendus et qui resteront à la charge exclusive du Client.
Toute modification de la réglementation applicable ayant pour incidence de faire supporter au Prestataire des impôts, droits ou taxes supplémentaires ou d'un montant supérieur à ceux existant à la date de signature du Contrat entraînera un ajustement corrélatif des tarifs indiqués de telle façon que le Prestataire continue de percevoir les prix hors taxes indiqués.

9.4. Clause d'indexation
Le Prestataire peut modifier, chaque année, au 1er janvier, le prix du ou des Service(s) par application de la « Formule d'Indexation » prévue ci-après, qui est basée sur l'indice SYNTEC (ci-après l'« Indice »).
Ainsi, le Prestataire pourra indexer annuellement le Prix des Services sur la base de cet indice SYNTEC selon la formule suivante :
1) Variation Indice en % = (indice nouveau - indice ancien) / indice ancien.
Indice nouveau = dernier indice mensuel publié à la date de révision.
Indice ancien = indice mensuel publié 12 mois avant l'Indice nouveau.
2) Prix révisé = Prix ancien x (1 + variation de l'indice en %)
En cas de disparition de l'indice, le Prestataire communiquera préalablement l'indice de remplacement.

9.5. Prix des Equipements
Les prix des Equipements sont fixés au jour de la Commande et se trouvent définis dans les Contrats d'abonnement. Les prix sont exprimés en euros et s'entendent hors taxes.
La location des Equipements est un Service fourni par le Prestataire au Client.
En cas de résiliation, le matériel en location devra être retourné complet (avec cordons, alimentation etc) par le Client au Prestataire. Sans retour dans les délais mentionnés par le Prestataire, les équipements seront facturés aux tarifs indiqués dans la Notification de prise en compte de la résiliation.

10. MODALITES DE PAIEMENT

10.1. Les tarifs des Services et la périodicité d'émission des factures correspondantes sont décrits dans chaque Contrat d'Abonnement. Il est précisé que le Prestataire peut modifier à tout moment les dates de facturation et les périodes de référence, sans pouvoir néanmoins modifier la périodicité de la facturation. Le Prestataire adressera les factures sous format électronique.
Une facture papier pourra être émise au coût de 3€ HT/facture.

10.2. Les Redevance Mensuelles devront être payées, à terme à échoir, sur une base mensuelle.
Tout mois entamé est dû dans sa totalité.

10.3. Les Frais de Mise en Service, Frais Initiaux, Frais d'Accès aux Services et autres frais éventuels devront être payés de façon mensuelle à terme échu suivant l'utilisation des Services durant le mois calendaire écoulé.

10.4. Les sommes facturées seront dues par le Client à la date d'établissement de la facture et payables par prélèvement automatique, virement sur le compte désigné dans la facture ou tout autre mode de paiement prévu dans le Contrat d'abonnement du Service concerné dans un délai maximum de vingt-cinq (25) jours suivant ladite date de facture. Toute échéance entamée est due et tout montant versé par le Client est irrévocablement acquis au Prestataire et non remboursable. Le règlement anticipé des factures ne donne droit à aucun escompte. Le Prestataire pourra, sous réserve de prévenir le Client par courrier ou courriel quinze (15) jours auparavant, opérer le paiement par compensation des sommes qu'ils se doivent mutuellement au titre des Contrats d'Abonnement en cours, ce que le Client accepte expressément.

10.5. Tout paiement devra correspondre à la totalité des sommes dues, sans application de quelconque déduction, compensation, annulation ou autre.

10.6. Pour les Services faisant l'objet d'une facturation à la consommation, les factures sont établies à partir des données émanant du système de facturation du Réseau du Prestataire qui ont la valeur d'un écrit au sens donné à ce terme à l'article 1347 du code civil français jusqu'à preuve d'une erreur manifeste dudit système. Ces données sont

conservées par le Prestataire pendant une durée de six (6) mois à compter de leur enregistrement (ou toute autre période plus courte qui pourrait être définie par la loi ou la réglementation) sauf lorsque le Prestataire fournit au Client le détail de ses consommations. En cas de communication de ces données au Client, ce dernier ne pourra les utiliser à aucune autre fin que la vérification de ses factures.

11. DEFAUT DE PAIEMENT

11.1. Les factures émises en vertu de chaque Contrat d'Abonnement, si elles ne sont pas réglées totalement à leur échéance, portent intérêt, de plein droit et sans mise en demeure, à trois fois le taux d'intérêt légal en vigueur applicable par la Banque Centrale Européenne (BCE) à la date d'émission de la facture concernée. Ces intérêts sont calculés à compter du jour suivant la date d'échéance du montant non réglé jusqu'à son paiement intégral. Une indemnité forfaitaire de 40€ HT sera également appliquée pour frais de recouvrement.

11.2. Le non-paiement total par le Client d'une facture emportera immédiatement et automatiquement déchéance du terme de l'ensemble des factures émises par le Prestataire au titre de l'ensemble des Contrats d'Abonnement en cours, qui deviendront ainsi exigibles à tout moment par le Prestataire.

11.3. Le Client informera le Prestataire, par lettre recommandée avec avis de réception dûment motivée et dans un délai de dix (10) jours à compter de la réception d'une facture relative à des redevances à la consommation, de toute contestation qu'il émettrait sur le contenu de cette facture. En cas de litige, les sommes facturées au Client resteront exigibles par le Prestataire, le montant non contesté restant, en tout état de cause, payable par le Client à son échéance. Les Parties prendront les mesures nécessaires pour que la contestation soit résolue avant le terme du délai de paiement mentionné ci-dessus. S'il est débouté et s'il a retenu une partie de ses paiements, le Client paiera au Prestataire, en plus des sommes dues, des intérêts de retard mentionnés à l'article 11.1. ci-dessus.

11.4. En cas de contestation sur tout ou partie des sommes facturées, le Client s'engage à payer les sommes correspondant aux montants non contestés de la facture concernée, et ce, conformément au délai prévu à l'Article 10.4 ci-dessus.

11.5. Le Prestataire se réserve le droit de demander au Client un dépôt de garantie ou toute autre forme de garantie de paiement (ou l'augmentation de la garantie déjà délivrée) en cas de modification substantielle de la situation financière ou en cas de commande ou d'utilisation de Services significative et/ou supplémentaires. Au cas où le Client n'aurait pas versé ou mis en place la Garantie à la date indiquée par le Prestataire, la fourniture du Service sera suspendue jusqu'au versement ou la mise en place de ladite Garantie et le Client devra néanmoins continuer à s'acquitter du prix du Service. De même, en cas d'incident ou de retard de paiement en cours de Contrat d'Abonnement, le Prestataire se réserve le droit, à tout moment et sans préjudice des autres recours dont elle dispose, de demander une Garantie au Client.
En cas de non-paiement total d'une quelconque facture à son échéance et après mise en demeure restée sans effet pendant huit (8) jours à compter de son envoi, le Prestataire pourra déduire le montant correspondant de, ou appeler, la Garantie. Le Prestataire informera le Client de cette déduction ou de cet appel par lettre recommandée avec avis de réception, et le Client devra reconstituer la Garantie au plus tard quinze (15) jours après réception de ladite lettre, à défaut de quoi le Client sera réputé en retard de paiement. En l'absence de retards de paiement du Client et/ou de différend entre les Parties, le Prestataire restituera ou prononcera la main levée de la Garantie deux (2) mois après la fin du Contrat d'Abonnement concerné.

11.6. En cas de vente d'équipement ou de cession de droits de propriété incorporels, la propriété ne sera transférée au Client qu'à compter du parfait paiement, et de l'encaissement par le Prestataire du paiement intégral du prix, principal, frais et taxes compris. Le Client s'engage à prendre toute mesure utile pour éviter leur saisie par des tiers. Il s'interdit également de céder ces éléments pendant toute la durée de validité du présent article de réserve de propriété. En cas de non-paiement à l'échéance, le Prestataire sera en droit de reprendre les éléments livrés, dans le cadre notamment des dispositions des articles 115 et suivants de la loi du 25/01/85 relative au redressement et à la liquidation judiciaire des entreprises.

11.7. Rappel de l'article 8.4. : En cas de non-paiement, le Prestataire enverra un courrier en Accusé-Réception de mise en demeure de paiement sous huit (8) jours calendaires. Au-delà de ce délai, le Prestataire pourra restreindre ou suspendre d'un ou plusieurs services (Article 13 des présentes Conditions Générales).
Un second courrier en Accusé-Réception sera envoyé au Client de mise en demeure de paiement sous dix (10) jours. Au-delà de ce délai, le Prestataire pourra résilier les services pouvant entraîner la perte définitive des numéros de téléphone, adresses IP etc liés aux services supprimés. Le Client déclare expressément accepter les conséquences de l'application du présent Article et ne pourra en aucun cas se retourner contre le Prestataire pour quelque dommage que ce soit qu'il subirait du fait de cette application.
L'intégralité des sommes : factures émises, des redevances jusqu'à la fin de l'engagement, du préavis, des pénalités de non-paiement, des frais de recouvrement et autre frais de résiliation sera due.
En cas de non-paiement dans les trente (30) jours, le Prestataire portera cette affaire en justice afin de faire valoir ses droits.

12. OBLIGATIONS DU CIENT

Le Client s'engage à respecter les stipulations des documents contractuels et notamment à :

- vérifier auprès de son Opérateur précédent les dates de fin d'engagement de ses différents contrats, services etc et les modalités de résiliation qu'il devra suivre ;
- respecter à tout moment les consignes du Prestataire pour l'utilisation des Services ;
- utiliser les Services en parfaite conformité avec la loi et la réglementation en vigueur et en respectant les droits des tiers. Le Client s'interdit notamment de transmettre toutes données prohibées, illicites, contraires aux bonnes mœurs ou à l'ordre public ;
- prendre toutes précautions, notamment internes, afin de ne pas diffuser sur le réseau Internet ou télécharger sur son système informatique des virus ou tout autre programme susceptibles de causer des dommages aux réseaux et systèmes informatiques du Prestataire, de ses clients ou de tiers ;
- acquitter aux échéances toutes les factures émises par le Prestataire en contrepartie des Services ;
- à mettre à disposition du Prestataire tous les moyens humains, techniques et matériels nécessaires au fonctionnement du Service et à l'exécution du Contrat d'Abonnement et fournira au Prestataire toutes les informations que cette dernière pourra demander ou qui seront utiles pour l'exécution des Contrat d'Abonnement.
- à s'assurer que ses équipements, de ceux de ses préposés et de toutes personnes susceptibles de se raccorder au Réseau par son intermédiaire, ainsi que l'installation desdits équipements, doivent être conformes à la réglementation en vigueur et, en particulier, avoir fait l'objet d'une évaluation de conformité en application des articles R20-1 et suivants du Code des Postes et Télécommunications.
- à faire toutes diligences afin de collaborer avec le Prestataire dans sa prestation d'installation des Services, notamment en donnant accès à ses sites aux techniciens du Prestataire et/ou de l'opérateur télécom et/ou du Fournisseur désigné(s) par le Prestataire et en communiquant au Prestataire, en temps et en heure, toutes les informations nécessaires à ladite Installation et à la mise en œuvre des Services ;
- à réaliser à ses frais tout câblage interne ainsi que toute intervention, modification de ses installations de télécommunications qui seraient nécessaires en vue de la fourniture du Service et, en général, toutes les opérations préalables à la mise à disposition du Service.
- adopter un comportement raisonnable dans le cadre de l'utilisation des Services. L'usage raisonnable est précisé pour chaque Service, dans les Conditions Particulières. A ce titre, le Client s'interdit toute utilisation frauduleuse telle que notamment la pratique du publipostage, la revente des communications, l'utilisation de services « voix » à des fins d'usage data.
- à informer le Prestataire dès que possible de toute évolution de son activité de nature à modifier durablement ses flux de communications.

13. SUSPENSION DE(S) SERVICE(S)

13.1. Le Prestataire pourra, après information du Client par tout moyen de Notification, suspendre immédiatement et sans préavis, l'accès à un ou à tous les Services (chaque cas étant ci-après individuellement la « **Suspension du Service** ») pour l'un des motifs suivants :

a) se conformer à toute loi, réglementation, décision de justice ou autre demande administrative ou injonction exigeant une action immédiate ;
b) éviter que le Service soit utilisé d'une façon qui engagerait ou pourrait engager la responsabilité du Prestataire, ou en violation à toute loi, réglementation, que cette utilisation soit faite par le Client ou toute autre personne ou entité utilisant le Service, avec ou sans le consentement ou l'autorisation du Client, ces cas d'utilisation étant ci-après individuellement désignés « Mauvaise Utilisation du Service ».
c) éviter toute perte lorsque le Client ne paye pas l'un des montants dus ni à sa date d'échéance, ni dans le délai de huit (8) jours suivant la réception par le Client d'une Notification de payer envoyée par le Prestataire. En cas d'incident ou de retard de paiement total ou partiel d'une quelconque facture à son échéance, le Prestataire se réserve le droit, à tout moment et sans préjudice, de restreindre le service (ex : restriction totale sur l'émission des appels). Le Client déclare expressément accepter les conséquences de l'application du présent Article et ne pourra en aucun cas se retourner contre le Prestataire pour quelque dommage que ce soit qu'il subirait du fait de cette application.
d) En cas de survenance d'un cas ouvrant droit à la résiliation prévu par l'article 17 ci-dessus.

Pendant la durée de suspension du Service, le Service continuera d'être facturé au Client.
Le Prestataire s'engage à rétablir la fourniture du Service dans les meilleurs délais dès que le fait engendrant la Suspension est levé, et, dans l'hypothèse où la cause de la Suspension du Service est imputable au Client, à condition que le Client remédie à la cause de la Suspension du Service.
Si le Client ne remédie pas à la cause de la Suspension du Service dans le délai qui lui aurait été imparti ou ne paie pas, le cas échéant, les frais de rétablissement du Service, le Prestataire pourra résilier de plein droit sans formalité judiciaire le(s) Service concerné(s), par l'envoi d'une Notification. Dans ce cas, le Prestataire pourra (sans préjudice de l'exercice de ses autres droits et recours) réclamer au Client le paiement des mêmes frais de résiliation anticipée que ceux que le Client aurait payés en cas de Résiliation Anticipée par ce dernier.

13.2. Le Client 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 et/ou pour utiliser les Services.

13.3. Ainsi, le Client s'engage à défendre et à indemniser le Prestataire et les Sociétés Associées du Prestataire (y compris leurs dirigeants, directeurs, salariés et représentants) de toutes les conséquences que ce dernier pourra supporter du fait d'une Réclamation d'un Tiers intentée à son encontre ou contre ses Sociétés Associées, sauf en cas d'inexécution par le Prestataire de ses obligations au titre du Contrat (qui serait à l'origine de telles réclamations), et résultant :
a) d'une Mauvaise Utilisation du Service,
b) de l'utilisation, pour quelconque Service, de capacités, services équipements et/ou logiciels non fournis par le Prestataire,
c) du non-paiement par le Client de tous Droits et Taxes à leur date d'échéance,
d) du non-respect par le Client de l'une quelconque de ses obligations ou garanties prévues au Contrat.

14. RESPONSABILITES

14.1. Lorsque la Mise en Service nécessite le raccordement d'un ou plusieurs sites Client, ce dernier reconnaît que le Prestataire n'est pas en mesure, à la date de

souscription du Service, de connaître la configuration précise du ou des sites Client ainsi que leurs conditions techniques de raccordement au Service. Dans l'hypothèse où le Prestataire ne pourrait ou ne serait pas autorisée à effectuer le raccordement d'un ou plusieurs sites Client, le Contrat d'Abonnement sera annulé pour les sites concernés, sans indemnité de part ni d'autre.

14.2. Il est expressément spécifié que les obligations du Prestataire dans la fourniture des Services sont des obligations de moyen, sauf pour les obligations quantifiables avec un indicateur de qualité ou de durée. A ce titre, le Prestataire s'engage à apporter tous les soins et efforts raisonnables dans la fourniture des Services.

14.3. En aucun cas, la responsabilité du Prestataire ne saurait être recherchée en cas de :

- Utilisation illégale par le Client ou un tiers, autorisé ou non, des Services fournis par le Prestataire ;
- Faute, négligence, omission, mauvaise utilisation ou non-respect des directives du Prestataire par le Client, dans l'utilisation des Services.
- Force majeure telle que définie ci-après, faute, négligence ou omission d'un tiers à l'origine du préjudice subi par le Client.
- Ouverture par le Client, pour quelque raison que ce soit, dans son ou ses systèmes informatiques d'une ou plusieurs adresse(s) IP publique(s), de piratage ou tout autre intrusion.
- Ajout par le Client, sans information préalable au Prestataire, dans son ou ses systèmes ou réseaux informatiques, de lignes de télécommunication, routeurs, modems, et d'une façon générale ajout de tout équipement, de tout programme informatique et toute modification de son système d'information susceptible(s) de créer des Incidents et des dysfonctionnements.

15. LIMITATION DE RESPONSABILITE

15.1. Il est expressément spécifié que les obligations du Prestataire dans la fourniture des Services sont des obligations de moyens. A ce titre, le Prestataire s'engage à apporter tous les soins et efforts raisonnables dans la fourniture des Services.

15.2. Le Prestataire ne pourra être tenu responsable des retards ou inexécutions de ses obligations contractuelles résultant de la survenance d'événements échappant raisonnablement à son contrôle, tels que notamment les événements suivants : fait du prince, perturbations météorologiques exceptionnelles, conflits du travail autres que ceux opposant le Prestataire à ses salariés, absence ou suspension de la fourniture d'électricité, foudre ou incendie, décision d'une autorité administrative nationale ou internationale ou de toute autre autorité compétente, guerre, troubles publics, actes ou omissions de la part d'autres opérateurs de télécommunications, ou événements hors du contrôle raisonnable des fournisseurs du Prestataire.

15.3. Le Prestataire ne garantit pas que son Service fonctionne et fonctionnera sans aucune discontinuité. En cas de défaillance de son Service, le Prestataire notifiera au Client la défaillance et il fera ses meilleurs efforts pour remédier à cette défaillance.

15.4. A l'exception de leur obligation contractuelle de procéder au paiement des factures ainsi que prévu ci-dessus, aucune des Parties ne sera responsable, à quelque titre que ce soit, des dommages suivants :
(a) perte de revenus, d'activité, de contrats, de clientèle, d'économies, de profits ou de données - les termes "perte d'économies" signifient une quelconque dépense que l'une des Parties s'attend à éviter ou bien à supporter à un moindre coût grâce au Contrat - ; ou (b) un quelconque dommage indirect pouvant survenir dans le cadre de l'exécution du Contrat.
Le Prestataire se réserve la possibilité de suspendre partiellement ou complètement le Service en cas d'opérations de maintenance ou d'évolution du Réseau ou si le Prestataire y est obligé pour respecter un ordre, une instruction ou une exigence du Gouvernement, d'une autorité de régulation, ou de toute autorité administrative ou judiciaire, communautaire, nationale ou locale compétente.

15.5. En outre, chacune des Parties est exclusivement et entièrement responsable de la fourniture de ses propres services vis-à-vis de ses clients et résout avec ces derniers les litiges pouvant survenir à l'occasion de la fourniture desdits Services.

15.6. Au cas où le Prestataire verrait sa responsabilité mise en cause au titre de l'exécution du Contrat, il est expressément spécifié que sa responsabilité ne pourra excéder le montant mensuel moyen des trois (3) dernières factures mensuelles adressées au Client au titre du Service ou du Contrat d'Abonnement concerné.

15.7. Les Parties reconnaissent que rien dans ce contrat ne saurait limiter leur responsabilité en matière de dommages corporels de toute nature, issus de leur négligence ou de la négligence de leurs employés dans l'exercice de leurs fonctions ou de toute responsabilité dont la loi ou la jurisprudence interdisent la limitation.

15.8. Les stipulations prévues au présent article comprennent, de façon limitative, toutes les conditions applicables à la responsabilité de chacune des Parties au titre de l'exécution du Contrat.

15.9. En aucun cas le Prestataire ne pourra être tenu responsable des engagements en cours du Client avec d'autres opérateurs, ni des modalités de résiliation.
Les dates de fin d'engagement, les modalités de résiliation ou de fin de contrat ou tout autre démarche et/ou obligation envers l'opérateur précédent concernant les Services et/ou les options liées sont sous l'entière responsabilité du Client. Le Prestataire n'est en aucun cas responsable de la non-vérification et/ou du non-respect par le Client de ces dates, modalités et/ou démarches.

16. SUPPORT TECHNIQUE

Le Prestataire prendra en charge de 8h30 à 12h et de 14h à 17h30 les jours ouvrés et hors jours fériés, les notifications de défaillances du Service sur incident détecté par le Prestataire ou, le cas échéant, signalé par le Client (ci-après désignés indistinctement « **Notification** »).
Il est précisé que la défaillance d'un Service correspond à l'indisponibilité manifeste et durable d'un Service ou d'un élément de Service rendant son utilisation impossible.
Le Client devra apporter sa pleine coopération au Prestataire pour déterminer la cause du problème afin de le résoudre. Toute Notification de Défaillance devra se faire uniquement via la procédure permettant la déclaration d'une Défaillance ou d'une demande technique quelconque à savoir l'ouverture d'un ticket.

17. FORCE MAJEURE

Les Parties ne seront pas responsables de dommage, de retard de livraison d'un ou plusieurs services, d'une non-exécution ou d'une exécution partielle résultant d'une cause en dehors de leur contrôle et/ou pouvant être interprétée par un tribunal français comme un cas de force majeure (soit un « Cas de Force Majeure »), au sens de l'article 1218 du Code Civil. Les Parties conviennent qu'un Cas de Force Majeure inclura notamment : les intempéries, actes ou omissions d'une autorité publique, y compris les modifications de toute réglementation applicable aux Services, accès limités par un gestionnaire de domaine, défaillances ou contraintes d'un moyen de télécommunications géré par un opérateur auquel le Réseau est raccordé ou d'un fournisseur, agitations, insurrections et actes d'une nature similaire, guerres déclarées ou non, grèves, sabotages, vols, vandalismes, explosions, incendies, foudre, catastrophes naturelles, actes de tiers.

En cas de survenance d'un tel événement, la Partie invoquant la force majeure ou le cas fortuit s'engage à informer l'autre Partie dans les plus brefs délais, et les Parties s'efforceront de bonne foi de prendre toutes mesures raisonnablement possibles pour limiter les effets dudit événement en vue de poursuivre l'exécution du Contrat.
En tout état de cause, si le cas de force majeure ou le cas fortuit ainsi invoqué a une durée d'existence supérieure à trente (30) jours calendaires, chaque Partie pourra décider de mettre fin, avec effet immédiat, au Contrat par Notification de sa décision transmise à l'autre Partie, sans toutefois que cette résiliation ouvre droit au profit de l'une quelconque des Parties à indemnité de quelque sorte que ce soit.
La Partie défaillante s'engage à mettre tous les moyens permettant de pallier le cas de Force Majeur ou les conséquences sur les obligations essentielles au titre d'un Contrat de Service.

Les obligations de la Partie victime du Cas de Force Majeure seront suspendues sans qu'elle n'encoure de responsabilité, quelle qu'elle soit.
Si dans les trente (30) jours suivant la notification par la Partie défaillante de la survenance de la Force Majeur, celle-ci n'a pas pu y remédier, l'autre Partie pourra résilier le Contrat d'Abonnement, par lettre recommandée avec avis de réception. Par dérogation aux articles 7 et 8, la résiliation interviendra à la date de réception de la lettre recommandée. L'intégralité des Redevances Mensuelles des services activés et fonctionnels restent due jusqu'à la résiliation effective des services liés au Contrat d'Abonnement, et comme stipulé à l'article 8 des présentes Conditions Générales, la résiliation de ces services pourra entraîner la perte définitive des numéros de téléphone, adresses IP etc liés aux services supprimés. Cette résiliation ne pourra pas ouvrir de droit au profit de l'une quelconque des Parties à indemnité de quelque sorte que ce soit.

18. CESSION

Chacune des Parties ne pourra ni céder ou transférer le Contrat ni tout ou partie de ses droits ou obligations au titre du Contrat sans recevoir préalablement l'accord écrit de l'autre Partie (qui ne pourra le refuser sans justes motifs). Toutefois, une Partie pourra (sous réserve d'en informer l'autre Partie par écrit), céder ou transférer le Contrat ou tout ou partie de ses droits et obligations au titre du Contrat à une Société Associée dès lors que cette société dispose des moyens financiers, techniques et administratifs suffisants pour exécuter toutes les obligations résultant du Contrat.

19. DROIT DE RETRACTATION

Au cas où le présent Contrat serait commutativement conclu hors établissement, porterait sur des Services n'entrant pas dans le champ de l'activité principale du Client et si le nombre de salariés du Client au jour de la signature est inférieur ou égal à 5 salariés, alors le Client disposera d'un délai de rétractation de quatorze jours calendaires à compter de la conclusion du Contrat (date de signature du contrat par le Client).
Le Client devra informer le Prestataire de sa décision de rétractation par courrier recommandé avec accusé de réception.
Le formulaire de rétractation est joint au contrat.
Le Client devra renvoyer le matériel fourni à ses frais à l'adresse de Technicophone.
Si le Client exerce son droit de rétractation d'un contrat de prestation de services dont il a demandé expressément l'exécution avant la fin du délai de rétractation, le Client devra verser au Prestataire un montant correspondant à l'abonnement du service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter ; ce montant est proportionné au prix total de la prestation convenu dans le contrat.
Les Frais d'Accès aux Services / Mise en service seront dus dans leur totalité.
Lorsque le droit de rétractation ne peut être exercé ou que les circonstances font perdre ce droit en application de l'article L. 221-28, le Client ne bénéficiera pas de ce droit de rétractation.

20. CONFIDENTIALITE

20.1. Les stipulations du Contrat et les informations, écrites ou orales, qui ne sont pas du domaine public, relatives au Contrat (les "Informations Confidentielles"), et notamment celles relatives au trafic commuté par l'un ou l'autre des Parties, seront tenues confidentielles et ne seront pas divulguées, en tout ou en Partie, à une personne autre que des dirigeants, des administrateurs, des employés ou des représentants d'une Partie (soit, collectivement, des "Représentants") ayant besoin de connaître lesdites Informations Confidentielles aux fins de négocier, de signer et d'exécuter le Contrat. Ces Informations Confidentielles ne seront utilisées à aucune autre fin.

20.2. Chacune des Parties s'engage à traiter les informations recueillies dans le cadre du Contrat comme étant confidentielles.
Par dérogation, les obligations de confidentialité, édictées au présent article, ne s'appliquent pas aux données confidentielles :

- dont la communication a été autorisée préalablement et par écrit par la Partie émettrice ou,
- dont il est démontré, par une preuve écrite, qu'au moment de leur communication à la Partie réceptrice, elles appartenaient déjà au domaine public ou,
- dont il est démontré, par une preuve écrite, qu'au moment de leur communication à la Partie réceptrice, elles étaient préalablement connues de cette dernière ou,
- que l'une des Parties doit produire nécessairement pour faire valoir ses droits ou prétentions dans le cadre d'une action contentieuse relative à la formation, l'interprétation ou l'exécution du Contrat.

Chacune des Parties est autorisée par l'autre Partie à communiquer ces informations confidentielles à ses collaborateurs, fournisseurs, sous-traitants à la seule fin de l'exécution du Contrat.
Toute autre divulgation est formellement interdite. Au cas où l'une des Parties ou personnes ayant eu accès à des informations confidentielles est soumise à une obligation de révélation desdites informations, elle le notifie sans délai à la Partie dont les informations confidentielles font l'objet d'une demande de révélation, de manière à ce que cette Partie puisse rechercher une protection appropriée ou tout autre recours approprié et/ou renonce aux clauses de confidentialité du Contrat.

20.3. Chaque Partie s'engage à informer tous ses Représentants de la nature privée des Informations Confidentielles et à ordonner à ces personnes de traiter ces dernières conformément aux stipulations du présent article. Les Parties sont autorisées à divulguer des Informations Confidentielles (i) sur ordonnance d'un tribunal ou d'une autorité administrative dûment habilitée, (ii) sur requête ou demande d'une agence ou autorité régulatrice dûment habilitée, ou en vertu de toute réglementation de cette dernière, (iii) dans la mesure raisonnablement requise dans le cadre de l'exercice d'un recours en vertu des présentes, (iv) au conseiller juridique ou aux commissaires aux comptes indépendants d'une Partie, (v) aux sous-traitants de l'une des Parties, et (vi) à tout cessionnaire autorisé en vertu des présentes, sous réserve que ledit cessionnaire s'engage par écrit à être lié par les stipulations du présent article.

20.4. Aucune des Parties ne fera d'annonce publique relative au présent contrat et/ou aux transactions envisagées aux présentes sans le consentement préalable et écrit de l'autre Partie sauf dans le cas de simple citation à titre de référence commerciale.

21. PROPRIETE INTELLECTUELLE

21.1. Tous les droits de propriété intellectuelle et industrielle appartenant au Prestataire restent la propriété de ce dernier, et aucune des dispositions du Contrat n'accorde au Client quelconque droit ou licence sur lesdits droits de propriété intellectuelle et industrielle. Le Client s'engage en conséquence à ne pas utiliser ou reproduire ces droits de propriété intellectuelle et industrielle sans l'autorisation du Prestataire.

21.2. Lorsque des droits de propriété intellectuelle et industrielle seront développés par l'une des Parties dans le cadre de l'exécution du Contrat, ils resteront la propriété de cette dernière.

22. CONVENTION DE PREUVE

Les Parties reconnaissent que les courriers électroniques échangés entre elles dans le cadre de l'exécution du Contrat auront valeur de preuve équivalente à celle d'un écrit et bénéficieront à ce titre d'une présomption de véracité. Les Parties conviennent à cette fin, de conserver les courriers électroniques qu'elles s'échangent de manière à en garantir l'intégrité.
Les Parties conviennent de considérer les messages reçus par voie électronique et plus généralement les documents électroniques échangés entre elles, comme des écrits d'origine au sens de l'article 1366 du Code Civil, c'est à dire comme ayant la même valeur que celle accordée à l'original. Les Parties conviennent de conserver les écrits électroniques de telle manière qu'ils puissent constituer des copies fiables au sens de l'article 1379 du Code Civil.

23. ASSURANCES

23.1. Chaque Partie fera son affaire de l'assurance de ses biens, des biens qui lui sont confiés ou loués et de ses employés. A ce titre, l'assurance des Equipements du Prestataire placés chez le Client est à la charge du Client.

23.2. Chacune des Parties atteste avoir souscrit une assurance responsabilité professionnelle notoirement solvable concernant l'ensemble des activités relatives au Contrat.

24. IMPREVISION

En cas de changement de circonstances imprévisibles lors de la conclusion du Contrat, conformément aux dispositions de l'article 1195 du Code civil, la Partie qui n'a pas accepté d'assumer un risque d'exécution excessivement onéreuse peut demander une renégociation du contrat à son cocontractant.

25. EXECUTION FORCEE EN NATURE

Par dérogation aux dispositions de l'article 1221 du Code civil, les Parties conviennent qu'en cas de manquement de l'une ou l'autre des Parties à ses obligations, la Partie victime de la Défaillance ne pourra en demander l'exécution forcée.

Par dérogation expresse aux dispositions de l'article 1222 du Code civil, en cas de manquement de l'une ou l'autre des Parties à ses obligations, la Partie victime de la Défaillance ne pourra, faire exécuter elle -même l'obligation par un tiers, aux frais de la Partie défaillante.

La Partie victime de la Défaillance pourra, en cas d'inexécution de l'une quelconque des obligations incombant à l'autre Partie, demander la résolution du contrat selon les modalités définies à l'article 8.

26. INDEPENDANCE DES CLAUSES, INTEGRALITE ET TITRES

26.1. Si l'une des dispositions du Contrat s'avère inapplicable, invalidée, annulée ou illégale, le Contrat sera réputé modifié, mais ce dans la limite strictement nécessaire pour rendre toutes ses autres dispositions applicables, sous réserve que le Contrat ainsi modifié reste conforme aux intentions et attentes initiales des Parties.

26.2. Le Contrat prend précédence sur et annule et rend caducs tous autres accords, conventions et contrats écrits ou oraux conclus entre les Parties antérieurement à la signature des présentes et ayant le même objet.

26.3. Les en-têtes des clauses et paragraphes du présent contrat visent exclusivement à faciliter l'organisation du texte desdits clauses et paragraphes, et il ne saurait en être inféré une quelconque interprétation du contrat ou de son contenu.

26.4. En cas de contradiction entre les présentes Conditions Générales et les Conditions Particulières ou le Bon de Commande, les Conditions Particulières ou le Bon de Commande prévaudront.

27. PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Les obligations des Parties relatives au traitement des Données Personnelles sont définies à l'Annexe 1 : Politique de traitement des Données Personnelles.
Annexe 1 disponible sur le site http://www.technicophone.fr (page Opérateur).

28. LOI APPLICABLE ET JURIDICTIONS COMPETENTES

28.1. Les Parties conviennent que le présent contrat sera soumis à la loi Française.

28.2. A défaut d'accord amiable, la partie la plus diligente pourra exercer une action en justice exclusivement auprès du tribunal de commerce de Tours, seul tribunal compétent y compris en cas de référé, d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs.

29. INDEMNISATION EN CAS DE PROBLEME DE PORTABILITE

29.1 En cas de retard de portage et entraînant une interruption totale de service.
Le Prestataire devra une indemnisation égale, par jour de retard, au cinquième du prix mensuel TTC de l'abonnement au service souscrit par le Client. Le nombre de jours de retard est calculé jusqu'au rétablissement du service de communication électronique par le nouveau Prestataire.
L'indemnisation est due par le Prestataire responsable du retard de portage du numéro.
Si le numéro de téléphone reste actif chez l'ancien Prestataire et que le service de téléphonie n'est pas interrompu, cette indemnisation ne sera pas due.

29.2 En cas de perte du numéro de téléphone faisant l'objet d'une demande de portabilité.
Le Prestataire devra une indemnisation égale à vingt-quatre (24) fois le prix mensuel TTC de l'abonnement souscrit par le Client auprès du Prestataire responsable de la perte de la portabilité.
L'indemnisation est due par le Prestataire responsable de la perte du numéro.

29.3 En cas de non-présentation à un rendez-vous nécessaire à la portabilité/reprise d'un numéro de téléphone et entraînant une interruption totale de service
Le Prestataire devra une indemnisation égale, par jour de retard, au cinquième du prix mensuel TTC de l'abonnement au service souscrit par le Client. Le nombre de jours de retard est calculé jusqu'à la présentation effective à un nouveau rendez-vous ou, le cas échéant, jusqu'à l'annulation du rendez-vous par le Client.
Cette indemnisation concerne un rendez-vous non honoré, sans prévenance au préalable par le Prestataire et entraînant une interruption de service.

Les indemnisations sont versées au Client dans les trente (30) jours suivant la demande du Client par mail à telecom@technicophone.fr

30. CONTACT, SAV et ASSISTANCE

Le Prestataire prendra en charge cinq jours sur sept (du lundi au vendredi), dans les horaires 8h30-12h00 et 14h00-17h30 les Défaillances de fonctionnement du Service, (i) sur incident détecté par le Prestataire ou (ii) le cas échéant signalé par le Client (ci-après désignés indistinctement « la Notification de Défaillance ») qui devra apporter sa pleine coopération au Prestataire pour déterminer la cause du problème afin de le résoudre.
Toute Notification de Défaillance, dans le cas où la Défaillance est signalée par le Client, devra se faire par l'envoi d'un e-mail à l'adresse telecom@technicophone.fr, et/ou par téléphone au numéro 0247406000. Le Prestataire s'efforcera de corriger tout problème ayant causé une Défaillance du Service dans les meilleurs délais.
Ne sont pas considérées comme l'objet d'une Défaillance de la part de Prestataire en raison de l'une des causes suivantes : (i) un équipement ou un service non fourni par le Prestataire (ii) les actes ou omissions du Client (iii) une maintenance planifiée (iv) un trafic du réseau qui excède la capacité du Service (v) les actes ou omissions de tout autre opérateur de télécommunication (vi) l'indisponibilité du Client, ou autre manquement de celui-ci, à coopérer raisonnablement avec le Prestataire afin de rétablir le Service.
Les informations sur le contrat, les tarifs appliqués et des frais de maintenance pourront être obtenus par mail à telecom@technicophone.fr.

31. ACCEPTATION DU CLIENT

Les Présentes Conditions Générales de Vente et les Conditions Particulières sont expressément agréées et acceptées par le Client qui déclare et reconnaît en avoir une parfaite connaissance et renonce, de ce fait, à se prévaloir de tout document contradictoire et, notamment, ses propres Conditions Générales d'Achat, qui seront inopposables au Prestataire, même s'il en a eu connaissance.

Formulaire de rétractation

Pour les ***Clients Concernés au titre de l'article 19*** des présentes CGV du contrat
Information concernant l'exercice du droit de rétractation

Droit de Rétractation
Vous avez le droit de vous rétracter du présent Contrat sans donner de motif dans un délai de quatorze jours. Le délai de rétractation expire quatorze jours calendaires après le jour de la conclusion (date de signature) du Contrat d'Abonnement. Pour exercer le droit de rétractation, vous devez nous notifier (par LRAR à l'adresse TECHNICOPHONE – 4, Rue des Messagers – 37210 Rochecorbon) votre décision de rétractation du présent Contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté. Vous pouvez utiliser le modèle de formulaire de rétractation ci-après, mais ce n'est pas obligatoire. Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que vous transmettiez votre communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

Modèle de formulaire de Rétractation
Formulaire à compléter uniquement si vous souhaitez vous rétracter du présent Contrat d'Abonnement.
Par lettre recommandée avec AR à l'attention de :
TECHNICOPHONE
4, Rue des Messagers
37210 Rochecorbon

Par la présente, je vous informe de ma rétractation au Contrat :
N° de contrat :…….. signé le ……. à ……..
Informations du Client :
Raison Sociale : ……..
Adresse : ……
SIRET :…….

Date et Lieu :

Nom, qualité du signataire et cachet :

Signature :

Conditions Particulières

En application des Conditions Générales

1. DEFINITIONS

En complément des définitions des Conditions Générales de Souscription (ci-après « Conditions Générales ») du Prestataire, ci-après dénommée Le Prestataire, les termes suivants utilisés dans les présentes Conditions particulières auront la signification qui suit :

« **Anomalie Majeure** » désigne le dysfonctionnement entraînant une coupure totale d'un service principal exclusivement imputable aux Réseaux et/ou à l'infrastructure, à l'exclusion des dysfonctionnements ayant un impact mineur sur l'utilisation des Services tels que les microcoupures, temps de réponse longs, appels n'aboutissant pas vers une destination, etc.
« **Anomalie Mineure** » désigne tout dysfonctionnement ne constituant pas une Anomalie Majeure
« **Client** » désigne toute personne physique ou morale au nom et pour le compte de laquelle un Contrat d'Abonnement est souscrit.
« **Consommation Estimée** » désigne la consommation moyenne du Client pour un Service donné, estimée par le Prestataire sur la base de l'un quelconque des paramètres suivants : (i) les trois dernières factures établies par le Prestataire au Client, ou (ii) un historique des factures du Client auprès d'un opérateur précédent (si celles-ci ont été communiquées par le Client), ou (iii) des consommations moyennes des clients de le Prestataire d'une catégorie comparable à celle du Client, pour le Service concerné
« **Contrat d'Abonnement** » ou « **Bon de Commande** » désigne le contrat conclu entre le Prestataire et le Client relatif à la fourniture par le Prestataire des Services au Client dans les conditions prévues dans les conditions générales et/ou les conditions particulières d'achat
« **Dégroupage** » désigne la modalité permettant au Client d'émettre et de recevoir ses appels à partir d'une ligne fixe connectée sur les Réseaux d'un Opérateur sans maintenir de connexion avec le réseau de l'Opérateur historique ; le dégroupage effectué peut consister en un dégroupage total ou un dégroupage partiel de la ligne.
« **Desserte Interne** » désigne l'ensemble des infrastructures et équipements nécessaires à l'acheminement du Service (notamment génie civil, chemins de câbles, câbles, etc) entre le premier point de terminaison de la boucle locale situé sur le Site (la tête de câble de l'opérateur historique) et l'Equipement Terminal. « Emplacement de l'Equipement Terminal » désigne l'emplacement, dans le Site, en général un local technique, dans lequel l'Equipement Terminal doit être installé, tel qu'indiqué par le Client.
« **Equipement du Client** » désigne tout équipement ou logiciel, sous la responsabilité du Client ou de ses fournisseurs, nécessaire à la fourniture du Service et notamment les Centraux Téléphoniques.
« **Equipement Terminal** » désigne l'équipement actif de terminaison, fourni par le Prestataire, connecté aux Equipements du Client lui permettant d'utiliser le Service fourni via un Lien d'Accès.
« **GTR** » désigne la garantie de temps de rétablissement proposée pour certains Services.
« **Heures Ouvrables** » désigne la période de 8h30 à 12h et 14h à 17h30 les Jours Ouvrables.
« **Heures Ouvrées** » désigne la période de 8h30 à 12h et 14h à 17h30 les Jours Ouvrés.
« **Interruption** » désigne une indisponibilité totale du Service sur un Site exclusivement imputable au Réseau, à l'exclusion des dysfonctionnements ayant un impact mineur sur l'utilisation du Service tels que les microcoupures, temps de réponse longs, appels n'aboutissant pas vers une destination, etc.
« **Jour Ouvrable** » désigne tout jour à l'exception du dimanche et de tout autre jour férié ou chômé en France métropolitaine
« **Jour Ouvré** » désigne tout jour à l'exception du samedi, du dimanche et de tout autre jour férié ou chômé en France métropolitaine
« **Lien d'Accès** » désigne la liaison de raccordement direct établie par le Prestataire conformément aux présentes Conditions Particulières entre son Réseau et le point d'entrée d'un Site.
« **Ligne** » désigne la ou les lignes téléphoniques fixes du Client pour lesquelles ce dernier a souscrit au Service de Téléphonie.
« **Notification de Raccordement** » désigne la notification adressée par le Prestataire au Client lorsqu'un Site bénéficiant du Service de Téléphonie Sortant est prêt à être raccordé au Service de Téléphonie Entrant/Sortant par le Prestataire via un Lien d'Accès ou lorsqu'un Site entre dans la Zone de Couverture DSL
« **OBL** » désigne l'opérateur de boucle locale auquel est raccordé le Client.
« **Point d'Accès au Service** » désigne le port Ethernet de l'Equipement Terminal. Le Point d'Accès au Service matérialise la limite de responsabilité du Prestataire.
« **Organismes Compétents** » désigne AFNIC et INTERNIC selon que le Nom de Domaine choisi se trouve dans l'extension «.fr », «.com », «.net », «.org », «.biz », «.info ».
« **PABX** » ou « **Central Téléphonique** » désigne les Equipements, matériels et logiciels du Client assurant la commutation des communications téléphoniques filaires et sans fil, et apportant des services à valeur ajoutée tels que messagerie (vocale et/ou de l'écrit), systèmes de gestion de la taxation, de la téléphonie sans fil.
« **Portabilité** » permet au Client de changer d'opérateur de télécommunications pour confier son trafic à un autre opérateur tout en conservant les numéros géographiques attribués par son opérateur d'origine pour un type d'accès. Un numéro bénéficiant de la portabilité est dit « porté ».
« **Service** » désigne le Service fourni par le Prestataire dans les conditions définies aux présentes Conditions Particulières et composé du Service de Téléphonie et/ou du Service Internet.
« **Service Internet** » désigne le service d'accès à Internet fourni par le Prestataire au Client dans les conditions définies aux présentes Conditions Particulières.
« **Service de Téléphonie** » désigne le service de téléphonie fourni par le Prestataire au Client dans les conditions définies aux présentes Conditions Particulières.
« **Service de Téléphonie Sortant** » désigne le Service de Téléphonie pour les appels sortants du Client, en présélection, également appelé « en raccordement indirect ».
« **Service de Téléphonie Entrant/Sortant** » désigne le Service de Téléphonie pour les appels entrants et sortants du Client, via un Lien d'Accès, également appelé « en raccordement direct ».
« **Sites** » désigne les sites du Client où le Service est fourni par le Prestataire.
« **Service de Téléphonie VGA** » désigne le Service de Téléphonie pour les appels entrants et sortants du Client, via le Service de Revente de l'Abonnement de France Télécom.
« **Tests de Recette** » désigne les tests standard qui seront réalisés par le Prestataire en vue de vérifier la conformité du Service à ses spécifications techniques.
« **Zone de Couverture** » désigne la liste des communes réparties sur le territoire métropolitain, sur lesquelles le Service est disponible.
« **Zone de Couverture DSL** » désigne l'ensemble des communes françaises métropolitaines à l'intérieur desquelles le Prestataire est à même de fournir le Service au Client via un Lien d'Accès DSL le Prestataire.
« **Zone de Couverture Entrant/Sortant** » désigne l'ensemble des communes françaises métropolitaines à l'intérieur desquelles le Prestataire est à même de fournir le Service au Client via un Lien d'Accès.

2. OBJET

Les présentes Conditions Particulières ont pour objet de définir les conditions de fourniture du Service par le Prestataire au Client. Elles sont soumises aux Conditions Générales.

Les Conditions Particulières spécifiques à chaque Service seront décrites :

I. Services VGA
II. Services Connectivité Internet
III. Services Trunk SIP
IV. Services Téléphonie Hébergée
V. Services Messagerie Hébergée
VI. Services VPN, Sécurité et Firewall
VII. Services Office 365
VIII. Services Téléphonie Mobile
IX. Services Contact Expérience
X. Services Hébergés
XI. Services Numéros à Valeur Ajoutée SVA

I. Conditions Particulières – Services VGA

En application des Conditions Générales

Les lignes VGA reposent sur un réseau cuivre dont l'ARCEP a planifié la fermeture commerciale et technique.
Le calendrier des fermetures est consultable sur : https://www.data.gouv.fr/datasets/fermeture-du-reseau-cuivre

1. DEFINITIONS

En complément des définitions des Conditions Générales de Souscription (ci-après « Conditions Générales ») de TECHNICOPHONE, ci-après dénommée Le Prestataire, les termes suivants utilisés dans les présentes Conditions particulières auront la signification qui suit :

La « **Date de Mise en Service** » : signifie la date à laquelle le Service fourni par Le Prestataire est opérationnel et prêt à être utilisé par le Client.

Le **« Réseau »** signifie le réseau de télécommunications du Prestataire acheminant le trafic téléphonique en provenance ou à destination de tout utilisateur du Service.

La « **Ligne** » : signifie la ou les lignes de téléphone fixe(s) du Client située(s) en France métropolitaine pour la- ou les-quelles le Service a été souscrit.

Une « **Défaillance** » : désigne une indisponibilité totale du Service sur un Site Client Final exclusivement imputable au Réseau rendant impossible l'acheminement des communications de et vers le Site Client Final.

« France Telecom » signifie la société France Telecom S.A, opérateur de télécommunication historique en France et titulaire d'une licence accordée au titre des articles L33.1 et L34.1 du code des Postes et Télécommunications.

Un **« Code d'accès »** signifie le couple constitué d'un nom d'utilisateur et d'un mot de passe pour commander ou utiliser le Service, attribuer, modifier un service notamment grâce à l'interface d'administration du Service mis à sa disposition par Le Prestataire.

« Accès VGA » désigne, dans le cadre des présentes Conditions Spécifiques de Service VGA, un raccordement en mode analogique ou RNIS (pour accès de Base).

« Accès de Base Isolé » désigne un type d'accès au service RNIS. Il comprend deux canaux B à 64 kbit/s chacun et un canal D à 16 kbit/s donnant accès à une interface appelée « interface RNIS ». Un Accès de Base Isolé est identifié par un numéro de désignation (ND) ou un numéro de désignation d'installation (NDI) supportant un contrat de raccordement.

« Groupement d'Accès» désigne un ensemble de ligne analogique ou RNIS regroupé pour des raisons de traitement d'appels ou de gestion. Un accès (ligne) du Groupement, appelé « Accès (ligne) de tête de Groupement », porte le numéro qui identifie le groupement. Son numéro est le Numéro de Désignation du Groupement (NDI). Un Groupement d'Accès est constitué d'au moins deux Accès du même type (ligne analogique ou Accès de Base) à la même adresse géographique.

« **Équipements du Client**» désigne le ou les équipement(s) de télécommunication et tout équipement connexe, propriétés du Client ou sous son contrôle et notamment les Équipements Data et les téléphones du Client.

« **Équipements Data** » désigne les télécopieurs, les terminaux de paiement, les machines à affranchir, les minitels, les modems ainsi que tout autre Équipement du Site (autre que les téléphones) reliés au Centrral Téléphonique du Client.

« **OBL** » désigne l'opérateur de boucle locale auquel est raccordé le Client.

2. DESCRIPTION DU SERVICE

Service fourni par le Prestataire est un service de téléphonie qui permet l'acheminement sur le Réseau des communications téléphoniques du Client, à destination des numéros du Client tout en conservant les Équipements du Client.

Les communications vers des numéros spéciaux ou des numéros d'urgence ne sont pas acheminées par le Prestataire dans le cadre du Service et restent acheminées par France Telecom ou plus généralement par l'OBL, étant précisé que l'ensemble des communications entrantes et sortantes (y compris vers des numéros spéciaux ou d'urgence) sera facturé par Le Prestataire.

Le Client conservera son numéro de téléphone attribué par France Telecom. Ce numéro est incessible et ne peut être considéré comme attribué de manière définitive, le Prestataire pouvant être contraint de modifier le numéro attribué au Client pour des raisons techniques.

Le Service est fourni sur les Liens d'Accès existants du Site Client, à savoir:
- sur une ligne analogique ou un groupement de lignes analogiques
- sur un Accès de Base Isolé existant ou sur un Groupement d'Accès de Base existants (RNIS).

La fourniture du Service suppose le passage en Accès VGA du ou des Liens d'Accès existants disposant d'un Contrat de raccordement auprès de France Telecom ou plus généralement de l'OBL.

En cas de migration d'un ou de liens d'Accès actifs, bénéficiant d'une offre de détail de France Telecom ou plus généralement de l'OBL, le Client prend la responsabilité d'entreprendre toutes les démarches nécessaires à la résiliation de ladite offre de détail.

Le Client donne mandat au Prestataire afin d'effectuer, en son nom et pour son compte, l'ensemble des démarches nécessaires auprès de France Telecom ou plus généralement de l'OBL pour la mise en œuvre du Service VGA. Cette mise en œuvre relève de la seule maîtrise de l'OBL qui est libre de rejeter toute demande. Le Prestataire n'est aucunement responsable des délais ni du contenu de la réponse de France Telecom ou de l'OBL.
Si le Service n'est pas confirmé par l'opérateur historique ou par l'OBL, ce dernier en informera le Client qui pourra alors bénéficier du Service en présélection.

Le Client déclare (i) être titulaire des Accès VGA ou, à défaut, avoir obtenu l'accord du ou des titulaire(s) et engager sa responsabilité en cas de litige soulevé par le titulaire des Accès VGA, (ii) avoir résilié ou avoir commencé les démarches de résiliation de l'ensemble des services préexistants sur les Accès VGA chez d'autres opérateurs. En cas de contestation du Client ou du titulaire de l'Accès VGA, le Prestataire s'engage à transmettre par fax ou email à France Télécom ou autre opérateur le mandat écrit dans les meilleurs délais, et dans les meilleurs délais.

Le Service maintient, sous réserve d'éligibilité technique, certains services existants de l'OBL sur le Lien d'Accès (les dénominations commerciales de l'OBL pour ces services sont les suivantes : 3131, Auto,Rappel, Mémo Appel, Secret Appel/Appel, PCV France).

Les liens d'Accès suivants ne sont pas éligibles au Service :

- Accès supportant un poste d'exploitation de France Telecom (postes internes à France Telecom).
- Accès (ligne) corps d'un groupement technique.
- Accès en cours de création, de résiliation, de dé-numérotation/renumérotation ou de déménagement.
- Accès faisant l'objet d'une commande d'un service haut débit en cours de traitement.
- Accès temporaire.
- Cabines et publiphones.
- Canal D sur accès de base.

La mise en œuvre du Service peut impliquer la résiliation de l'abonnement téléphonique et de l'ensemble des offres et services souscrits uniquement auprès de France Telecom, ainsi que toute présélection existante. Néanmoins, la location des Équipements Data restera facturée par l'OBL. La mise en place du Service ne permet plus au Client de sélectionner, appel par appel, un autre opérateur pour acheminer ses communications téléphoniques ou de souscrire à la présélection auprès d'opérateurs de téléphonie autres que du Prestataire.
La souscription au Service VGA n'entraîne pas la résiliation automatique de l'abonnement téléphonique et de l'ensemble des offres et services souscrits auprès de France Télécom ou un autre OBL ainsi que toute présélection existante auprès d'un opérateur tiers. Il appartient au client de réaliser toutes les démarches de résiliation des différents abonnements, services ou options auprès de l'opérateur

Il appartient au Client de veiller à la conservation en bon état des canalisations, gaines et passages des câbles suivis mis à la disposition de l'OBL sur le Site du Client.

Le Client doit ainsi prendre en charge les frais d'entretien et de réparation des installations précitées ainsi que ceux du ou des câble(s) de raccordement en cas de détérioration de celui-ci ou ceux-ci.

Le Client prendra les mesures nécessaires afin que les Équipements sur le site soient agréés ou à défaut aient fait l'objet d'une attestation de conformité.

3. AUTRES SERVICES

3.1 Télétaxe / Télécomptage / Impulsion de Taxe

Moyennant un abonnement mensuel, le Client peut, sur le Contrat d'Abonnement, souscrire Ligne par Ligne à l'option Télétaxe / Télécomptage / Impulsion de Taxe. Cette option consiste à fournir au Client, durant l'appel, des messages de signalisation RNIS conformes à la recommandation Q.956.2 de l'UIT. Le Client bénéficiant du Service de Téléphonie Sortant pour le Site considéré doit avoir souscrit à l'option « Indication permanente de coût » dans le cadre de son contrat d'abonnement à France Télécom ou autre opérateur. La matrice de cadencement permet d'associer au couple Appelant/Appelé de chaque appel, une cadence d'envoi des messages de signalisation. Cette matrice est établie de telle manière que chaque message de signalisation, valorisé au prix d'une Unité Télécom (UT), permet de calculer un prix d'appel indicatif. La matrice de cadencement ne saurait avoir une valeur contractuelle et ne peut en aucun cas être opposée au Prestataire en cas de contestation de la facturation par le Client. Cette matrice est basée sur les tarifs publics de France Télécom. Elle est donc susceptible d'évoluer en fonction de ces derniers. Les mises à jour de cette grille France Télécom ne sont pas systématiquement effectuées en temps réel et le Prestataire ne pourra être tenue responsable de la mise à jour de celle-ci en temps réel. Le Client reconnaît être informé que l'option ne s'applique que pour les appels acheminés par le réseau sélectionné par le Prestataire. Le Prestataire ne saurait en aucun cas être tenu responsable et/ou appelé en garantie du fait de l'utilisation

de l'option Télétaxe / Impulsion de Taxe par le Client, en particulier si ce dernier l'utilise à des fins de refacturation de ses propres clients.

3.2 Services à valeur ajoutée du Service de Téléphonie Entrant/Sortant

- SDA (Sélection directe à l'arrivée)

Le Client peut souscrire à des SDA par tranche de dix (10). Les SDA permettent aux postes téléphoniques du Client d'être directement joignables sans passer par le standard.

- Identification de l'appelant

Sous réserve de possibilité technique, le numéro de téléphone du Client est affiché sur l'équipement téléphonique de ses correspondants qui ont souscrit, auprès de leur opérateur, au service correspondant. De plus, la version logicielle du Central Téléphonique du Client doit respecter la Norme Q.951. Si celle-ci n'est pas conforme à la norme, le Prestataire ne peut garantir le service d'identification de l'appelant

- Secret appel par appel

Cette fonctionnalité peut être programmée par le Client dans son Central Téléphonique

- Secret permanent

Sur demande dans le Contrat d'Abonnement, le Client peut bénéficier du secret permanent. Le secret permanent supprime l'identification de l'appelant de façon permanente, et ce pour tous les appels émis depuis les Accès VGA du Client

3.3. Services à valeur ajoutée du Service de Téléphonie Sortant

Pour les Sites inclus dans la catégorie des Sites en raccordement indirect sur le Contrat d'Abonnement, le Client peut souscrire Ligne par Ligne, au service de restrictions d'appels. Cette option permet de limiter l'accès au Service de Téléphonie, en interdisant ou autorisant les appels vers certaines destinations. Le Client peut choisir pour chacune des Lignes la restriction qu'il souhaite parmi un choix de 2 profils :

- Autorisation vers Local et National / Restriction vers les mobiles et l'international
- Autorisation vers Local et National + Mobiles / Restriction vers l'International

Dans le cadre d'une autorisation sur une zone, les appels vers les autres zones sont interdits. La combinaison de plusieurs profils sur une même Ligne n'est pas possible.

4. CONDITIONS PREALABLE DE MISE A DISPOSITION DU SERVICE ET DE RACCORDEMENT

4.1. Mandat de Portabilité

J'autorise et mandate, en mon nom et pour mon compte, la société TECHNICOPHONE à effectuer l'ensemble des démarches nécessaires auprès de mon ancien opérateur, afin de procéder à la mise en œuvre de la Portabilité des numéros sur les lignes téléphoniques dont je suis titulaire, indiquées sur le Contrat d'Abonnement.

Je déclare, demander la résiliation du contrat en cours avec mon opérateur actuel et la mise en œuvre de la portabilité du ou des numéros dont je suis titulaire, indiquées sur le Contrat d'Abonnement.

Je déclare, choisir l'opérateur de boucle locale TECHNICOPHONE, en lieu et place de mon Opérateur Actuel et, à ce titre, avoir pleinement connaissance des conséquences de la résiliation de mon précédent contrat avec ce dernier, à savoir la rupture du lien contractuel avec celle-ci et le fait que la fourniture de l'accès téléphonique reste à la charge exclusive de TECHNICOPHONE.

Je déclare, être informé que dans l'hypothèse où la portabilité n'est pas mise en œuvre, je demeure client de mon ancien opérateur et demeure donc redevable de l'ensemble de mes obligations envers mon ancien opérateur au titre des liens contractuels avec celle-ci. Les modalités de mise en œuvre de la Portabilité figurant dans les présentes Conditions Particulières sont celles s'appliquant entre TECHNICOPHONE et l'opérateur historique ou autre opérateur. Le Client ne pourra en aucun cas céder à un tiers le ou les numéros pour lesquels il a demandé la Portabilité. La mise en œuvre de la Portabilité est soumise à la condition suspensive que le Client soit en conformité avec l'ensemble de ses obligations contractuelles définies dans le contrat qui le lie avec son opérateur de Boucle Local.

L'opérateur de Boucle Local, en question, pourra rejeter, reporter ou engager des études techniques complémentaires concernant la Portabilité des numéros géographiques, entre autre, dans les cas suivants :

- l'adresse du Client est erronée
- le nom du titulaire du numéro n'est pas correct
- les numéros géographiques sont réservés chez France Télécom ou autre opérateur par le Client mais sont non-actifs
- les lignes correspondent à un abonnement temporaire
- les numéros géographiques sont déjà portés par un autre opérateur

La Portabilité relève de la seule maîtrise de l'Opérateur de Boucle Locale en place, qui est libre de rejeter ou de reporter toute demande de Portabilité. Le Prestataire informera le Client de la décision prise par ledit opérateur dans les meilleurs délais. TECHNICOPHONE ne peut intervenir en aucune façon ni sur le principe ni sur les délais de mise en œuvre de la Portabilité et ne pourra être tenue responsable du non-respect de la date de mise en œuvre. En cas de rejet ou de report de la demande par l'Opérateur de Boucle Locale en place, le Client pourra formuler une nouvelle demande de Portabilité après s'être mis en conformité avec les motifs de rejet ou de report avancés par l'Opérateur de Boucle Locale en place.

4.2. Eligibilité au Service

L'accès du Client au Service sera conditionné par la validation technique de son installation téléphonique par France Télécom ou autre opérateur (ci-après dénommée « Eligibilité ») et par la disponibilité de lignes supplémentaires. Ainsi, le Prestataire ne pourra être tenue responsable de la non-éligibilité d'un Site, cette décision ne relevant que de France Télécom ou autre opérateur.

4.3. Impossibilité de raccordement

Le Prestataire déterminera librement le type de raccordement et de Service fourni au Client pour chaque Site. En cas d'impossibilité de raccordement d'un Site au Service, le Prestataire s'efforcera de proposer au Client une solution alternative, au prix et aux conditions contractuelles et techniques en vigueur pour cette nouvelle solution. Un nouveau Contrat d'Abonnement sera signé. Le Client aura toutefois la possibilité de résilier le Contrat d'Abonnement pour le seul Site considéré.

4.4. La fourniture du Service dépend de la fourniture par l'opérateur historique du service correspondant (présélection, liaisons cuivre dégroupées, liaisons spécialisées, etc), ce dernier étant soumis aux termes et conditions de fourniture de l'opérateur historique. En cas de modification des termes et conditions ou de suppression dudit service, le Prestataire adressera une notification au Client avec un préavis de un (1) mois. Le Client pourra alors demander par lettre recommandée avec accusé de réception la résiliation du ou des Contrats de Service concernés.

4.5. Desserte Interne

Si le Client le souhaite, le prestataire ou un tiers mandaté peut fournir une prestation de câblage de la Desserte Interne, désignée « la Prestation » dans le présent article. Cette Prestation fera l'objet d'un devis indépendant.

La Prestation réalisée par le Prestataire pourra comprendre :

- la fourniture d'un câble en technologie cuivre d'une longueur supérieure à 3 mètres et inférieure à 200 mètres,
- la pose du câble en apparent collé ou agrafé, à l'intérieur d'une gaine technique, d'une goulotte ou d'un chemin de câble existant, dans un faux plafond ou un faux plancher, sans déplacement de mobilier,
- des travaux en hauteur réalisés à moins de 3 mètres,
- l'installation des 2 dispositifs de raccordement aux extrémités,
- le raccordement du câble aux 2 dispositifs.

Si deux Equipements Terminaux doivent être installés :

- l'emplacement et l'alimentation doivent être doublés et existants
- la distance séparant les deux Equipements Terminaux doit être inférieure à 10 mètres.

La Prestation est exécutée pendant les Heures Ouvrées, en parties privatives du Site, hors parties communes d'immeubles multi clients, à l'exception des points de coupure se trouvant sur le palier du local du Client. La Prestation est strictement limitée au câblage de la Desserte Interne, cette dernière demeurant de la responsabilité du Client. Sept (7) Jours Ouvrés avant la date de Mise en Service prévisionnelle du Site concerné, le Client mettra à disposition du Prestataire ou de tout tiers désigné, les emplacements suffisants et aménagés pour permettre le câblage de la Desserte Interne. A défaut, le Prestataire négociera une nouvelle date de Mise en Service et le Client s'engage à se mettre en conformité dans les meilleurs délais. Le Service sera facturé à compter de la date de Mise en Service initialement prévue. Pour les cas qui ne correspondent pas aux conditions définies ci-dessus, le Prestataire se réserve le droit de ne pas assurer la Prestation. Le Client s'engage à faire réaliser la Prestation par un prestataire de son choix dans les meilleurs délais. TECHNICOPHONE négociera une nouvelle date de Mise en Service. Le Service sera facturé à compter de la date de Mise en Service initialement prévue.

4.6. Mise en Service

La date de Mise en Service demandée par le Client ou annoncée initialement au Client en cas de création, de déménagement, d'ajout ou de toute modification de Service est sous réserve de disponibilité de l'Opérateur du réseau. Des contraintes hors du contrôle du Prestataire peuvent interférer et obliger le Prestataire à différer ou modifier la date de Mise en Service.

Le Prestataire ne pourra en aucun cas être tenu responsable du non-respect de la date de Mise en Service demandée ou initialement prévue.

5. QUALITE DE SERVICE

5.1 Objectifs de qualité de service

Le Prestataire prendra en charge cinq jours sur sept (5/7), entre 8h30 et 12h et 14h à 17h30 les Défaillances de fonctionnement du Service, (i) sur incident détecté par le Prestataire ou (ii) le cas échéant signalé par le Client (ci-après désignés indistinctement « la Notification de Défaillance ») qui devra apporter sa pleine coopération au Prestataire pour déterminer la cause du problème afin de le résoudre. Toute Notification de Défaillance, dans le cas où la Défaillance est signalée par le Client, devra se faire par l'envoi d'un e-mail à l'adresse telecom@technicophone.fr, et/ou par téléphone au numéro 0247406000 ou toute autre adresse ou numéro ultérieurement communiqué au Client par Technicophone.

Ne sont pas considérées comme l'objet d'une Défaillance de la part de Prestataire en raison de l'une des causes suivantes : (i) un équipement ou un service non fourni par Le Prestataire (ii) les actes ou omissions du Client (iii) une maintenance planifiée (iv) un trafic du réseau qui excède la capacité du Service (v) les actes ou omissions de France Télécom ou de tout autre opérateur de télécommunication (vi) l'indisponibilité du Client, ou autre manquement de celui-ci, à coopérer raisonnablement avec Le Prestataire afin de rétablir le Service.

5.2. Garantie de Temps de Rétablissement (GTR)

Les lignes en VGA reposent sur du cuivre (lignes RTC) dont l'ARCEP a planifié la fin commerciale et technique de ces lignes. Le réseau cuivre étant vieillissant, l'opérateur historique n'assure plus de GTR sur ces lignes.

5.3. Garantie de Taux de Disponibilité (GTD)

Le Prestataire s'efforcera d'assurer un taux de disponibilité de 99.8% pour le Service de Téléphonie calculé selon la formule suivante :

Taux de disponibilité = 1 – ([nombre d'heures ouvrées d'Interruptions du Service de Téléphonie sur le Site] / [nombre d'heures totales de la période concernée])

Le nombre d'heures ouvrées d'interruption est tel que défini à l'article 4.5 ci-après.

Le nombre total d'heures ouvrées de la période concernée est le nombre d'heures ouvrées dans ladite période. Ce taux est calculé sur une période de six (6) mois.

Néanmoins, aucune pénalité ne sera versée au Client en cas de non-respect de ce taux.

5.4. Notification des incidents / des Défaillances
Le Prestataire fournit à ses clients un point d'entrée unique qui assure l'accueil, la prise en compte, l'aiguillage et le suivi des notifications des incidents. Ce Service est accessible aux Heures Ouvrées pour les interlocuteurs désignés par le Client.
Avant de signaler un incident, le Client s'assurera qu'il ne se situe pas sur ses Equipements et/ou sur ses Sites. Le Client fournira au Prestataire toutes les informations requises par cette dernière. Ces informations comprendront, sans que ce soit limitatif :
- nom de l'interlocuteur Client déclarant l'incident, type de Service impacté,
- description, localisation et conséquences de l'incident,
- coordonnées de la personne à tenir informée.
Dès réception d'un appel du Client, le Prestataire qualifiera l'appel comme suit :
- identification de l'appelant et vérification de son habilitation,
- identification du contrat et du niveau de service souscrit,
- identification des sites impactés (pré-localisation de l'incident)
Une fois la qualification effectuée, le Prestataire ouvrira un ticket enregistré dans le système de gestion et référencé par un identifiant unique. Ce numéro de référence sera nécessaire au suivi de l'incident. L'horaire mentionné sur le ticket d'incident constituera le point de départ du calcul de la durée de l'incident, sous réserve de confirmation par le Client de la déclaration par écrit par fax ou par email dans les trente (30) minutes après l'appel.

5.8. Gestion des incidents
Le Prestataire réalisera l'identification et la qualification de l'incident et confirmera par téléphone ou par courrier électronique au Client qu'il constitue bien une Anomalie.
Toute ouverture de ticket pour un incident qui, après vérification par le Prestataire, s'avèrera ne pas relever du périmètre de responsabilité du Prestataire ou du réseau sélectionné par le Prestataire et/ou être consécutif à un usage anormal et/ou frauduleux du Service par le Client, pourra donner lieu à facturation. Le Client effectuera tous les tests et diagnostics demandés par le Prestataire.
La démarche suivante est adoptée suivant le pré-diagnostic effectué :
- incident dû au Central Téléphonique : le Client est invité à contacter son Installateur Privé (IP)
- incident constituant une Anomalie : Le Prestataire réalisera les actions visant à la corriger
- incident dû au Central Téléphonique ou à l'infrastructure de boucle locale dont dépend le destinataire des appels téléphoniques du Client.
Le Client est invité à signaler l'incident au SAV de l'OBL en charge de l'installation de son correspondant, destinataire de ses appels. Dès lors que le Prestataire a fait, auprès du Client, la demande d'accès aux sites nécessaire à la résolution d'une Anomalie, le décompte du temps de l'Anomalie est gelé jusqu'à ce que le Prestataire obtienne l'accès physique aux dits sites et à ses équipements.

5.9. Clôture des incidents
La clôture d'une signalisation d'incident sera faite par le Prestataire comme suit :
- information du Client (par téléphone ou e-mail),
- détermination de la durée de l'Interruption,
- clôture et archivage de l'incident.

6. DUREE

La Période Minimale d'engagement du Service fourni commencera à compter de la Date de Mise en Service.
Le montant des Frais de Résiliation Anticipée pour un Site Client sera calculé comme suivant :

6.1. Résiliation avant le terme de la période initiale
En complément des dispositions de l'article 8 des Conditions Générales, il est précisé que, en cas de résiliation d'un Lien d'Accès, d'une Ligne ou d'un Service avant la Mise en Service ou avant le terme de sa période initiale, pour quelque motif que ce soit, le Client sera redevable de frais de résiliation forfaitaires de cinq cent euros hors taxes (500 €HT) par Ligne analogique résiliée, de mille euros hors taxes (1 000€HT) par accès de base/accès numéris et par Site. Toute résiliation anticipée du Contrat d'Abonnement, rendra immédiatement exigibles les montants minimums de facturation correspondant à la période restant à courir jusqu'au terme en cours dudit Contrat d'Abonnement.

6.2. Résiliation des services à valeur ajoutée
Les services à valeur ajoutée suivront le sort des Lignes et Accès auxquels ils sont rattachés. La résiliation d'un service à valeur ajoutée n'entraîne pas la résiliation du Service concerné sur l'accès ou ligne concerné.

6.3. Le Prestataire ne pourra être tenue responsable de toute conséquence de la fourniture d'informations incomplètes ou inexactes de la part de l'Installateur téléphonique privé ou du Client. Le Prestataire ne saurait être tenu pour responsable de l'inexécution ou de la mauvaise exécution des obligations de l'Installateur téléphonique privé

7. TARIFS ET COUTS

7.1. Prix du Service
Les prix du Service sont définis dans le Contrat d'Abonnement et remises au Client lors de la souscription au Service.
En plus de l'article 9 des Conditions Générales, les tarifs peuvent varier en fonction des Services demandés, de votre configuration, de votre localisation géographique et donc de l'éligibilité de votre site ou de tout autre élément indépendant du Prestataire. Le Client devra s'acquitter de ces variations tarifaires.

7.2. Le Service fait l'objet
- d'une facturation à la consommation établie mensuellement pour le trafic correspondant au mois précédent. Le Prestataire pourra facturer, sur les factures suivantes, tout appel qui n'aurait pas été facturé à la date de facturation prévue ci-dessus,
- d'une facturation mensuelle d'avance pour les abonnements et les redevances, avec, le cas échéant, un montant minimal de facturation.
- d'une facturation des frais initiaux de mise en service ou d'accès au service
Le Client définira, dans le Contrat d'Abonnement, un Site central auquel seront facturés les frais communs aux Sites concernés par ledit Contrat d'Abonnement.
Sauf disposition dérogatoire, la facturation des consommations débute à compter du premier appel émis par le Client sur le Réseau. La facturation des abonnements, redevances et frais de mise en service débute à compter de la date de Mise en Service de chaque Service. La première facture du Service sur un Site inclura les abonnements au prorata temporis et les frais de mise en service.
Lors du terme ou de la résiliation, le mois entier est dû.

7.3. Le Client reconnaît que le Prestataire sera dispensée de lui signaler chaque augmentation anormale ou excessive de la consommation du Service.

7.4. Part du trafic local/national vers des numéros fixes appartenant à des opérateurs de boucle locale autre que France Télécom
Le Prestataire facturera le Client au tarif précisé dans le Contrat d'Abonnement plus dix pour cent (10 %) en cas de part du trafic terminant sur des opérateurs de boucle locale autre que France Télécom supérieure à cinq pour cent (5%).

7.5. En cas de survenance de l'un des événements suivants :
- entrée en vigueur d'un nouveau du Plan de Numérotation de l'ARCEP,
- entrée en vigueur d'un nouveau catalogue d'interconnexion ou de nouveaux accords avec France Télécom ou un autre opérateur,
- modification des tarifs publics de France Télécom ou un autre opérateur
- modification des tarifs des opérateurs de boucle locale et des opérateurs mobiles et/ou
- variation de la contribution du Prestataire aux coûts du Service Universel,
Le Prestataire répercutera au Client les augmentations de tarifs qui lui ont été imposées. Le Client ne pourra s'opposer à ces augmentations de tarifs qui seront appliquées aux tarifs du Service dès qu'elles seront effectives pour le Prestataire.

8. FORFAITS DE COMMUNICATION

En fonction des mentions sur le Contrat d'abonnement / Bon de Commande signé par le Client, les redevances/abonnements mensuels peuvent inclure la terminaison vers les appels :
- nationaux fixe (appels vers des services de téléphonie en 01, 02, 03, 04, 05 et 09).
- nationaux mobiles (appels vers des services de téléphonie en 06 et 07).
- vers des destinations internationales indiquées dans le Bon de Commande lors de la souscription. Cette liste est susceptible d'évoluer.

Ces forfaits « illimités » ne s'appliquent pas dans les cas suivants :
- Pour les particuliers et les entreprises dans le cadre d'un usage conversationnel et personnel.
- Pour les professionnels des télécommunications : opérateurs, téléboutiques, téléprospection, phoning, centre d'appels, cartes prépayées, services vocaux.
- L'utilisateur appelle au cours du mois plus de 150 numéros différents par ligne analogique ou 400 numéros différents par accès numéris (T0).
- Les renvois permanents d'appels.

Les communications ne répondant pas à au moins un de ces critères seront facturées à la minute selon la tarification. Le Prestataire se réserve la possibilité de facturer ces minutes rétroactivement et de suspendre immédiatement l'illimité sur ces comptes, en cas de non-respect de ces conditions, d'utilisation frauduleuse ou « non » raisonnable de l'offre.

9. EVOLUTION DU SERVICE

9.1. Amélioration du Service
Le Prestataire cherche une constante amélioration du Service. A ce titre, le Client accepte toute évolution technique et/ou technologique améliorant la qualité du Service. Des évolutions techniques et/ou technologiques pouvant se traduire par des modifications d'Equipements du Client et/ou de Prestataire pourront être imposées par l'ART ou toute autorité compétente. Le Client s'engage à les accepter et à respecter toutes prescriptions données par le Prestataire concernant ces évolutions.

9.2. Modification des conditions techniques de fourniture du Service
Le Prestataire est susceptible de modifier à titre exceptionnel les conditions techniques de fourniture du Service, qui pourraient entraîner une mise à jour de la configuration des Sites. Dans ce cas, le Prestataire s'engage à avertir le Client dans les plus brefs délais et à lui fournir toutes les informations nécessaires à la réalisation des modifications. Les conditions techniques et financières de ces modifications seront, le cas échéant, convenues entre les Parties par accord séparé.

9.3. Modification des Liens d'Accès
Au cas où le Client souhaite, dans le Contrat d'Abonnement, commander plus de Liens d'Accès que ce que le Prestataire propose, cette demande fera l'objet d'un devis par le Prestataire.

9.4. Déménagement
Dans l'hypothèse d'un changement de Site, le Client est tenu de prévenir le Prestataire, par lettre recommandée avec avis de réception, d'un tel changement, au moins trois (3) mois avant la date prévue de déménagement. Pour des cas spécifiques, le Prestataire pourra procéder à une étude de faisabilité du changement de Site en vue de poursuivre l'exécution du Contrat d'Abonnement à des conditions à définir au cas par cas. Au cas où le déménagement est possible, les dispositions suivantes s'appliqueront alors, étant entendu que le Client reconnaît expressément que le versement éventuel des sommes ci-dessous indiquées se fera sans préjudice de toute somme que le Prestataire pourrait réclamer à titre de dommages et intérêts. Dans ce cas, le Client versera au Prestataire :
- la totalité (100%) des mensualités du Service restant à courir jusqu'au terme de la période souscrite dans le Contrat d'Abonnement du Lien d'Accès concerné,
- les frais de déménagements des lignes,
- les frais de mise en service du Service sur le nouveau Site,
- les frais de maintien des numéros. Les numéros de téléphone ne pourront être maintenus uniquement sous réserve des conclusions de l'étude de faisabilité et sous réserve que le nouveau site dans la même zone de numérotation élémentaire.
- les mensualités correspondant au Service du nouveau Site.
Par ailleurs, l'éventuelle Période Initiale sera reconduite pour une durée minimale de trois (3) ans. Si le Client ne souhaite pas ou ne peut pas continuer à bénéficier du Service, le Client versera au Prestataire les indemnités en cas de résiliation anticipée de la part du Client conformément à l'article 8 des Conditions Générales.

10. CONDITIONS SUPPLEMENTAIRES

Le Client sera exclusivement responsable d'un Code d'Accès et de toute utilisation du Service avec son Code d'Accès. Le Client notifiera immédiatement au Prestataire la perte, le vol d'un Code d'Accès ou du fait qu'il a des raisons de croire qu'un Code d'Accès a été découvert. S'il estime que cela est nécessaire, le Prestataire pourra désactiver et remplacer immédiatement un Code d'Accès (ou demander au Client d'en choisir un nouveau).

Le Client supporte seul les conséquences de la perte ou le vol du ou des mots de passe transmis par le Prestataire dans le cadre du Service, une présomption d'utilisation porte à ce titre sur le Client.
Le Client est responsable de surveiller toute utilisation abusive de ses utilisateurs.

En cas d'utilisation frauduleuse et/ou abusive des Services ou en cas d'actes de piratage ou de malveillance, la responsabilité du Prestataire ne pourra pas être engagée et le client supportera seul la responsabilité de ces utilisations frauduleuses, abusives ou de piratage et le Client supportera seul les conséquences éventuelles.

11. CONDITIONS D'APPLICATIONS LEGALES

Afin de lutter contre les pratiques frauduleuses, le Prestataire s'autorise à :
- Mettre en place des mécanismes de filtrage (blocage ou masquage) des appels à rebond lors de leur passage sur le Réseau afin de protéger ainsi les Clients destinataires de ces appels ;
- Modifier le numéro présenté aux destinataires de leurs appels sortants dans le cas où l'identifiant appelant serait de la forme 089B ;
- Limiter l'usage et le nombre d'instanciation d'appel à 10 sessions par seconde.

Le Prestataire rappelle que « *dans tous les cas, il est interdit d'émettre, à des fins de prospection directe, des messages au moyen d'automates d'appel, télécopieurs et courriers électroniques, sans indiquer de coordonnées valables auxquelles le destinataire puisse utilement transmettre une demande tendant à obtenir que ces communications cessent sans frais autres que ceux liés à la transmission de celle-ci. Il est également interdit de dissimuler l'identité de la personne pour le compte de laquelle la communication est émise et de mentionner un objet sans rapport avec la prestation ou le service proposé* » - article L. 121-20-5 du Code de la consommation.

12. CONDITIONS FINANCIERES ET FACTURATION

La tarification du Service est définie par le Bon de Commande lié à ce contrat ou dans une grille de tarification transmise et mise à jour par le Prestataire, étant indiqué que cela peut prendre la forme des données informatiques échangées par les Parties. Le Prestataire indique que tout mois entamé est dû.
Le Service est facturé mensuellement d'avance, tout mois entamé étant dû intégralement.
De ce fait, toute commande effectuée après le 1er du mois courant sera facturée pour le mois entier.

13. RESPONSABILITES

En sus des exclusions et limitations de responsabilité prévues dans les conditions générales de vente du Prestataire, ce dernier décline toute responsabilité du fait :
- Non-respect des présentes Conditions Particulières ;
- Le réseau informatique du Client n'est pas de la responsabilité du Prestataire ;
- Si les équipements n'ont pas été commandés via le Prestataire, ce dernier n'est pas responsable desdits équipements ;
- En cas de piratage ou de suspicion de piratage des lignes notamment par le vol ou la perte de Compte SIP ;
- En cas de piratage ou de suspicion de piratage du Code d'Accès ;
- En cas d'actes de malveillance de la part du Client ;
- En cas d'intrusion externe d'un tiers sur le réseau informatique du Client.
- En cas d'utilisation du Service, de la promotion et de la commercialisation par le Client à des fins illégales, frauduleuses ou abusives et de toute conséquence susceptible d'en découler.

Le Client garantit qu'il se conformera à l'ensemble des dispositions légales et réglementaires relatives à l'utilisation du Service.
Les opérateurs de télécommunications peuvent refuser l'accès au Service s'il apparaît que Client a réalisé une fraude ou une tentative de fraude au préjudice du Prestataire ou de tout opérateur de télécommunications.
Le Prestataire ne saurait voir sa responsabilité engagée dans l'hypothèse où le Client utiliserait des œuvres musicales non-libre de droits.

II. Conditions Particulières – Services Connectivité Internet

En application des Conditions Générales

1. DEFINITIONS

En complément des définitions des Conditions Générales de Souscription (ci-après « Conditions Générales ») de TECHNICOPHONE, ci-après dénommée Le Prestataire, les termes suivants utilisés dans les présentes Conditions particulières auront la signification qui suit :

La « **Date de Mise en Service** » : signifie la date à laquelle le Service fourni par le Prestataire est opérationnel et prêt à être utilisé par le Client.

L' « **Installation d'Accès** » signifie les installations d'accès locales dédiées au Client et/ou aux Utilisateurs permettant la fourniture dans le cadre du Service d'Accès les liaisons de télécommunication mentionnées par le Bon de Commande.

L'Eligibilité de la ligne téléphonique : mesure de la capacité d'une ligne téléphonique à accepter un débit DSL maximum. Cette mesure peut varier en fonction de la qualité de la ligne téléphonique et notamment de la distance de l'équipement du Client au central téléphonique, et de l'infrastructure. La mesure peut enfin varier en fonction du nombre de lignes téléphoniques connectées au DSL sur la zone géographique du Client.

La « **Ligne** » : signifie la ou les lignes de téléphone fixe(s) du Client située(s) en France métropolitaine pour la- ou les-quelles le Service a été souscrit.

Le « **Port du Réseau du Prestataire** » signifie le port du réseau du Prestataire concentrant le trafic généré par le Client et/ou les Utilisateurs.

Une « **Défaillance** » : signifie une indisponibilité totale du Service résultant d'une erreur logique de routage, d'une coupure de transmission ou d'une indisponibilité des plateformes de gestion des communications du Prestataire.

« **France Telecom** » signifie la société France Telecom S.A, opérateur de télécommunication historique en France et titulaire d'une licence accordée au titre des articles L33.1 et L34.1 du code des Postes et Télécommunications.

Un « **Code d'accès** » signifie le couple constitué d'un nom d'utilisateur et d'un mot de passe pour commander ou utiliser le Service, attribuer, modifier un service notamment grâce à l'interface d'administration du Service mis à sa disposition par le Prestataire.

2. DESCRIPTION DU SERVICE

Le Service d'Accès permet l'accès au Port du Réseau du Client du réseau du Prestataire et/ou au Backbone Internet du Prestataire à partir des locaux du Client (ci-après individuellement désignés « **Site Client** ») ou de membres d'un groupe déterminé d'utilisateurs (ci-après les « **Utilisateurs** »). Si le Client choisi dans le Bon de Commande l'accès au Port de Concentration, le Prestataire collectera les données émises au protocole Internet par les équipements du Client et/ou des Utilisateurs via le Port du Réseau du Prestataire pour les transporter ensuite à leur adresse de terminaison (désigné ci-après le « **Service de Collecte** »). Le Client s'engage à ne pas faire une autre utilisation du Service d'accès et notamment accéder à un port de concentration, un réseau ou un Backbone Internet autre que celui du Prestataire.

Afin de bénéficier du Service d'Accès, les Sites Client et/ou les Utilisateurs pourront être reliés par des liaisons de télécommunication mise en œuvre directement par le Prestataire, ou bien souscrit par le Prestataire auprès d'un ou plusieurs opérateurs de télécommunications (ci-après les « **Opérateurs** ») habilités à fournir des services de télécommunication au public. A ce titre, le Client désigne, par les présentes, le Prestataire comme son représentant pour passer des commandes pour son compte mais au nom du Prestataire (ci-après désignée « **Commande à l'Opérateur** ») auprès d'un ou plusieurs Opérateurs, et traiter l'installation et l'exploitation des liaisons de télécommunication mentionnées dans le Bon de Commande. Au titre de la souscription du Service d'accès, le Client s'engage à accepter les Opérateurs choisis par le Prestataire et reconnaît qu'il ne dispose d'aucune faculté de changement d'Opérateurs.

Le Service d'accès peut comprendre des liaisons de télécommunication de plusieurs types :

- Les liaisons de télécommunication utilisant le réseau hertzien (GPRS, 4G, 5G, Boucle Locale Radio, WiFi, Faisceau Hertzien…) (désigné « **Service d'accès Wireless** »). Ce type de liaison fournit l'Accès au client sur une boucle locale sans fil, dans les zones couvertes par le réseau du Prestataire. Sur les liaisons GPRS/4G/5G, la vitesse de transmission des données dépend notamment du nombre de canaux disponibles sur le réseau du Prestataire.

- Le service Fibre Optique :

o Etude de faisabilité :

Une fois le Bon de Commande signé, lors du 1er rend-ezvous, le technicien (ou un sous-traitant) fibre de l'opérateur vérifiera la faisabilité. A l'issue de cette étude le montant des frais d'installation pourra être réajustés. Des travaux à la charge du Client pourront également être demandés.

o Installation :

L'installation s'entend de la mise en place jusqu'au Point d'Accès au Service (PAS), s'entendant comme l'extrémité des équipements actifs installés chez le Client et connectés à ceux que le Client détient en quelque qualité que ce soit, des installations nécessaires au raccordement du Client au réseau de l'Opérateur.

En collaboration étroite avec les personnes intervenant pour le compte du Client, le Prestataire met en œuvre les moyens nécessaires pour procéder à l'installation du Service, sauf difficultés exceptionnelles ou obstacles imprévus. En cas de difficultés exceptionnelle ou d'obstacles imprévus (tels que l'existence de contraintes géographiques particulières, l'absence de local pour abriter le point de terminaison, …), les frais supplémentaires à engager seront à la charge du client, après acceptation d'un devis présentés par le Prestataire. Si le Client refuse le devis, il restera redevable des frais éventuellement réclamés par l'opérateur.
Sur demande du Prestataire, le Client devra communiquer au Prestataire ou à tout tiers désigné un descriptif détaillé de son site. A défaut de communication, les parties définiront une nouvelle Date de Mise en Service, mais le service sera facturé à compter de la Date de Mise en Service initialement prévue.

Le Client devra procéder ou faire procéder à ses frais :
(i) A l'équipement et à l'installation de son Site conformément aux instructions du Prestataire ;
(ii) A toutes les modifications de son Site nécessaires à fournir le courant, les circuits et les branchements électriques appropriés ;
(iii) A tout autre aménagement particulier conformément aux normes techniques définies par le Prestataire.
Il appartient au Client d'obtenir, pour tout ce qui relève des installations situées de son côté du point d'Entrée, les autorisations nécessaires au raccordement de ses équipements avec le réseau de l'opérateur. Le Prestataire reste étranger à tout litige pouvant intervenir entre le Client et ces tierces personnes.

o Mise en service :

Dans l'hypothèse où la Date de Mise en Service est retardée du fait du Client, le Client doit en avertir le Prestataire par courrier électronique au moins sept (7) jours avant la Date de Mise en Service prévisionnelle convenue.
Dans ce cas :
(i) Soit les parties conviennent d'une nouvelle date, ne pouvant excéder de deux (2) mois la Date de Mise en Service prévisionnelle convenue,
(ii) Soit le Client annulera sa commande et devra payer au Prestataire les frais de résiliation anticipée.

En cas de non-respect de la nouvelle Date de Mise en Service convenue, la redevance mensuelle d'abonnement est due dans un délai de cinq (5) jours calendaires suivant la nouvelle date. A défaut d'avoir averti le Prestataire de son retard dans les délais définis ci-avant, le Client sera tenu de payer la redevance mensuelle d'abonnement, dans un délai de cinq (5) jours calendaires avant la Date de Mise en Service initialement convenue.

Si le Client choisit dans le Bon de Commande l'option selon laquelle le Prestataire fournit un routeur et ou un modem comme équipement de l'Installation d'Accès, le Prestataire configurera ledit routeur et/ou modem, et mettra en œuvre l'adresse IP d'accès au LAN.

Le Client sera responsable de l'installation, de la maintenance, de la performance et de la compatibilité de tout équipement ou logiciel non fourni par le Prestataire et qu'il connectera ou utilisera dans le cadre d'un Service (ci-après désigné « **Autre Equipement** »). Si le Prestataire estime raisonnablement qu'un Autre Equipement est susceptible de causer une interférence ou créer une situation risquée, il en informera le Client, le Client prendra alors toutes les mesures nécessaires pour y remédier. Indépendamment de toute solution possible, si le Client ne résout pas le problème rapidement, le Prestataire peut suspendre immédiatement le Service.

La date de Mise en Service demandée par le Client ou annoncée initialement au Client en cas de création, de déménagement, d'ajout ou de toute modification de Service est sous réserve de disponibilité de l'Opérateur du réseau. Des contraintes hors du contrôle du Prestataire peuvent interférer et obliger le Prestataire à différer ou modifier la date de Mise en Service.
Le Prestataire ne pourra en aucun cas être tenu responsable du non-respect de la date de Mise en Service demandée ou initialement prévue.

Le débit de la Fibre FTTH n'est pas garanti.
Le débit de la fibre optique dédiée est garanti à 90-95%.
En fonction des offres disponibles, les débits sont symétriques ou asymétriques.

- Une adresse IP fixe pourra être mise à disposition selon les conditions tarifaires en vigueur : IP CGN ou IP publique.

Il est de la responsabilité du Client de s'assurer auprès de son prestataire informatique et différents fournisseurs de la nécessité d'une IP CGN ou d'une IP Publique et le cas échéant d'IP publiques supplémentaires (facturation supplémentaire).

- Une adresse IP fixe pourra être mise à disposition selon les conditions tarifaires en vigueur : IP CGN ou IP publique.

Il est de la responsabilité du Client de s'assurer auprès de son prestataire informatique et différents fournisseurs de la nécessité d'une IP CGN ou d'une IP Publique et le cas échéant d'IP publiques supplémentaires (facturation supplémentaire).

- La mise en service d'un lien Internet n'inclus pas le raccordement sur le réseau interne du Client.

- Les liens internet fournis par le Prestataire ne fournissent pas les services : messagerie, reverse DNS personnalisable, DMZ, Mode bridge, Option Santé, Option Gigamail non disponible, Service de télévision, Service de stockage, cloud etc. Pas de Femto ou équivalent chez un autre opérateur.

Si le Client a des **adresses emails** dépendantes de votre fournisseur d'accès Internet actuel le Client devra faire le nécessaire lors de la résiliation de cet internet afin de demander le libre accès à vos adresses mails et il est conseillé au Client de créer une adresse mail avec un nom de domaine indépendant d'un fournisseur d'accès.

- **Il est de la responsabilité du Client de demander les pré-requis et besoins de son prestataire informatique et différents fournisseurs avant la signature du contrat pour la commande d'un lien internet.**

3. MISE A DISPOSITION D'EQUIPEMENTS

3.1. A la demande du Client, le Prestataire accepte de fournir et de laisser à la disposition du Client, qui l'accepte, pendant toute la durée du Contrat, les routeurs et autres équipements informatiques ou de télécommunications mentionnés dans la commande de services (ci-après les « **Equipements** »).

3.2. Le Prestataire fixera les frais applicables aux Equipements destinés à être utilisés avec le Service, et dont la fourniture a été prise en charge par le Prestataire, à compter du jour où ces équipements sont commandés par le Client.

3.3. Les Equipements sont mis à disposition du Client pendant la durée du Contrat, uniquement pour être utilisés dans le cadre du Service. Le Client s'engage à n'utiliser les Equipements que conformément à la documentation technique relative aux Equipements et le cas échéant selon les instructions et recommandations fournies par le Prestataire.

3.4. Il est formellement interdit au Client de conclure pour les Equipements toute cession des droits résultant du Contrat. Néanmoins, le Client s'engage personnellement à leur garde et à leur conservation et à ce qu'aucune détérioration ne survienne aux Equipements même du fait de leur usage.

3.5. A l'issue de la période de mise à disposition ou en cas de résiliation du Contrat, le Client doit restituer l'ensemble des Equipements en bon état de fonctionnement, d'entretien, accompagnés de leurs accessoires éventuels (câbles et autres) dans les dix (10) jours calendaires.
Les Equipements incluent notamment les routeurs et les ONT/ADVA ou tout équipement assimilé (boîtier d'arrivée de la fibre) fournis par le technicien fibre lors de l'installation.
Les Equipements ainsi retournés le seront dans un « sur-emballage », sur lequel apparaîtront clairement la mention « Retour Equipements Technicophone » ainsi que le nom du Client.

3.6. Le défaut de restitution des Equipements aux conditions spécifiées ci-dessus au premier jour ouvré suivant la période de mise à disposition entraînera au choix du Prestataire et dans la mesure du possible :

a) La vente par le Prestataire au Client des Equipements. Cette vente sous la condition suspensive de la levée d'option par le Prestataire est réputée parfaite entre les parties dès le jour de la signature du Contrat.
b) La reprise de possession des Equipements par le Prestataire ou tout mandataire de son choix, et ce, sans autorisation préalable du Client, celui-ci devant donner l'accès au Prestataire ou à son mandataire aux Equipements afin de pouvoir procéder librement à leur reprise. Les frais occasionnés par ces opérations sont à la charge du Client.

3.7. La mise à disposition des Equipements énumérés par le Bon de Commande n'opère pas un transfert de propriété desdits matériels, mais les risques afférents aux Equipements du Prestataire prêtés sont transférés au moment de la livraison dans les locaux du Client jusqu'à la restitution des Equipements ou à leur acquisition par le Client. Le Client s'engage en conséquence pendant la période de mise à disposition à souscrire toutes assurances nécessaires relatives aux Equipements et à leur usage.

3.8. En cas de tentative de saisie des Equipements, le Client doit en aviser sans délai le Prestataire, élever toute protestation et prendre toutes les réserves nécessaires pour faire connaître les droits du Prestataire sur les Equipements. Si une saisie a lieu, le Client doit faire diligence à ses frais pour en obtenir la mainlevée.

Les Articles 3.3, 3.4, 3.5, 3.6, 3.7 et 3.8 ne s'appliqueront pas dans l'hypothèse où le Client, selon la mention expresse du Bon de Commande, acquière les Equipements auprès du Prestataire. Dans cette hypothèse, les Equipements vendus le sont sous réserve de propriété jusqu'au paiement complet des Frais de Mise en Service au Prestataire et bénéfice d'une garantie de douze (12) mois à compter de leur livraison.

Dans tous les cas, la résiliation d'un lien fibre, le boîtier d'arrivée de fibre (ONT / ADVA ou tout autre équipement similaire d'arrivée de fibre) devra être restitué au Prestataire sous dix (10) jours. Dans le cas contraire, ils seront facturés.

A la demande du Client, le Prestataire peut assurer l'installation des Equipements sur le Site Client, incluant le déplacement du technicien sur le Site en France métropolitaine et en Corse, la configuration, le branchement, les tests et la recette du Service souscrit par le Client. Cette prestation fera l'objet d'un devis de la part du Prestataire et le Client sera libre de l'accepter ou non. La date et l'heure du rendez-vous d'installation sont déterminées conjointement par le Client et le Prestataire. L'annulation d'un rendez-vous d'installation à l'initiative du Client moins de 48h ouvrées avant la date du rendez-vous donnera lieu à la Facturation de la prestation d'Installation.

4. QUALITE DE SERVICE

4.1. Engagement de niveau de service « SLA »

Le Client pourra, en cas de non-respect par le Prestataire des niveaux de Services (aussi appelés « **SLA** »), et sous réserve des limites mentionnées ci-dessous, demander le versement des pénalités forfaitaires, définitives et libératoires. Lesdites pénalités ne sont exigibles que si le Client a adressé sa demande dans un délai de trente (30) Jours suivant le mois au cours duquel est intervenu l'Incident. Toute demande de pénalités effectuée après ce délai sera automatiquement nulle et non avenue. Par ailleurs, les pénalités sont l'unique recours du Client en cas de non-respect des SLA par le Prestataire, excluant toute autre réclamation ou demande de dédommagement. **La réparation au titre des pénalités relatives aux SLA est forfaitaire et est plafonnée à 10% des sommes mensuellement dues au titre du Service défaillant sur une période de trente (30) Jours.**

4.1.1. Objectif de Disponibilité du Service
En cas de notification d'un Incident, le Prestataire s'efforcera sur un (1) mois, de rendre le Service disponible au moins 99,85% du temps (ci-après désigné l'« **Objectif de Disponibilité du Service** »), pendant la période de couverture du Service du lundi ou vendredi, de 8h30 à 12h et 14h à 17h30 (hors jours fériés et hors périodes de maintenance programmées par le Prestataire).

4.1.2. Calcul de la disponibilité du Service
Le taux de disponibilité du Service se mesure en pourcentage et est calculé mensuellement (mois calendaire) comme suit :

Disponibilité du Service en pourcent = [Nombre de minutes totales dans le mois – Temps d'indisponibilité en minute hors Evénements Excusables (tel que ce terme est défini ci-après) dans le mois]
/Nombre de minutes totales dans le mois (ouvrées et non ouvrées)

X 100

Indisponibilité = absence totale du service

4.1.3. Compensation en cas de non-respect de l'Object de Disponibilité
Le Client pourra, si un Objectif de Disponibilité du Service n'est pas atteint durant trente (30) jours calendaires, sur demande, bénéficier auprès du Prestataire d'une compensation égale à un pourcentage, décrit ci-dessus :

Objectif de Disponibilité du Service	Montant de la compensation du montant mensuel facturé
De 99,85 à 99,5%	3%
De 99,5 à 97%	5%
Moins de 97%	10%

4.1.4. Exclusions et Evènements Excusables
Il est entendu entre les Parties que ne sera pas prise en compte pour le calcul des engagements de qualité de service, toute période pendant laquelle le Client, dans le cadre de la résolution de l'Incident :

- ne coopérera pas avec le Prestataire,
- ne fournira pas les informations raisonnablement nécessaires dont il dispose,
- ne réalisera pas les tests demandés par le Prestataire, ou
- toute période pendant laquelle l'accès aux locaux du Client ou de l'Utilisateur aura été refusé au Prestataire ou à ses sous-traitants.

De même tout incident résultant des circonstances suivantes (ci-après individuellement désignés un « **Evénement Excusable** ») ne sera pas qualifié d'Incident et donc ne sera pas pris en compte pour le calcul des engagements de qualité de service et n'engagera pas la responsabilité du Prestataire :

- d'un cas de force majeure,
- du fait du Client et/ou l'Utilisateur ou des agissements d'un tiers ne constitue pas un Incident ;
- d'un équipement ou un service non fourni par le Prestataire
- d'une coupure électrique
- des actes ou omissions du Client
- d'une maintenance planifiée
- d'un trafic du réseau qui excède la capacité du Service
- des actes ou omissions de tout autre opérateur de télécommunication.

5. TARIFS ET COÛTS

5.1. Prix du Service
Les prix du Service sont définis dans le Contrat d'Abonnement et remises au Client lors de la souscription au Service.

En plus de l'article 9 des Conditions Générales, les tarifs peuvent varier en fonction des Services demandés, de votre configuration, de votre localisation géographique et donc de l'éligibilité de votre site ou de tout autre élément indépendant du Prestataire. Le Client devra s'acquitter de ces variations tarifaires.

5.2. Le Service fait l'objet
- d'une facturation à la consommation établie mensuellement pour le trafic correspondant au mois précédent. Le Prestataire pourra facturer, sur les factures suivantes, tout appel qui n'aurait pas été facturé à la date de facturation prévue ci-dessus,
- d'une facturation mensuelle d'avance pour les abonnements et les redevances, avec, le cas échéant, un montant minimal de facturation.
- d'une facturation des frais initiaux de mise en service ou d'accès au service
Le Client définira, dans le Contrat d'Abonnement, un Site central auquel seront facturés les frais communs aux Sites concernés par ledit Contrat d'Abonnement. Sauf disposition dérogatoire, la facturation des consommations débute à compter du premier appel émis par le Client sur le Réseau. La facturation des abonnements, redevances et frais de mise en service débute à compter de la date de Mise en Service de chaque Service. La première facture du Service sur un Site inclura les abonnements au prorata temporis et les frais de mise en service.
Lors du terme ou de la résiliation, le mois entier est dû.

5.3. Le Client reconnaît que le Prestataire sera dispensé de lui signaler chaque augmentation anormale ou excessive de la consommation du Service.

5.4. En cas de survenance de l'un des événements suivants :
- entrée en vigueur d'un nouveau du Plan de Numérotation de l'ARCEP,
- entrée en vigueur d'un nouveau catalogue d'interconnexion ou de nouveaux accords avec France Télécom ou un autre opérateur,
- modification des tarifs publics de France Télécom ou un autre opérateur
- modification des tarifs des opérateurs de boucle locale et des opérateurs mobiles et/ou
- variation de la contribution du Prestataire aux coûts du Service Universel,
Le Prestataire répercutera au Client les augmentations de tarifs qui lui ont été imposées. Le Client ne pourra s'opposer à ces augmentations de tarifs qui seront appliquées aux tarifs du Service dès qu'elles seront effectives pour le Prestataire.

6. EVOLUTION DU SERVICE

6.1. Amélioration du Service
Le Prestataire cherche une constante amélioration du Service. A ce titre, le Client accepte toute évolution technique et/ou technologique améliorant la qualité du Service. Des évolutions techniques et/ou technologiques pouvant se traduire par des modifications d'Equipements du Client et/ou de Prestataire pourront être imposées par l'ART ou toute autorité compétente. Le Client s'engage à les accepter et à respecter toutes prescriptions données par le Prestataire concernant ces évolutions.

6.2. Modification des conditions techniques de fourniture du Service
Le Prestataire est susceptible de modifier à titre exceptionnel les conditions techniques de fourniture du Service, qui pourraient entraîner une mise à jour de la configuration des Sites. Dans ce cas, le Prestataire s'engage à avertir le Client dans les plus brefs délais et à lui fournir toutes les informations nécessaires à la réalisation des modifications. Les conditions techniques et financières de ces modifications seront, le cas échéant, convenues entre les Parties par accord séparé.

6.3. Modification
Au cas où le Client souhaite, dans le Contrat d'Abonnement, commander des options ou modifier le débit du contrat actuel, cette demande fera l'objet d'un devis par le Prestataire.

6.4. Déménagement
Dans l'hypothèse d'un changement de Site, le Client est tenu de prévenir le Prestataire, par lettre recommandée avec avis de réception, d'un tel changement, au moins trois (3) mois avant la date prévue de déménagement. Pour des cas spécifiques, le Prestataire pourra procéder à une étude de faisabilité du changement de Site en vue de poursuivre l'exécution du Contrat d'Abonnement à des conditions à définir au cas par cas. Au cas où le déménagement est possible, les dispositions suivantes s'appliqueront alors, étant entendu que le Client reconnaît expressément que le versement éventuel des sommes ci-dessous indiquées se fera sans préjudice de toute somme que le Prestataire pourrait réclamer à titre de dommages et intérêts. Dans ce cas, le Client versera au Prestataire :
- la totalité (100%) des mensualités du Service restant à courir jusqu'au terme de la période souscrite dans le Contrat d'Abonnement du ou des comptes concerné(s) de l'ancien Site,
- les frais de déménagements,
- les frais de mise en service du Service sur le nouveau Site,
- les frais de maintien des numéros. Les numéros de téléphone ne pourront être maintenus uniquement sous réserve des conclusions de l'étude de faisabilité et sous réserve que le nouveau site dans la même zone de numérotation élémentaire.
- les mensualités correspondant au Service du nouveau Site.

Par ailleurs, un nouveau contrat sera établi avec une nouvelle Période Minimale d'Engagement. Si le Client ne souhaite pas ou ne peut pas continuer à bénéficier du Service, le Client versera au Prestataire les indemnités en cas de résiliation anticipée de la part du Client conformément à l'article 8 des Conditions Générales.

7. CONDITIONS SUPPLEMENTAIRES

Le Client sera exclusivement responsable d'un Code d'Accès et de toute utilisation du Service avec son Code d'Accès. Le Client notifiera immédiatement au Prestataire la perte, le vol d'un Code d'Accès ou du fait qu'il a des raisons de croire qu'un Code d'Accès a été découvert. S'il estime que cela est nécessaire, le Prestataire pourra désactiver et remplacer immédiatement un Code d'Accès (ou demander au Client d'en choisir un nouveau).

Le Client supporte seul les conséquences de la perte ou le vol du ou des mots de passe transmis par le Prestataire dans le cadre du Service, une présomption d'utilisation porte à ce titre sur le Client.
Le Client est responsable de surveiller toute utilisation abusive de ses utilisateurs.

En cas d'utilisation frauduleuse et/ou abusive des Services ou en cas d'actes de piratage ou de malveillance, la responsabilité du Prestataire ne pourra pas être engagée et le client supportera seul la responsabilité de ces utilisations frauduleuses, abusives ou de piratage et le Client supportera seul les conséquences éventuelles.

8. CONDITIONS D'APPLICATIONS LEGALES

Afin de lutter contre les pratiques frauduleuses, le Prestataire s'autorise à :
- Mettre en place des mécanismes de filtrage (blocage ou masquage) des appels à rebond lors de leur passage sur le Réseau afin de protéger ainsi les Clients destinataires de ces appels ;
- Modifier le numéro présenté aux destinataires de leurs appels sortants dans le cas où l'identifiant appelant serait de la forme 089B ;
- Limiter l'usage et le nombre d'instanciation d'appel à 10 sessions par seconde.

Le Prestataire rappelle que « *dans tous les cas, il est interdit d'émettre, à des fins de prospection directe, des messages au moyen d'automates d'appel, télécopieurs et courriers électroniques, sans indiquer de coordonnées valables auxquelles le destinataire puisse utilement transmettre une demande tendant à obtenir que ces communications cessent sans frais autres que ceux liés à la transmission de celle-ci. Il est également interdit de dissimuler l'identité de la personne pour le compte de laquelle la communication est émise et de mentionner un objet sans rapport avec la prestation ou le service proposé* » - article L. 121-20-5 du Code de la consommation

9. CONDITIONS FINANCIERES ET FACTURATION

La tarification du Service est définie par le Bon de Commande lié à ce contrat ou dans une grille de tarification transmise et mise à jour par le Prestataire, étant indiqué que cela peut prendre la forme des données informatiques échangées par les Parties.
Le Service est facturé mensuellement d'avance, tout mois entamé étant dû intégralement.

De ce fait, toute commande effectuée après le 1er du mois courant sera facturée pour le mois entier.

10. RESPONSABILITES

En sus des exclusions et limitations de responsabilité prévues dans les conditions générales de vente du Prestataire, ce dernier décline toute responsabilité du fait :
- Non-respect des présentes Conditions Particulières ;
- Le réseau informatique du Client n'est pas de la responsabilité du Prestataire ;
- Si les équipements n'ont pas été commandés via le Prestataire, ce dernier n'est pas responsable desdits équipements ;
- En cas de piratage ou de suspicion de piratage des lignes notamment par le vol ou la perte de Compte SIP ;
- En cas de piratage ou de suspicion de piratage du Code d'Accès ;
- En cas d'actes de malveillance de la part du Client ;
- En cas d'intrusion externe d'un tiers sur le réseau informatique du Client.
- En cas d'utilisation du Service, de la promotion et de la commercialisation par le Client à des fins illégales, frauduleuses ou abusives et de toute conséquence susceptible d'en découler.

Le Client garantit qu'il se conformera à l'ensemble des dispositions légales et réglementaires relatives à l'utilisation du Service.
Les opérateurs de télécommunications peuvent refuser l'accès au Service s'il apparaît que Client a réalisé une fraude ou une tentative de fraude au préjudice du Prestataire ou de tout opérateur de télécommunications.

Le Prestataire ne saurait voir sa responsabilité engagée dans l'hypothèse où le Client utiliserait des œuvres musicales non-libre de droit.

III. Conditions Particulières – Services Trunk SIP

En application des Conditions Générales

1. DEFINITIONS

En complément des définitions des Conditions Générales de Souscription (ci-après « Conditions Générales ») de TECHNICOPHONE, ci-après dénommée Le Prestataire, les termes suivants utilisés dans les présentes Conditions particulières auront la signification qui suit :

La **« Date de Mise en Service** » : signifie la date à laquelle le Service fourni par le Prestataire est opérationnel et prêt à être utilisé par le Client.

Le « **Réseau** » signifie le réseau de télécommunications du Prestataire acheminant le trafic téléphonique en provenance ou à destination de tout utilisateur du Service

La « **Ligne** » : signifie la ou les lignes de téléphone fixe(s) du Client située(s) en France métropolitaine pour la ou lesquelles le Service a été souscrit.

Une « **Défaillance** » : signifie une indisponibilité totale du Service résultant d'une erreur logique de routage, d'une coupure de transmission ou d'une indisponibilité des plateformes de gestion des communications du Prestataire.

Un « **Code d'accès** » signifie le couple constitué d'un nom d'utilisateur et d'un mot de passe pour commander ou utiliser le Service, attribuer, modifier un service notamment grâce à l'interface d'administration du Service mis à sa disposition par le Prestataire.

2. DESCRIPTION DU SERVICE

Le Service permet d'une part, l'acheminement par le Prestataire des communications téléphoniques du Client ayant accès au Réseau, en provenance ou à destination des numéros qui lui auront été fournis par le Prestataire, et d'autre part, l'usage de fonctionnalités dont le Client reconnaît avoir pris connaissance et qui permettent la bonne configuration de son équipement central téléphonique, de type IPBX ou autre.

L'accès aux Services de téléphonie sur le réseau est subordonné à ce que le Client dispose d'un accès Internet compatible (respect des pré-requis fournis par le Prestataire) et fonctionnel.

Le service peut être couplé à un service de connectivité internet dédié entièrement Service ou partagé avec un autre Service ou une autre utilisation du lien pour l'internet par exemple.

La date de Mise en Service demandée par le Client ou annoncée initialement au Client en cas de création, de déménagement, d'ajout ou de toute modification de Service est sous réserve de disponibilité de l'Opérateur du réseau. Des contraintes hors du contrôle du Prestataire peuvent interférer et obliger le Prestataire à différer ou modifier la date de Mise en Service.
Le Prestataire ne pourra en aucun cas être tenu responsable du non-respect de la date de Mise en Service demandée ou initialement prévue.

2.1. Trunk SIP

Le Service Trunk SIP permet, grâce à un Compte SIP, de passer et de recevoir des appels au travers du réseau du Prestataire. Afin de gérer la réception et l'émission des Utilisateurs, le Service requiert :

- Un équipement compatible SIP, de type IPBX, Teams (solution Microsoft) ou tout logiciel compatible capable d'assurer l'acheminement des appels vers et en provenance d'Utilisateurs.
- Une Passerelle peut être utilisée dans le cadre d'équipements possédant des interfaces RNIS, non compatibles SIP.

Le Service Trunk SIP comprend la livraison d'un Compte SIP ainsi qu'un nombre de canaux simultanés maximum (somme des appels entrants et sortants simultanés maximum).
Le Client peut choisir d'enregistrer le Trunk par Compte SIP ou par adresse IP.
Lors de la souscription du Service, le Client choisit sous son entière responsabilité le nombre de Canaux qu'il souhaite attribuer au Site ou au Client dans le cadre de Trunk Multisite en fonction de sa configuration et de ses usages.

2.2. Services associés

Le Service Trunk SIP peut notamment être associé aux Services associés suivants :

- Renvoi Numéros SDA par Numéros SDA ;
- Renvoi global ;
- Trunk SIP multisite permettant au Client de pouvoir gérer des utilisateurs ayant plusieurs Sites en n'enregistrant qu'un seul Compte SIP.

3. CONDITIONS PREALABLES A LA FOURNITURE DU SERVICE

3.1. Liens d'accès

Afin de bénéficier des Services, le Client doit s'assurer que chacun de ses sites est raccordé à internet *via* un Lien d'Accès. Le Lien d'Accès doit être calibré afin de supporter la charge supplémentaire induite par les appels VoIP et respecter les pré-requis qui seront fournis. Le Lien d'Accès ne devra pas forcément être commandé auprès du Prestataire.

3.2. Réseau du Client

Le Client mettra en place toutes les mesures afin de protéger son réseau informatique contre toute attaque extérieure (piratage …).

3.3. Compatibilité SIP et configuration Routeur / Firewall / Passerelle

Le Client est responsable de la compatibilité et du respect des pré-requis entre le Trunk SIP et le logiciel ou la plateforme SIP administrée pour son réseau. Il est également responsable du paramétrage de tout Routeur, Firewall ou Passerelle fournis ou non par le Prestataire qui doivent être configurés de façon à être compatibles avec le service de Trunk SIP.

3.4. Gestion des ressources en numérotation

3.4.1. Affectation des numéros

L'Utilisateur est informé que l'opérateur affectataire est responsable de l'affectation des ressources en numérotation ainsi que de leur gestion. Ainsi, l'opérateur affectataire s'engage à affecter au Client les ressources en numérotation mobile qui lui seront commandées par le Prestataire pour le compte d'un Client.
Les Zones de Numérotation Elémentaire (« ZNE ») restreignent le périmètre géographique au sein duquel un numéro de téléphone peut être affecté à un utilisateur.

3.4.2. Portabilité

Afin de permettre au Client de conserver son numéro tout en changeant d'opérateur, le Prestataire se charge de faire effectuer les portabilités pour le compte du Client.
La portabilité des numéros fixes étant soumise à des contraintes inhérentes à ce type d'opérations, un délai de plusieurs semaines peut intervenir avant que la portabilité ne soit effective. Le Client devra prendre toutes les précautions qu'il jugera nécessaires afin d'anticiper les conséquences potentielles sur son activité. Le Prestataire ne peut intervenir en aucune façon ni sur le principe ni sur les délais de mise en œuvre de la portabilité pour les numéros fixe et ne pourra être tenue responsable du non-respect d'une quelconque date de mise en œuvre.

3.4.3. Propriété des numéros

Pour bénéficier du Service, le Prestataire devra également attribuer au Client un ou plusieurs numéros de téléphone. Le Client pourra choisir le ou les numéros de téléphone géographiques disponibles au sein de la plage de numérotation réservée par le Prestataire. Le Client n'acquière aucun droit de propriété sur ces numéros de téléphone qui sont incessibles. Ils pourront néanmoins être des numéros de téléphone déjà utilisés par le Client selon la faisabilité technique et juridique de la portabilité dudit numéro, des frais supplémentaires seront alors demandés au Client. Le Client ne pourra en aucun cas céder à un tiers le ou les numéros qui lui ont été affectés ou pour lesquels il a demandé une portabilité.

3.4.4. Utilisation des numéros en tant qu'identifiant d'appelant

Le Client doit recevoir l'accord explicite préalable de l'Affectataire pour pouvoir utiliser un numéro en tant qu'identifiant d'appelant dans chaque appel ou message où il apparaît.

Dans le cas de figure où le Client ne peut rapporter la preuve de cet accord, il pourra faire l'objet des pénalités prévues à l'article 10 des présentes.

4. MISE A DISPOSITION D'EQUIPEMENTS

4.1. A la demande du Client, le Prestataire accepte de fournir et de laisser à la disposition du Client, qui l'accepte, pendant toute la durée du Contrat, les routeurs, IAD, terminaux téléphoniques et autres équipements informatiques ou de télécommunications mentionnés dans la commande de services (ci-après les « Equipements »).

4.2. Le Prestataire fixera les frais applicables aux Equipements destinés à être utilisés avec le Service, et dont la fourniture a été prise en charge le Prestataire, à compter du jour où ces équipements sont commandés par le Client.

4.3. Les Equipements sont mis à disposition du Client pendant la durée du Contrat, uniquement pour être utilisés dans le cadre du Service. Le Client s'engage à n'utiliser les Equipements que conformément à la documentation technique relative aux Equipements et le cas échéant selon les instructions et recommandations fournies par le Prestataire.

4.4. Il est formellement interdit au Client de conclure pour les Equipements toute cession des droits résultant du Contrat. Néanmoins, le Client s'engage personnellement à leur garde et à leur conservation et à ce qu'aucune détérioration ne survienne aux Equipements même du fait de leur usage.

4.5. A l'issue de la période de mise à disposition ou en cas de résiliation du Contrat, le Client doit restituer les Equipements en bon état de fonctionnement, d'entretien, accompagnés de leurs accessoires éventuels (câbles et autres). Les Equipements ainsi retournés le seront dans un « sur-emballage », sur lequel apparaîtront clairement la mention « Retour Equipements Technicophone » ainsi que le nom du Client.

4.6. Le défaut de restitution des Equipements aux conditions spécifiées ci-dessus au premier jour ouvré suivant la période de mise à disposition entraînera au choix du Prestataire :

a) La vente par le Prestataire au Client des Equipements. Cette vente sous la condition suspensive de la levée d'option par le Prestataire est réputée parfaite entre les parties dès le jour de la signature du Contrat.
b) La reprise de possession des Equipements par le Prestataire ou tout mandataire de son choix, et ce, sans autorisation préalable du Client,

celui-ci devant donner l'accès au Prestataire ou à son mandataire aux Equipements afin de pouvoir procéder librement à leur reprise. Les frais occasionnés par ces opérations sont à la charge du Client.

4.7. La mise à disposition des Equipements énumérés par le Bon de Commande n'opère pas un transfert de propriété desdits matériels, mais les risques afférents aux Equipements du Prestataire prêtés sont transférés au moment de la livraison dans les locaux du Client jusqu'à la restitution des Equipements ou à leur acquisition par le Client. Le Client s'engage en conséquence pendant la période de mise à disposition à souscrire toutes assurances nécessaires relatives aux Equipements et à leur usage.

4.8. En cas de tentative de saisie des Equipements, le Client doit en aviser sans délai le Prestataire, élever toute protestation et prendre toutes les réserves nécessaires pour faire connaître les droits du Prestataire sur les Equipements. Si une saisie a lieu, le Client doit faire diligence à ses frais pour en obtenir la mainlevée.

Les Articles 4.3, 4.4, 4.5, 4.6, 4.7 et 4.8 ne s'appliqueront pas dans l'hypothèse où le Client, selon la mention expresse du Bon de Commande, acquière les Equipements auprès du Prestataire. Dans cette hypothèse, les Equipements vendus le sont sous réserve de propriété jusqu'au paiement complet des Frais de Mise en Service au Prestataire et bénéfice d'une garantie de douze (12) mois à compter de leur livraison.

A la demande du Client, le Prestataire peut assurer l'installation des Equipements sur le Site Client, incluant le déplacement du technicien sur le Site en France métropolitaine et en Corse, la configuration, le branchement, les tests et la recette du Service souscrit par le Client. Cette prestation fera l'objet d'un devis de la part du Prestataire et le Client sera libre de l'accepter ou non. La date et l'heure du rendez-vous d'installation sont déterminées conjointement par le Client et le Prestataire. L'annulation d'un rendez-vous d'installation à l'initiative du Client moins de 48h ouvrées avant la date du rendez-vous donnera lieu à la Facturation de la prestation d'Installation.

5. QUALITE DE SERVICE

5.1. Engagement de niveau de service « SLA »

Le Client pourra, en cas de non-respect par le Prestataire des niveaux de Services (aussi appelés « **SLA** »), et sous réserve des limites mentionnées ci-dessous, demander le versement des pénalités forfaitaires, définitives et libératoires. Lesdites pénalités ne sont exigibles que si le Client a adressé sa demande dans un délai de trente (30) Jours suivant le mois au cours duquel est intervenu l'Incident. Toute demande de pénalités effectuée après ce délai sera automatiquement nulle et non avenue. Par ailleurs, les pénalités sont l'unique recours du Client en cas de non-respect des SLA par le Prestataire, excluant toute autre réclamation ou demande de dédommagement. **La réparation au titre des pénalités relatives aux SLA est forfaitaire et est plafonnée à 10% des sommes mensuellement dues au titre du Service défaillant sur une période de trente (30) Jours.**

5.1.1. Objectif de Disponibilité du Service
En cas de notification d'un Incident, le Prestataire s'efforcera sur un (1) mois, de rendre le Service disponible au moins 99,85% du temps (ci-après désigné l'« **Objectif de Disponibilité du Service** »), pendant la période de couverture du Service du lundi ou vendredi, de 9 heures à 17 heures (hors jours fériés et hors périodes de maintenance programmées par le Prestataire).

5.1.2. Calcul de la disponibilité du Service
Le taux de disponibilité du Service se mesure en pourcentage et est calculé mensuellement (mois calendaire) comme suit :

Disponibilité du Service en pourcent = [Nombre de minutes totales dans le mois – Temps d'indisponibilité en minute hors Evénements Excusables (tel que ce terme est défini ci-après) dans le mois]
/Nombre de minutes totales dans le mois (ouvrées et non ouvrées)
/Nombre de minutes totales dans le mois

X 100

Indisponibilité = absence totale du service

5.1.3. Compensation en cas de non-respect de l'Object de Disponibilité
Le Client pourra, si un Objectif de Disponibilité du Service n'est pas atteint durant trente (30) jours calendaires, sur demande, bénéficier auprès du Prestataire d'une compensation égale à un pourcentage, décrit ci-dessus :

Objectif de Disponibilité du Service	Montant de la compensation du montant mensuel facturé
De 99,85 à 99,5%	3%
De 99,5 à 97%	5%
Moins de 97%	10%

5.1.4. Exclusions et Evènements Excusables
Il est entendu entre les Parties que ne sera pas prise en compte pour le calcul des engagements de qualité de service, toute période pendant laquelle le Client, dans le cadre de la résolution de l'Incident :

- ne coopérera pas avec le Prestataire,
- ne fournira pas les informations raisonnablement nécessaires dont il dispose,
- ne réalisera pas les tests demandés par le Prestataire, ou
- toute période pendant laquelle l'accès aux locaux du Client ou de l'Utilisateur aura été refusé au Prestataire ou à ses sous-traitants.

De même tout incident résultant des circonstances suivantes (ci-après individuellement désignés un « **Evénement Excusable** ») ne sera pas qualifié d'Incident et donc ne sera pas pris en compte pour le calcul des engagements de qualité de service et n'engagera pas la responsabilité du Prestataire :

- d'un cas de force majeure,
- du fait du Client et/ou l'Utilisateur ou des agissements d'un tiers ne constitue pas un Incident ;
- d'un équipement ou un service non fourni par le Prestataire
- d'une coupure électrique
- des actes ou omissions du Client
- d'une maintenance planifiée
- d'un trafic du réseau qui excède la capacité du Service
- des actes ou omissions de tout autre opérateur de télécommunication.

6. TARIFS ET COÛTS

6.1. Prix du Service
Les prix du Service sont définis dans le Contrat d'Abonnement et remises au Client lors de la souscription au Service.

En plus de l'article 9 des Conditions Générales, les tarifs peuvent varier en fonction des Services demandés, de votre configuration, de votre localisation géographique et donc de l'éligibilité de votre site ou de tout autre élément indépendant du Prestataire. Le Client devra s'acquitter de ces variations tarifaires.

6.2. Le Service fait l'objet
- d'une facturation à la consommation établie mensuellement pour le trafic correspondant au mois précédent. Le Prestataire pourra facturer, sur les factures suivantes, tout appel qui n'aurait pas été facturé à la date de facturation prévue ci-dessus,
- d'une facturation mensuelle d'avance pour les abonnements et les redevances, avec, le cas échéant, un montant minimal de facturation.
- d'une facturation des frais initiaux de mise en service ou d'accès au service

Le Client définira, dans le Contrat d'Abonnement, un Site central auquel seront facturés les frais communs aux Sites concernés par ledit Contrat d'Abonnement. Sauf disposition dérogatoire, la facturation des consommations débute à compter du premier appel émis par le Client sur le Réseau. La facturation des abonnements, redevances et frais de mise en service débute à compter de la date de Mise en Service de chaque Service. La première facture du Service sur un Site inclura les abonnements au prorata temporis et les frais de mise en service.
Lors du terme ou de la résiliation, le mois entier est dû.

6.3. Le Client reconnaît que le Prestataire sera dispensé de lui signaler chaque augmentation anormale ou excessive de la consommation du Service.

6.4. Part du trafic local/national vers des numéros fixes appartenant à des opérateurs de boucle locale autre que France Télécom
Le Prestataire facturera le Client au tarif précisé dans le Contrat d'Abonnement plus dix pour cent (10 %) en cas de part du trafic terminant sur des opérateurs de boucle locale autre que France Télécom supérieure à cinq pour cent (5%).

6.5. Modification des Abonnements ou autres Services
Les Frais d'Utilisation ou le montant des forfaits pourront être modifiés par Le Prestataire à tout moment sous réserve d'en informer le Client au moins sept (7) jours à l'avance. Néanmoins, le Client pourra de plein droit refuser toute augmentation des Frais d'Utilisation et résilier le Contrat en cours sans Frais de Résiliation Anticipée en adressant une Notification au Le Prestataire avec un préavis de trente (30) jours dans l'hypothèse où cette augmentation ne résultant pas d'une décision d'une autorité administrative nationale ou internationale ou de toute autre autorité compétente ou d'un événement échappant raisonnablement au contrôle du Prestataire.

6.6. En cas de survenance de l'un des événements suivants :
- entrée en vigueur d'un nouveau du Plan de Numérotation de l'ARCEP,
- entrée en vigueur d'un nouveau catalogue d'interconnexion ou de nouveaux accords avec France Télécom ou un autre opérateur,
- modification des tarifs publics de France Télécom ou un autre opérateur
- modification des tarifs des opérateurs de boucle locale et des opérateurs mobiles et/ou
- variation de la contribution du Prestataire aux coûts du Service Universel,

Le Prestataire répercutera au Client les augmentations de tarifs qui lui ont été imposées. Le Client ne pourra s'opposer à ces augmentations de tarifs qui seront appliquées aux tarifs du Service dès qu'elles seront effectives pour le Prestataire.

7. CONDITIONS D'UTILISATION ET FORFAITS DE COMMUNICATION

En fonction des mentions sur le Contrat d'abonnement / Bon de Commande signé par le Client, les redevances/abonnements mensuels peuvent inclure la terminaison vers les appels :

- nationaux fixe (appels vers des services de téléphonie en 01, 02, 03, 04, 05 et 09).
- nationaux mobiles (appels vers des services de téléphonie en 06 et 07).

- vers destinations internationales indiquées dans le Bon de commande et susceptibles d'évoluer.

Ces forfaits « illimités » ne s'appliquent pas dans les cas suivants :

- Pour les particuliers et les entreprises dans le cadre d'un usage conversationnel et personnel.
- Pour les professionnels des télécommunications : opérateurs, téléboutiques, téléprospection, phoning, centre d'appels, cartes prépayées, services vocaux.
- L'Utilisateur utilise la fonction « mobilité » lui donnant accès à un couple login/mot de passe SIP ;
- L'utilisateur appelle au cours du mois plus de 300 numéros différents par canal ;
- L'utilisateur appelle au cours du mois plus de 40h par canal ;
- Les renvois d'appels et transferts d'appels.

Les communications ne répondant pas à au moins un de ces critères seront facturées à la minute selon la tarification. Le Prestataire se réserve la possibilité de facturer ces minutes rétroactivement et de suspendre immédiatement l'illimité sur ces comptes, en cas de non-respect de ces conditions, d'utilisation frauduleuse ou « non » raisonnable de l'offre.

7.1. Modalités d'utilisation

7.1.1. Code d'accès

Le Client sera exclusivement responsable du Code d'Accès et de toute utilisation du Service avec ledit code. Le Client notifiera immédiatement au Prestataire la perte, le vol du Code d'Accès ou du fait qu'il a des raisons de croire que le Code d'Accès a été découvert. S'il estime que cela est nécessaire, le Prestataire pourra désactiver et remplacer immédiatement le Code d'Accès (ou demander au Client d'en choisir un nouveau).

7.1.2. Comptes SIP

Le Client sera exclusivement responsable de ses Comptes SIP et de toute utilisation du Service avec ces derniers.
Le Client notifiera immédiatement au Prestataire la perte, le vol ou du fait qu'il a des raisons de croire qu'un Compte SIP a été découvert. S'il estime que cela est nécessaire, le Prestataire pourra désactiver et remplacer immédiatement un Compte SIP (ou demander au Client d'en choisir un nouveau).
Le Client supporte seul les conséquences de la perte ou le vol des Comptes SIP transmis par le Prestataire dans le cadre du Service, une présomption d'utilisation porte à ce titre sur le Client. Le Client a la responsabilité de surveiller toute utilisation abusive de ses utilisateurs.

7.1.3. Actes de malveillance ou piratage

Le Client s'interdit d'effectuer des actes de malveillance sur l'ensemble des Services. Dans l'hypothèse où le Client commettrait des actes de piratages ou de malveillance, la responsabilité du Prestataire ne pourrait être engagée par le Client.
En cas d'utilisation frauduleuse et/ou abusive des Services ou en cas d'actes de piratage ou de malveillance venant du Client ou de l'extérieur, la responsabilité du Prestataire ne pourra pas être engagée et le client supportera seul la responsabilité de ces utilisations frauduleuses, abusives ou de piratage et le Client supportera seul les conséquences éventuelles.

7.1.4. Utilisations prohibées du Service

7.1.4.1. Utilisations prohibées aux Systèmes automatisés ou d'envoi de messages

Le Client ou l'Utilisateur disposant d'un Système automatisé d'appels ou d'envoi de messages doit utiliser pour ce dernier uniquement des numéros ayant une des racines suivantes 0ZAB soit 0162, 0163, 0270, 0271, 0377, 0378, 0424, 0425, 0568, 0569, 0948 à 0949 inclus (« Numéros polyvalents vérifiés pour les systèmes automatisés ») en tant qu'Identifiant d'appelant.

L'utilisation de tout autre numéro est prohibée sauf exceptions prévues par l'ARCEP.

Dans tous les cas de figure, en ce compris les exceptions prévues par l'ARCEP, l'utilisation en tant qu'identifiant appelant des numéros mobiles à 10 chiffres par le Client ou l'Utilisateur pour un Système automatisé d'appels ou d'envoi de messages est interdite.

Le Client n'ayant pas respecté, ou dont l'Utilisateur n'aurait pas respecté les dispositions du présent article, pourra faire l'objet des pénalités prévues à l'article 10 des présentes.

7.1.4.2. Utilisations prohibées propres aux échanges avec une Plateforme technique

Le Client ou l'Utilisateur, pour l'usage de sa/ses Plateforme(s) technique(s), ne peut utiliser que des numéros disposant d'une des racines suivantes 0ZAB (0937, 0938) et 0ZABP (09390 à 09394 inclus) (Numéros polyvalent pour les échanges avec une Plateforme) en tant qu'Identifiant d'appelant.
Le Client n'ayant pas respecté, ou dont l'Utilisateur n'aurait pas respecté les dispositions du présent article, pourra faire l'objet des pénalités prévues à l'article 10 des présentes.

7.1.5. Appels téléphoniques à des fins de prospection commerciale non-sollicitée

La sollicitation d'un consommateur par voie téléphonique à des fins de prospection commerciale n'est autorisée que dans les limites des dispositions du Code de la Consommation.

En cas de non-respect des dispositions du Code de la consommation, outre les amendes administratives prévues par le même Code, le Client n'ayant pas respecté ou dont l'Utilisateur n'aurait pas respecté les dispositions du présent article pourra faire l'objet des pénalités prévues à l'article 10 des présentes.

7.2. Obligations du Client

En sus des dispositions stipulées dans les Conditions générales, le Client s'engage à respecter les conditions d'utilisation du Service décrites aux présentes, ainsi que l'ensemble des dispositions légales et réglementaires applicables, en ce compris, les conditions d'utilisation et de territorialité définies dans le plan national de numérotation de l'ARCEP.

Ainsi, en cas de non-respect desdites dispositions, et notamment des conditions d'utilisation et de territorialité définies dans le plan national de numérotation de l'ARCEP, le Client pourra se voir appliquer les pénalités prévues à l'article 9 des présentes.

8. EVOLUTION DU SERVICE

8.1. Amélioration du Service

Le Prestataire cherche une constante amélioration du Service. A ce titre, le Client accepte toute évolution technique et/ou technologique améliorant la qualité du Service. Des évolutions techniques et/ou technologiques pouvant se traduire par des modifications d'Equipements du Client et/ou de Prestataire pourront être imposées par l'ART ou toute autorité compétente. Le Client s'engage à les accepter et à respecter toutes prescriptions données par le Prestataire concernant ces évolutions.

8.2. Modification des conditions techniques de fourniture du Service

Le Prestataire est susceptible de modifier à titre exceptionnel les conditions techniques de fourniture du Service, qui pourraient entraîner une mise à jour de la configuration des Sites. Dans ce cas, le Prestataire s'engage à avertir le Client dans les plus brefs délais et à lui fournir toutes les informations nécessaires à la réalisation des modifications. Les conditions techniques et financières de ces modifications seront, le cas échéant, convenues entre les Parties par accord séparé.

8.3. Modification

Au cas où le Client souhaite, dans le Contrat d'Abonnement, commander plus de Lignes ou de comptes que ce que le Prestataire propose, cette demande fera l'objet d'un devis par le Prestataire.

8.4. Déménagement

Dans l'hypothèse d'un changement de Site, le Client est tenu de prévenir le Prestataire, par lettre recommandée avec avis de réception, d'un tel changement, au moins trois (3) mois avant la date prévue de déménagement. Pour des cas spécifiques, le Prestataire pourra procéder à une étude de faisabilité du changement de Site en vue de poursuivre l'exécution du Contrat d'Abonnement à des conditions à définir au cas par cas. Au cas où le déménagement est possible, les dispositions suivantes s'appliqueront alors, étant entendu que le Client reconnaît expressément que le versement éventuel des sommes ci-dessous indiquées se fera sans préjudice de toute somme que le Prestataire pourrait réclamer à titre de dommages et intérêts. Dans ce cas, le Client versera au Prestataire :
- la totalité (100%) des mensualités du Service restant à courir jusqu'au terme de la période souscrite dans le Contrat d'Abonnement du ou des comptes concerné(s),
- les frais de déménagements,
- les frais de mise en service du Service sur le nouveau Site,
- les frais de maintien des numéros. Les numéros de téléphone ne pourront être maintenus uniquement sous réserve des conclusions de l'étude de faisabilité et sous réserve que le nouveau site dans la même zone de numérotation élémentaire.
- les mensualités correspondant au Service du nouveau Site.

Par ailleurs, un nouveau contrat sera établi avec une nouvelle Période Minimale d'Engagement. Si le Client ne souhaite pas ou ne peut pas continuer à bénéficier du Service, le Client versera au Prestataire les indemnités en cas de résiliation anticipée de la part du Client conformément à l'article 8 des Conditions Générales.

9. SANCTIONS ET PENALITES

9.1. Suspension des services

Le Prestataire est en droit, sans encourir la moindre responsabilité envers le Client, de suspendre, totalement ou partiellement, l'exécution des Services, immédiatement après information du Client par tous moyens, dans les cas suivants : manquement grave du Client à l'une de ses obligations contractuelles essentielles, aux présentes Conditions Particulières et/ou utilisation du Service dans des conditions non conformes à celles définies dans les conditions générales de vente et/ou dans les présentes Conditions Particulières.
Le Prestataire se réserve le droit de suspendre immédiatement le Compte SIP en cas d'utilisation frauduleuse notamment :

- En cas de piratage ou de suspicion de piratage du Trunk SIP (notamment par le vol ou la perte de Compte SIP) ;
- En cas de piratage ou de suspicion de piratage du Code d'Accès ;
- En cas de piratage ou de suspicion de piratage de l'équipement du Client (PABX / IPBX ou autre) ;
- En cas d'actes de malveillance de la part du Client ou via un tiers.

9.2. Interruption de l'acheminement du trafic
En cas de non-respect des dispositions des présentes Conditions Particulières ainsi qu'en cas de non-respect des conditions d'utilisation et de territorialité définies notamment dans le plan national de numérotation de l'ARCEP, le Prestataire se réserve le droit d'interrompre l'acheminement des appels et des messages SMS/MMS du Client, sans délai et sans mise en demeure préalable ainsi que sans préjudice de tous dommages et intérêts auxquels elle pourrait prétendre.

9.3 Pénalités
En cas de tentatives et/ou de cas avérés de violation des dispositions des présentes Conditions Particulières ainsi qu'en cas de tentatives et/ou de cas avérés de non-respect des conditions d'utilisation et de territorialité définies dans le plan national de numérotation de l'ARCEP, et plus généralement en cas de tentatives et/ou de cas avérés de fraude, d'abus ou de manquement aux dispositions légales, réglementaires et déontologiques, le Prestataire se réserve le droit d'appliquer au Client les pénalités et sanctions suivantes :

- **Facturation d'une pénalité de deux mille (2 500) euros par numéro appelant**.
- **Facturation d'une pénalité de deux centimes (0,05) euro par tentative d'appel ou appel**.
- **Refacturation des pénalités appliquées au Prestataire par un autre opérateur**

Le Prestataire se réserve le droit d'appliquer l'ensemble des pénalités décrites ci-dessus de manière cumulative.

10. CONDITIONS SUPPLEMENTAIRES

Le Client sera exclusivement responsable d'un Code d'Accès et de toute utilisation du Service avec son Code d'Accès. Le Client notifiera immédiatement au Prestataire la perte, le vol d'un Code d'Accès ou du fait qu'il a des raisons de croire qu'un Code d'Accès a été découvert. S'il estime que cela est nécessaire, le Prestataire pourra désactiver et remplacer immédiatement un Code d'Accès (ou demander au Client d'en choisir un nouveau).

Le Client supporte seul les conséquences de la perte ou le vol du ou des mots de passe transmis et/ou enregistrés sur ses équipements achetés ou en location, une présomption d'utilisation porte à ce titre sur le Client.
Le Client est responsable de surveiller toute utilisation abusive de ses utilisateurs.

En cas d'utilisation frauduleuse et/ou abusive des Services ou en cas d'actes de piratage ou de malveillance, la responsabilité du Prestataire ne pourra pas être engagée et le client supportera seul la responsabilité de ces utilisations frauduleuses, abusives ou de piratage et le Client supportera seul les conséquences éventuelles.

11. CONDITIONS D'APPLICATIONS LEGALES

Afin de lutter contre les pratiques frauduleuses, le Prestataire s'autorise à :

- Mettre en place des mécanismes de filtrage (blocage ou masquage) des appels à rebond lors de leur passage sur le Réseau afin de protéger ainsi les Clients destinataires de ces appels ;
- Modifier le numéro présenté aux destinataires de leurs appels sortants dans le cas où l'identifiant appelant serait de la forme 089B ;
- Limiter l'usage et le nombre d'instanciation d'appel à 10 sessions par seconde.

Le Prestataire rappelle que « *dans tous les cas, il est interdit d'émettre, à des fins de prospection directe, des messages au moyen d'automates d'appel, télécopieurs et courriers électroniques, sans indiquer de coordonnées valables auxquelles le destinataire puisse utilement transmettre une demande tendant à obtenir que ces communications cessent sans frais autres que ceux liés à la transmission de celle-ci. Il est également interdit de dissimuler l'identité de la personne pour le compte de laquelle la communication est émise et de mentionner un objet sans rapport avec la prestation ou le service proposé* » - article L. 121-20-5 du Code de la consommation

12. CONDITIONS FINANCIERES ET FACTURATION

La tarification du Service est définie par le Bon de Commande lié à ce contrat ou dans une grille de tarification transmise et mise à jour par le Prestataire, étant indiqué que cela peut prendre la forme des données informatiques échangées par les Parties.
Le Service est facturé mensuellement d'avance, tout mois entamé étant dû intégralement.

De ce fait, toute commande effectuée après le 1er du mois courant sera facturée pour le mois entier.

13. RESPONSABILITES

En sus des exclusions et limitations de responsabilité prévues dans les conditions générales de vente du Prestataire, ce dernier décline toute responsabilité du fait :

- Non-respect des présentes Conditions Particulières ;
- Le réseau informatique du Client n'est pas de la responsabilité du Prestataire ;
- Si les équipements n'ont pas été commandés via le Prestataire, ce dernier n'est pas responsable desdits équipements ;
- En cas de piratage ou de suspicion de piratage des lignes notamment par le vol ou la perte de Compte SIP ;
- En cas de piratage ou de suspicion de piratage du Code d'Accès ;
- En cas d'actes de malveillance de la part du Client ;
- En cas d'intrusion externe d'un tiers sur le réseau informatique du Client.
- En cas d'utilisation du Service, de la promotion et de la commercialisation par le Client à des fins illégales, frauduleuses ou abusives et de toute conséquence susceptible d'en découler.

Le Client garantit qu'il se conformera à l'ensemble des dispositions légales et réglementaires relatives à l'utilisation du Service.
Les opérateurs de télécommunications peuvent refuser l'accès au Service s'il apparaît que Client a réalisé une fraude ou une tentative de fraude au préjudice du Prestataire ou de tout opérateur de télécommunications.

Le Prestataire ne saurait voir sa responsabilité engagée dans l'hypothèse où le Client utiliserait des œuvres musicales non-libre de droits.

IV. Conditions Particulières – Services Téléphonie Hébergée

En application des Conditions Générales

1. DEFINITIONS

En complément des définitions des Conditions Générales de Souscription (ci-après « Conditions Générales ») de TECHNICOPHONE, ci-après dénommée Le Prestataire, les termes suivants utilisés dans les présentes Conditions particulières auront la signification qui suit :

La **« Date de Mise en Service** » : signifie la date à laquelle le Service fourni par le Prestataire est opérationnel et prêt à être utilisé par le Client.

Le « **Réseau** » signifie le réseau de télécommunications du Prestataire acheminant le trafic téléphonique en provenance ou à destination de tout utilisateur du Service

La « **Ligne** » : signifie la ou les lignes de téléphone fixe(s) du Client située(s) en France métropolitaine pour la- ou les-quelles le Service a été souscrit.

Une « **Défaillance** » : signifie une indisponibilité totale du Service résultant d'une erreur logique de routage, d'une coupure de transmission ou d'une indisponibilité des plateformes de gestion des communications du Prestataire.

Un « **Code d'accès** » signifie le couple constitué d'un nom d'utilisateur et d'un mot de passe pour commander ou utiliser le Service, attribuer, modifier un service notamment grâce à l'interface d'administration du Service mis à sa disposition par le Prestataire.

2. DESCRIPTION DU SERVICE

Le Service permet d'une part, l'acheminement par le Prestataire des communications téléphoniques du Client ayant accès au Réseau, en provenance ou à destination des numéros qui lui auront été fournis par le Prestataire, et d'autre part, l'usage de fonctionnalités dont le Client reconnaît avoir pris connaissance et qui permettent (i) la gestion des communications (double appels, conférence, mise en attente, musique d'attente, renvoi d'appel…), (ii) l'usage d'une messagerie (message vocal, réception des messages par mail, réception des télécopie par mail…) et (iii) l'administration de groupe d'utilisateurs (standard, ajout, modification et suppression d'utilisateurs, gestion des droits des utilisateurs…).

L'accès aux Services de téléphonie sur le réseau est subordonné à ce que le Client dispose d'un accès Internet compatible (respect des pré-requis fournis par le Prestataire) et fonctionnel.

Le service peut être couplé à un service de connectivité internet dédié entièrement Service ou partagé avec un autre Service ou une autre utilisation du lien pour l'internet par exemple.

La date de Mise en Service demandée par le Client ou annoncée initialement au Client en cas de création, de déménagement, d'ajout ou de toute modification de Service est sous réserve de disponibilité de l'Opérateur du réseau. Des contraintes hors du contrôle du Prestataire peuvent interférer et obliger le Prestataire à différer ou modifier la date de Mise en Service.
Le Prestataire ne pourra en aucun cas être tenu responsable du non-respect de la date de Mise en Service demandée ou initialement prévue.

2.1. Service de Téléphonie Hébergée

Le Service de Téléphonie Hébergée est un service téléphonique permettant d'acheminer via le réseau les communications téléphoniques en provenance ou à destination des numéros du client. Le service Téléphonie Hébergée permet également de bénéficier, via la plateforme de Service, de fonctionnalités de téléphonie.
Ce Service comprend la livraison d'un Compte SIP, fonctionnant avec des Terminaux et/ou des applicatifs fournis par le Prestataire.

2.2. Services associés

Le Service de Téléphonie Hébergée peut s'accompagner de services associés décrits dans le Bon de Commande comme notamment :

- Gestion de groupement d'appels
- Applications de communications unifiées et/ou softphone
- Service de pont de conférence
- Service mail to fax; fax to mail
- Serveur Vocal Interactif
- Service de messagerie vocale

2.3. Musique personnalisée

Le Client a = la possibilité de charger des musiques personnalisées.
Le Client est expressément informé que la diffusion de musique à un public est soumise à une déclaration auprès de la SACEM. (https://clients.sacem.fr/autorisations/musique-d-attente-telephonique).
Le Client s'engage à respecter les dispositions du Code de la propriété Intellectuelle et fera son affaire personnelle de toute réclamation ou action de tiers pouvant survenir du fait des musiques qu'il aura sélectionné.

3. CONDITIONS PREALABLES A LA FOURNITURE DU SERVICE

3.1. Téléphones et Softphone IP

Le Client s'engage à n'utiliser que des Terminaux IP et softphone IP commandés *via* le Prestataire afin d'assurer l'accès des Services.

Le Client peut acheter ou louer les Terminaux IP ou matériels selon les modalités décrites à l'article « MISE A DISPOSITION DES EQUIPEMENTS ». L'utilisation de Terminaux ou softphone tiers entraîne automatiquement une facturation à la minute non comprise dans les forfaits proposés par le Prestataire.

3.2. Lien d'accès

Afin de bénéficier des Services, le Client doit s'assurer que chacun de ses sites est raccordé à internet *via* un Lien d'Accès. Le Lien d'Accès doit être calibré afin de supporter la charge supplémentaire induite par les appels VoIP et les pré-requis qui seront fournis. Le Lien d'Accès ne devra pas forcément être commandé auprès du Prestataire.

3.3. Réseau du Client

Le Client devra s'assurer que le réseau informatique des Sites sur lequel sera utilisé les Services, respecte les pré-requis que le Prestataire fournira, est capable de supporter la charge supplémentaire induite par les appels VoIP et permet le raccordement des Terminaux IP. Le Client devra mettre en place toutes les mesures afin de protéger son réseau informatique contre toute attaque extérieure (piratage …).

3.4. Gestion des ressources en numérotation

3.4.1. Affectation des numéros

L'Utilisateur est informé que l'opérateur affectataire est responsable de l'affectation des ressources en numérotation ainsi que de leur gestion. Ainsi, l'opérateur affectataire s'engage à affecter au Client les ressources en numérotation mobile qui lui seront commandées par le Prestataire pour le compte d'un Client.
Les Zones de Numérotation Elémentaire (« **ZNE** ») restreignent le périmètre géographique au sein duquel un numéro de téléphone peut être affecté à un utilisateur.

3.4.2. Portabilité

Afin de permettre à l'Utilisateur de conserver son numéro tout en changeant d'opérateur, le Prestataire se charge de faire effectuer les portabilités pour le compte du Client.
La portabilité des numéros fixes étant soumise à des contraintes inhérentes à ce type d'opérations, un délai de plusieurs semaines peut intervenir avant que la portabilité ne soit mise en œuvre. Le Client devra prendre toutes les précautions qu'il jugera nécessaires afin d'anticiper les conséquences potentielles sur son activité. Le Prestataire ne peut intervenir en aucune façon ni sur le principe ni sur les délais de mise en œuvre de la portabilité pour les numéros fixe et ne pourra être tenue responsable du non-respect d'une quelconque date de mise en œuvre.

3.4.3. Propriété des numéros

Pour bénéficier du Service du Prestataire devra également attribuer au Client un ou plusieurs numéros de téléphone. Le Client pourra choisir le ou les numéros de téléphone géographiques disponibles au sein de la plage de numérotation réservée par le Prestataire. Le Client n'acquière aucun droit de propriété sur ces numéros de téléphone qui sont incessibles. Ils pourront néanmoins être des numéros de téléphone déjà utilisés par le Client selon la faisabilité technique et juridique de la portabilité dudit numéro, des frais supplémentaires seront alors demandés au Client. Le Client ne pourra en aucun cas céder à un tiers le ou les numéros qui lui ont été affectés ou pour lesquels il a demandé une portabilité.

3.4.4. Utilisation des numéros en tant qu'identifiant d'appelant

Le Client doit recevoir l'accord explicite préalable de l'Affectataire pour pouvoir utiliser un numéro en tant qu'identifiant d'appelant dans chaque appel ou message où il apparaît.
Dans le cas de figure où le Client ne peut rapporter la preuve de cet accord, il pourra faire l'objet des pénalités prévues à l'article 10 des présentes.

4. MISE A DISPOSITION D'EQUIPEMENTS

4.1. A la demande du Client, le Prestataire accepte de fournir et de laisser à la disposition du Client, qui l'accepte, pendant toute la durée du Contrat, les routeurs, IAD, terminaux téléphoniques et autres équipements informatiques ou de télécommunications mentionnés dans la commande de services (ci-après les « Equipements »).

4.2. Le Prestataire fixera les frais applicables aux Equipements destinés à être utilisés avec le Service, et dont la fourniture a été prise en charge par le Prestataire, à compter du jour où ces équipements sont commandés par le Client.

4.3. Les Equipements sont mis à disposition du Client pendant la durée du Contrat, uniquement pour être utilisés dans le cadre du Service. Le Client s'engage à n'utiliser les Equipements que conformément à la documentation technique relative aux Equipements et le cas échéant selon les instructions et recommandations fournies par le Prestataire.

4.4. Il est formellement interdit au Client de conclure pour les Equipements toute cession des droits résultant du Contrat. Néanmoins, le Client s'engage personnellement à leur garde et à leur conservation et à ce qu'aucune détérioration ne survienne aux Equipements même du fait de leur usage.

4.5. A l'issue de la période de mise à disposition ou en cas de résiliation du Contrat, le Client doit restituer les Equipements en bon état de fonctionnement, d'entretien, accompagnés de leurs accessoires éventuels (câbles et autres). Les

Equipements ainsi retournés le seront dans un « sur-emballage », sur lequel apparaîtront clairement la mention « Retour Equipements Technicophone » ainsi que le nom du Client.

4.6. Le défaut de restitution des Equipements aux conditions spécifiées ci-dessus au premier jour ouvré suivant la période de mise à disposition entraînera au choix du Prestataire :

a) La vente par le Prestataire au Client des Equipements. Cette vente sous la condition suspensive de la levée d'option par le Prestataire est réputée parfaite entre les parties dès le jour de la signature du Contrat.

b) La reprise de possession des Equipements par le Prestataire ou tout mandataire de son choix, et ce, sans autorisation préalable du Client, celui-ci devant donner l'accès au Prestataire ou à son mandataire aux Equipements afin de pouvoir procéder librement à leur reprise. Les frais occasionnés par ces opérations sont à la charge du Client.

4.7. La mise à disposition des Equipements énumérés par le Bon de Commande n'opère pas un transfert de propriété desdits matériels, mais les risques afférents aux Equipements du Prestataire prêtés sont transférés au moment de la livraison dans les locaux du Client jusqu'à la restitution des Equipements ou à leur acquisition par le Client. Le Client s'engage en conséquence pendant la période de mise à disposition à souscrire toutes assurances nécessaires relatives aux Equipements et à leur usage.

4.8. En cas de tentative de saisie des Equipements, le Client doit en aviser sans délai le Prestataire, élever toute protestation et prendre toutes les réserves nécessaires pour faire connaître les droits du Prestataire sur les Equipements. Si une saisie a lieu, le Client doit faire diligence à ses frais pour en obtenir la mainlevée.

Les Articles 4.3, 4.4, 4.5, 4.6, 4.7 et 4.8 ne s'appliqueront pas dans l'hypothèse où le Client, selon la mention expresse du Bon de Commande, acquière les Equipements auprès du Prestataire. Dans cette hypothèse, les Equipements vendus le sont sous réserve de propriété jusqu'au paiement complet des Frais de Mise en Service au Prestataire et bénéfice d'une garantie de douze (12) mois à compter de leur livraison.

A la demande du Client, le Prestataire peut assurer l'installation des Equipements sur le Site Client, incluant le déplacement du technicien sur le Site en France métropolitaine et en Corse, la configuration, le branchement, les tests et la recette du Service souscrit par le Client. Cette prestation fera l'objet d'un devis de la part du Prestataire et le Client sera libre de l'accepter ou non. La date et l'heure du rendez-vous d'installation sont déterminées conjointement par le Client et le Prestataire. L'annulation d'un rendez-vous d'installation à l'initiative du Client moins de 48h ouvrées avant la date du rendez-vous donnera lieu à la Facturation de la prestation d'Installation.

5. QUALITE DE SERVICE

5.1. Engagement de niveau de service « SLA »

Le Client pourra, en cas de non-respect par le Prestataire des niveaux de Services (aussi appelés « **SLA** »), et sous réserve des limites mentionnées ci-dessous, demander le versement des pénalités forfaitaires, définitives et libératoires. Lesdites pénalités ne sont exigibles que si le Client a adressé sa demande dans un délai de trente (30) Jours suivant le mois au cours duquel est intervenu l'Incident. Toute demande de pénalités effectuée après ce délai sera automatiquement nulle et non avenue. Par ailleurs, les pénalités sont l'unique recours du Client en cas de non-respect des SLA par le Prestataire, excluant toute autre réclamation ou demande de dédommagement. **La réparation au titre des pénalités relatives aux SLA est forfaitaire et est plafonnée à 10% des sommes mensuellement dues au titre du Service défaillant sur une période de trente (30) Jours.**

5.1.1. Objectif de Disponibilité du Service
En cas de notification d'un Incident, le Prestataire s'efforcera sur un (1) mois, de rendre le Service disponible au moins 99,85% du temps (ci-après désigné l'« **Objectif de Disponibilité du Service** »), pendant la période de couverture du Service du lundi ou vendredi, de 9 heures à 17 heures (hors jours fériés et hors périodes de maintenance programmées par le Prestataire).

5.1.2. Calcul de la disponibilité du Service
Le taux de disponibilité du Service se mesure en pourcentage et est calculé mensuellement (mois calendaire) comme suit :

Disponibilité du Service en pourcent = [Nombre de minutes totales dans le mois – Temps d'indisponibilité en minute hors Evénements Excusables (tel que ce terme est défini ci-après) dans le mois]
/Nombre de minutes totales dans le mois (ouvrées et non ouvrées)
/Nombre de minutes totales dans le mois

X 100

Indisponibilité = absence totale du service

5.1.3. Compensation en cas de non-respect de l'Object de Disponibilité
Le Client pourra, si un Objectif de Disponibilité du Service n'est pas atteint durant trente (30) jours calendaires, sur demande, bénéficier auprès du Prestataire d'une compensation égale à un pourcentage, décrit ci-dessus :

Objectif de Disponibilité du Service	**Montant de la compensation du montant mensuel facturé**
De 99,85 à 99,5%	3%
De 99,5 à 97%	5%
Moins de 97%	10%

5.1.4. Exclusions et Evènements Excusables
Il est entendu entre les Parties que ne sera pas prise en compte pour le calcul des engagements de qualité de service, toute période pendant laquelle le Client, dans le cadre de la résolution de l'Incident :

- ne coopérera pas avec le Prestataire,
- ne fournira pas les informations raisonnablement nécessaires dont il dispose,
- ne réalisera pas les tests demandés par le Prestataire, ou
- toute période pendant laquelle l'accès aux locaux du Client ou de l'Utilisateur aura été refusé au Prestataire ou à ses sous-traitants.

De même tout incident résultant des circonstances suivantes (ci-après individuellement désignés un « **Evénement Excusable** ») ne sera pas qualifié d'Incident et donc ne sera pas pris en compte pour le calcul des engagements de qualité de service et n'engagera pas la responsabilité du Prestataire :

- d'un cas de force majeure,
- du fait du Client et/ou l'Utilisateur ou des agissements d'un tiers ne constitue pas un Incident ;
- d'un équipement ou un service non fourni par le Prestataire
- d'une coupure électrique
- des actes ou omissions du Client
- d'une maintenance planifiée
- d'un trafic du réseau qui excède la capacité du Service
- des actes ou omissions de tout autre opérateur de télécommunication.

6. TARIFS ET COÛTS

6.1. Prix du Service
Les prix du Service sont définis dans le Contrat d'Abonnement et remises au Client lors de la souscription au Service.

En plus de l'article 9 des Conditions Générales, les tarifs peuvent varier en fonction des Services demandés, de votre configuration, de votre localisation géographique et donc de l'éligibilité de votre site ou de tout autre élément indépendant du Prestataire. Le Client devra s'acquitter de ces variations tarifaires.

6.2. Le Service fait l'objet
- d'une facturation à la consommation établie mensuellement pour le trafic correspondant au mois précédent. Le Prestataire pourra facturer, sur les factures suivantes, tout appel qui n'aurait pas été facturé à la date de facturation prévue ci-dessus,
- d'une facturation mensuelle d'avance pour les abonnements et les redevances, avec, le cas échéant, un montant minimal de facturation.
- d'une facturation des frais initiaux de mise en service ou d'accès au service

Le Client définira, dans le Contrat d'Abonnement, un Site central auquel seront facturés les frais communs aux Sites concernés par ledit Contrat d'Abonnement. Sauf disposition dérogatoire, la facturation des consommations débute à compter du premier appel émis par le Client sur le Réseau. La facturation des abonnements, redevances et frais de mise en service débute à compter de la date de Mise en Service de chaque Service. La première facture du Service sur un Site inclura les abonnements au prorata temporis et les frais de mise en service.
Lors du terme ou de la résiliation, le mois entier est dû.

6.3. Le Client reconnaît que le Prestataire sera dispensé de lui signaler chaque augmentation anormale ou excessive de la consommation du Service.

6.4. Part du trafic local/national vers des numéros fixes appartenant à des opérateurs de boucle locale autre que France Télécom
Le Prestataire facturera le Client au tarif précisé dans le Contrat d'Abonnement plus dix pour cent (10 %) en cas de part du trafic terminant sur des opérateurs de boucle locale autre que France Télécom supérieure à cinq pour cent (5%).

6.5. Modification des Abonnements ou autres Services
Les Frais d'Utilisation ou le montant des forfaits pourront être modifiés par Le Prestataire à tout moment sous réserve d'en informer le Client au moins sept (7) jours à l'avance. Néanmoins, le Client pourra de plein droit refuser toute augmentation des Frais d'Utilisation et résilier le Contrat en cours sans Frais de Résiliation Anticipée en adressant une Notification au Le Prestataire avec un préavis de trente (30) jours dans l'hypothèse où cette augmentation ne résultant pas d'une décision d'une autorité administrative nationale ou internationale ou de toute autre autorité compétente ou d'un événement échappant raisonnablement au contrôle du Prestataire.

6.6. En cas de survenance de l'un des événements suivants :
- entrée en vigueur d'un nouveau du Plan de Numérotation de l'ARCEP,
- entrée en vigueur d'un nouveau catalogue d'interconnexion ou de nouveaux accords avec France Télécom ou un autre opérateur,
- modification des tarifs publics de France Télécom ou un autre opérateur
- modification des tarifs des opérateurs de boucle locale et des opérateurs mobiles et/ou
- variation de la contribution du Prestataire aux coûts du Service Universel,

Le Prestataire répercutera au Client les augmentations de tarifs qui lui ont été imposées. Le Client ne pourra s'opposer à ces augmentations de tarifs qui seront appliquées aux tarifs du Service dès qu'elles seront effectives pour le Prestataire.

7. CONDITIONS D'UTILISATION ET FORFAITS DE COMMUNICATION

En fonction des mentions sur le Contrat d'abonnement / Bon de Commande signé par le Client, les redevances/abonnements mensuels peuvent inclure la terminaison vers les appels :

- nationaux fixe (appels vers des services de téléphonie en 01, 02, 03, 04, 05 et 09).
- nationaux mobiles (appels vers des services de téléphonie en 06 et 07).
- vers des destinations internationales indiquées dans le Bon de Commande lors de la souscription et susceptibles d'évoluer.

Ces forfaits « illimités » ne s'appliquent pas dans les cas suivants :

- Pour les particuliers et les entreprises dans le cadre d'un usage conversationnel et personnel.
- Pour les professionnels des télécommunications : opérateurs, téléboutiques, téléprospection, phoning, centre d'appels, cartes prépayées, services vocaux.
- L'Utilisateur utilise la fonction « mobilité » lui donnant accès à un couple login/mot de passe SIP ;
- L'utilisateur appelle au cours du mois plus de 150 numéros différents par utilisateur ;
- L'utilisateur n'appelle pas au cours du mois plus de 40h par canal ;
- Les renvois et transferts d'appels.
- Un utilisateur utilise plus de trois appels simultanés ou a enregistré plus de trois équipements ou applications de communications (par exemple Softphone) en simultané.

Les communications ne répondant pas à au moins un de ces critères seront facturées à la minute selon la tarification. Le Prestataire se réserve la possibilité de facturer ces minutes rétroactivement et de suspendre immédiatement l'illimité sur ces comptes, en cas de non-respect de ces conditions, d'utilisation frauduleuse ou « non » raisonnable de l'offre.

7.1. Modalités d'utilisation

7.1.1. Code d'Accès

Le Client sera exclusivement responsable du Code d'Accès et de toute utilisation du Service avec ledit code. Le Client notifiera immédiatement au Prestataire la perte, le vol du Code d'Accès ou du fait qu'il a des raisons de croire que le Code d'Accès a été découvert. S'il estime que cela est nécessaire, le Prestataire pourra désactiver et remplacer immédiatement le Code d'Accès (ou demander au Client d'en choisir un nouveau).

7.1.2. Comptes SIP

Le Client sera exclusivement responsable de ses Comptes SIP et de toute utilisation du Service avec ces derniers.
Le Client notifiera immédiatement au Prestataire la perte, le vol ou du fait qu'il a des raisons de croire qu'un Compte SIP a été découvert. S'il estime que cela est nécessaire, le Prestataire pourra désactiver et remplacer immédiatement un Compte SIP (ou demander au Client d'en choisir un nouveau).
Le Client supporte seul les conséquences de la perte ou le vol des Comptes SIP transmis par le Prestataire dans le cadre du Service, une présomption d'utilisation porte à ce titre sur le Client. Le Client a la responsabilité de surveiller toute utilisation abusive de ses utilisateurs.

7.1.3. Actes de malveillance ou piratage

Le Client ne doit pas effectuer des actes de malveillance sur l'ensemble des Services. Dans l'hypothèse où le Client commettrait des actes de piratages ou de malveillance, la responsabilité du Prestataire ne pourrait être engagée par le Client.
En cas d'utilisation frauduleuse et/ou abusive des Services ou en cas d'actes de piratage ou de malveillance venant du Client ou de l'extérieur, la responsabilité du Prestataire ne pourra pas être engagée et le client supportera seul la responsabilité de ces utilisations frauduleuses, abusives ou de piratage et le Client supportera seul les conséquences éventuelles.

7.1.4. Utilisations prohibées du Service

7.1.4.1. Utilisations prohibées propres aux Systèmes automatisés d'appels ou d'envoi de messages

Le Client ou l'Utilisateur disposant d'un Système automatisé d'appels ou d'envoi de messages doit utiliser pour ce dernier uniquement des numéros ayant une des racines suivantes 0ZAB soit 0162, 0163, 0270, 0271, 0377, 0378, 0424, 0425, 0568, 0569, 0948 à 0949 inclus (« Numéros polyvalents vérifiés pour les systèmes automatisés ») en tant qu'Identifiant d'appelant.

L'utilisation de tout autre numéro est prohibée sauf exceptions prévues par l'ARCEP.

Dans tous les cas de figure, en ce compris les exceptions prévues par l'ARCEP, l'utilisation en tant qu'identifiant appelant des numéros mobiles à 10 chiffres par le Client ou l'Utilisateur pour un Système automatisé d'appels ou d'envoi de messages est interdite.

Le Client n'ayant pas respecté, ou dont l'Utilisateur n'aurait pas respecté les dispositions du présent article, pourra faire l'objet des pénalités prévues des présentes.

7.1.4.2. Utilisation prohibées propres aux échanges avec une Plateforme technique

Le Client ou l'Utilisateur, pour l'usage de sa/ses Plateforme(s) technique(s), ne peut utiliser que des numéros disposant d'une des racines suivantes 0ZAB (0937, 0938) et 0ZABP (09390 à 09394 inclus) (Numéros polyvalent pour les échanges avec une Plateforme) en tant qu'Identifiant d'appelant.
Le Client n'ayant pas respecté, ou dont l'Utilisateur n'aurait pas respecté les dispositions du présent article, pourra faire l'objet des pénalités prévues à l'article 10 des présentes.

7.1.5. Appels téléphoniques à des fins de prospection

La sollicitation d'un consommateur par voie téléphonique à des fins de prospection commerciale n'est autorisée que dans les limites des dispositions des articles D.223-9 et L223-1 et suivant du Code de la Consommation.
Le Client s'engage à s'inscrire sur le site Bloctel (http://www.bloctel.gouv.fr/) pour obtenir la liste des numéros qui ne souhaitent pas être contactés
En cas de non-respect des dispositions du Code de la consommation, outre les amendes administratives prévues par le même Code, le Client n'ayant pas respecté ou dont l'Utilisateur n'aurait pas respecté les dispositions du présent article pourra faire l'objet des pénalités prévues à l'article 10 des présentes.

7.2. Obligations du Client

En sus des dispositions stipulées dans les Conditions générales, le Client s'engage à respecter les conditions d'utilisation du Service décrites aux présentes, ainsi que l'ensemble des dispositions légales et réglementaires applicables, en ce compris, les conditions d'utilisation et de territorialité définies dans le plan national de numérotation de l'ARCEP.
Ainsi, en cas de non-respect desdites dispositions, et notamment des conditions d'utilisation et de territorialité définies dans le plan national de numérotation de l'ARCEP, le Client pourra se voir appliquer les pénalités prévues à l'article 10 des présentes.

8. EVOLUTION DU SERVICE

8.1. Amélioration du Service

Le Prestataire cherche une constante amélioration du Service. A ce titre, le Client accepte toute évolution technique et/ou technologique améliorant la qualité du Service. Des évolutions techniques et/ou technologiques pouvant se traduire par des modifications d'Equipements du Client et/ou de Prestataire pourront être imposées par l'ART ou toute autorité compétente. Le Client s'engage à les accepter et à respecter toutes prescriptions données par le Prestataire concernant ces évolutions.

8.2. Modification des conditions techniques de fourniture du Service

Le Prestataire est susceptible de modifier à titre exceptionnel les conditions techniques de fourniture du Service, qui pourraient entraîner une mise à jour de la configuration des Sites. Dans ce cas, le Prestataire s'engage à avertir le Client dans les plus brefs délais et à lui fournir toutes les informations nécessaires à la réalisation des modifications. Les conditions techniques et financières de ces modifications seront, le cas échéant, convenues entre les Parties par accord séparé.

8.3. Modification

Au cas où le Client souhaite, dans le Contrat d'Abonnement, commander plus de Lignes ou de comptes que ce que le Prestataire propose, cette demande fera l'objet d'un devis par le Prestataire.

8.4. Déménagement

Dans l'hypothèse d'un changement de Site, le Client est tenu de prévenir le Prestataire, par lettre recommandée avec avis de réception, d'un tel changement, au moins trois (3) mois avant la date prévue de déménagement. Pour des cas spécifiques, le Prestataire pourra procéder à une étude de faisabilité du changement de Site en vue de poursuivre l'exécution du Contrat d'Abonnement à des conditions à définir au cas par cas. Au cas où le déménagement est possible, les dispositions suivantes s'appliqueront alors, étant entendu que le Client reconnaît expressément que le versement éventuel des sommes ci-dessous indiquées se fera sans préjudice de toute somme que le Prestataire pourrait réclamer à titre de dommages et intérêts. Dans ce cas, le Client versera au Prestataire :
- la totalité (100%) des mensualités du Service restant à courir jusqu'au terme de la période souscrite dans le Contrat d'Abonnement du ou des comptes concerné(s),
- les frais de déménagements,
- les frais de mise en service du Service sur le nouveau Site,
- les frais de maintien des numéros. Les numéros de téléphone ne pourront être maintenus uniquement sous réserve des conclusions de l'étude de faisabilité et sous réserve que le nouveau site dans la même zone de numérotation élémentaire.
- les mensualités correspondant au Service du nouveau Site.

Par ailleurs, un nouveau contrat sera établi avec une nouvelle Période Minimale d'Engagement. Si le Client ne souhaite pas ou ne peut pas continuer à bénéficier du Service, le Client versera au Prestataire les indemnités en cas de résiliation anticipée de la part du Client conformément à l'article 8 des Conditions Générales.

9. SANCTIONS ET PENALITES

9.1. Suspension des services

Le Prestataire est en droit, sans encourir la moindre responsabilité envers le Client, de suspendre, totalement ou partiellement, l'exécution du Contrat et/ou les Services, immédiatement après information du Client par tous moyens, dans les cas suivants : manquement grave du Client à l'une de ses obligations contractuelles essentielles, aux présentes Conditions Particulières et/ou utilisation du Service dans des conditions non conformes à celles définies dans les conditions générales de vente et/ou dans les présentes Conditions Particulières.
Le Prestataire se réserve le droit de suspendre immédiatement le Compte SIP en cas d'utilisation frauduleuse notamment :

- En cas de piratage ou de suspicion de piratage des lignes (notamment par le vol ou la perte de Compte SIP) ;
- En cas de piratage ou de suspicion de piratage du Code d'Accès ;
- En cas d'actes de malveillance de la part du Client ou via un tiers.

9.2. Interruption de l'acheminement du trafic
En cas de non-respect des dispositions des présentes ainsi qu'en cas de non-respect des conditions d'utilisation et de territorialité définies notamment dans le plan national de numérotation de l'ARCEP, le Prestataire se réserve le droit d'interrompre l'acheminement des appels et des messages SMS/MMS du Client, sans délai et sans mise en demeure préalable ainsi que sans préjudice de tous dommages et intérêts auxquels elle pourrait prétendre.

9.3. Pénalités
En cas de tentatives et/ou de cas avérés de violation des dispositions des articles des présentes ainsi qu'en cas de tentatives et/ou de cas avérés de non-respect des conditions d'utilisation et de territorialité définies dans le plan national de numérotation de l'ARCEP, et plus généralement en cas de tentatives et/ou de cas avérés de fraude, d'abus ou de manquement aux dispositions légales, réglementaires et déontologiques, le Prestataire se réserve le droit d'appliquer au Client les pénalités et sanctions suivantes :

- **Facturation d'une pénalité de deux mille (2 500) euros par numéro appelant**.
- **Facturation d'une pénalité de deux centimes (0,05) euro par tentative d'appel ou appel**.
- **Refacturation des pénalités appliquées au Prestataire par un autre opérateur**
- **Application de la tarification correspondant à une origine indéterminée pour les appels dont le pays d'origine du numéro de l'installation appelante ne correspond pas au pays d'origine du numéro présenté pour l'identification de l'appelant.**

Le Prestataire se réserve le droit d'appliquer l'ensemble des pénalités décrites ci-dessus de manière cumulative.

10. CONDITIONS SUPPLEMENTAIRES

Le Client sera exclusivement responsable d'un Code d'Accès et de toute utilisation du Service avec son Code d'Accès. Le Client notifiera immédiatement au Prestataire la perte, le vol d'un Code d'Accès ou du fait qu'il a des raisons de croire qu'un Code d'Accès a été découvert. S'il estime que cela est nécessaire, le Prestataire pourra désactiver et remplacer immédiatement un Code d'Accès (ou demander au Client d'en choisir un nouveau).

Le Client supporte seul les conséquences de la perte ou le vol du ou des mots de passe transmis et/ou enregistrés sur ses équipements achetés ou en location, une présomption d'utilisation porte à ce titre sur le Client.
Le Client est responsable de surveiller toute utilisation abusive de ses utilisateurs.

En cas d'utilisation frauduleuse et/ou abusive des Services ou en cas d'actes de piratage ou de malveillance, la responsabilité du Prestataire ne pourra pas être engagée et le client supportera seul la responsabilité de ces utilisations frauduleuses, abusives ou de piratage et le Client supportera seul les conséquences éventuelles.

11. CONDITIONS D'APPLICATIONS LEGALES

Afin de lutter contre les pratiques frauduleuses, le Prestataire s'autorise à :

- Mettre en place des mécanismes de filtrage (blocage ou masquage) des appels à rebond lors de leur passage sur le Réseau afin de protéger ainsi les Clients destinataires de ces appels ;
- Modifier le numéro présenté aux destinataires de leurs appels sortants dans le cas où l'identifiant appelant serait de la forme 089B ;
- Limiter l'usage et le nombre d'instanciation d'appel à 10 sessions par seconde.

Le Prestataire rappelle que « *dans tous les cas, il est interdit d'émettre, à des fins de prospection directe, des messages au moyen d'automates d'appel, télécopieurs et courriers électroniques, sans indiquer de coordonnées valables auxquelles le destinataire puisse utilement transmettre une demande tendant à obtenir que ces communications cessent sans frais autres que ceux liés à la transmission de celle-ci. Il est également interdit de dissimuler l'identité de la personne pour le compte de laquelle la communication est émise et de mentionner un objet sans rapport avec la prestation ou le service proposé* » - article L. 121-20-5 du Code de la consommation

12. CONDITIONS FINANCIERES ET FACTURATION

La tarification du Service est définie par le Bon de Commande lié à ce contrat ou dans une grille de tarification transmise et mise à jour par le Prestataire, étant indiqué que cela peut prendre la forme des données informatiques échangées par les Parties.
Le Service est facturé mensuellement d'avance, tout mois entamé étant dû intégralement.

De ce fait, toute commande effectuée après le 1er du mois courant sera facturée pour le mois entier.

13. RESPONSABILITES

En sus des exclusions et limitations de responsabilité prévues dans les conditions générales de vente du Prestataire, ce dernier décline toute responsabilité du fait :

- Non-respect des présentes Conditions Particulières ;
- Le réseau informatique du Client n'est pas de la responsabilité du Prestataire ;
- Si les équipements n'ont pas été commandés via le Prestataire, ce dernier n'est pas responsable desdits équipements ;
- En cas de piratage ou de suspicion de piratage des lignes notamment par le vol ou la perte de Compte SIP ;
- En cas de piratage ou de suspicion de piratage du Code d'Accès ;
- En cas d'actes de malveillance de la part du Client ;
- En cas d'intrusion externe d'un tiers sur le réseau informatique du Client.
- En cas d'utilisation du Service, de la promotion et de la commercialisation par le Client à des fins illégales, frauduleuses ou abusives et de toute conséquence susceptible d'en découler.

Le Client garantit qu'il se conformera à l'ensemble des dispositions légales et réglementaires relatives à l'utilisation du Service.
Les opérateurs de télécommunications peuvent refuser l'accès au Service s'il apparaît que Client a réalisé une fraude ou une tentative de fraude au préjudice du Prestataire ou de tout opérateur de télécommunications.

Le Prestataire ne saurait voir sa responsabilité engagée dans l'hypothèse où le Client utiliserait des œuvres musicales non-libre de droits.

V. Conditions Particulières – Service Messagerie Hébergée

En application des Conditions Générales

1. DEFINITIONS

En complément des définitions des Conditions Générales de Souscription (ci-après « Conditions Générales ») de TECHNICOPHONE, ci-après dénommée Le Prestataire, les termes suivants utilisés dans les présentes Conditions particulières auront la signification qui suit :

La « **Date de Mise en Service** » : signifie la date à laquelle le Service fourni par Le Prestataire est opérationnel et prêt à être utilisé par le Client.

Une « **Défaillance** » : désigne une indisponibilité totale du Service sur un Site Client Final exclusivement imputable au Réseau rendant impossible l'acheminement des communications de et vers le Site Client Final.

Un **« Code d'accès »** signifie le couple constitué d'un nom d'utilisateur et d'un mot de passe pour commander ou utiliser le Service, attribuer, modifier un service notamment grâce à l'interface d'administration du Service mis à sa disposition par Le Prestataire.

« **Équipements du Client** » désigne le ou les équipement(s) de télécommunication et tout équipement connexe, propriétés du Client ou sous son contrôle et notamment les Équipements Data et les téléphones du Client.

« **Équipements Data** » désigne les télécopieurs, les terminaux de paiement, les machines à affranchir, les minitels, les modems ainsi que tout autre Équipement du Site (autre que les téléphones) reliés au PABX du Client.

2. DESCRIPTION DU SERVICE

Les services de messagerie hébergée mettent à disposition du Client et de ses utilisateurs, des comptes e-mail leur donnant accès via Internet aux fonctionnalités d'une messagerie hébergée et gérée par le Prestataire, de la capacité de stockage et des options, en fonction des Commandes de Services effectués. Les Services de messagerie hébergée ne comprennent pas la connectivité vers l'Internet.

Le service permet à chaque utilisateur d'envoyer et de recevoir du courrier électronique via Internet en mettant à sa disposition un « espace mail » sur les plateformes partenaires du Prestataire et d'autre part, lui permet l'usage de fonctionnalités dont le Client reconnaît avoir pris connaissance et qui permettent entre autres la gestion de calendrier, de calendrier partagé, de contacts et de contacts partagés, la gestion de règles sur le serveur du courrier.

Les données sont traitées de manière confidentielle et personnelle le contenu, la provenance et la destination des messages e-mail envoyés ou reçus via l'utilisation des Services du Prestataire. Par conséquent, les messages e-mails ne sont ni contrôlés par le Prestataire ni divulgués.

Les Services de messagerie hébergée le Prestataire peuvent comprendre un filtre anti-spam et anti-virus qui est régulièrement mis à jour selon les spécifications fournies par le concepteur du logiciel pour garantir une efficacité maximale.

Ce filtre permet, dans les limites raisonnables, l'élimination des emails contenant des virus ainsi que des e-mails non-sollicités qui entreraient dans sa boîte aux lettres électronique. Au cas où un virus serait détecté, le message infecté sera supprimé.

L'Administrateur sera seul habilité à activer/désactiver la fonction filtre Anti-Spam protégeant contre les messages non-sollicités. Cette désactivation se fera au travers de l'interface de gestion mise à sa disposition et s'appliquera systématiquement à l'ensemble du nom de domaine.

Le filtre ne protège pas d'éventuelles infections provenant de clés USB, CD-Roms utilisés par l'utilisateur ou programmes téléchargés par un utilisateur.

Il est vivement recommandé de vous prémunir contre d'éventuelles infections par virus en installant une solution anti-virus locale (activation de la mise à jour automatique).

Nous déclinons toute responsabilité en cas d'interruption d'accès à vos boîtes e-mail et/ou de la non-réception des e-mails et/ou de la réception d'un e-mail qui n'aurait pas été détecté en tant qu'e-mail infecté ou e-mail non-sollicité.
Le Client reconnait expressément savoir et accepter que les Services de messagerie hébergée du Prestataire sont des services standards qui n'ont pas été conçus pour répondre à des besoins spécifiques et que, par conséquent, aucune garantie ni responsabilité ne sont engagés pour l'aptitude des Services à atteindre les objectifs du Client ou de ses Utilisateurs.

La date de Mise en Service demandée par le Client ou annoncée initialement au Client en cas de création, de déménagement, d'ajout ou de toute modification de Service est sous réserve de disponibilité de l'Opérateur du réseau. Des contraintes hors du contrôle du Prestataire peuvent interférer et obliger le Prestataire à différer ou modifier la date de Mise en Service.
Le Prestataire ne pourra en aucun cas être tenu responsable du non-respect de la date de Mise en Service demandée ou initialement prévue.

3. OBLIGATION DU CLIENT

Le Client est responsable des boîtes e-mail et des options de ses utilisateurs, via l'interface fournie par le Prestataire. Le Client s'engage à ne pas utiliser les Services du Prestataire à des fins autres que légales. Il doit respecter les législations en vigueur, ainsi que la 'netiquette' et les 'acceptable use policies' applicables sur Internet. Ils constituent des données interdites, mais pas exclusivement, toute information à caractère illicite, inexact, obscène ou diffamatoire, qui porte atteinte à l'ordre public et/ou aux bonnes mœurs ainsi qu'à la vie privée des utilisateurs, ou qui incite à la haine raciale et à la xénophobie.

Le Client s'engage à respecter les droits intellectuels, dont les droits d'auteur de tiers, ainsi que nos éventuels droits intellectuels. Le Client s'engage à ne pas envoyer de messages e-mail non sollicités (tels que 'junk mail', 'spam', 'lettres en chaîne'). En outre, Le Client s'engage à s'abstenir d'actes de piraterie informatique, "cracking" ou "hacking". Le « Client » s'engage à protéger ses données et logiciels contre d'éventuels virus, bugs ou autres éléments préjudiciables possibles qui circulent sur l'Internet. En aucun cas le Prestataire ne sera responsable des dommages causés par des virus, bugs ou autres éléments préjudiciables qui circulent sur l'Internet et qui sont diffusés via vos messages e-mail.

4. QUALITE DE SERVICE

4.1. Engagement de niveau de service « SLA »

Le Client pourra, en cas de non-respect par le Prestataire des niveaux de Services (aussi appelés « **SLA** »), et sous réserve des limites mentionnées ci-dessous, demander le versement des pénalités forfaitaires, définitives et libératoires. Lesdites pénalités ne sont exigibles que si le Client a adressé sa demande dans un délai de trente (30) Jours suivant le mois au cours duquel est intervenu l'Incident. Toute demande de pénalités effectuée après ce délai sera automatiquement nulle et non avenue. Par ailleurs, les pénalités sont l'unique recours du Client en cas de non-respect des SLA par le Prestataire, excluant toute autre réclamation ou demande de dédommagement. **La réparation au titre des pénalités relatives aux SLA est forfaitaire et est plafonnée à 10% des sommes mensuellement dues au titre du Service défaillant sur une période de trente (30) Jours.**

4.1.1. Objectif de Disponibilité du Service
En cas de notification d'un Incident, le Prestataire s'efforcera sur un (1) mois, de rendre le Service disponible au moins 99,85% du temps (ci-après désigné l'« **Objectif de Disponibilité du Service** »), pendant la période de couverture du Service du lundi ou vendredi, de 9 heures à 17 heures (hors jours fériés et hors périodes de maintenance programmées par le Prestataire).

4.1.2. Calcul de la disponibilité du Service
Le taux de disponibilité du Service se mesure en pourcentage et est calculé mensuellement (mois calendaire) comme suit :

Disponibilité du Service en pourcent = [Nombre de minutes totales dans le mois – Temps d'indisponibilité en minute hors Evénements Excusables (tel que ce terme est défini ci-après) dans le mois]
/Nombre de minutes totales dans le mois (ouvrées et non ouvrées)

X 100

Indisponibilité = absence totale du service

4.1.3. Compensation en cas de non-respect de l'Object de Disponibilité
Le Client pourra, si un Objectif de Disponibilité du Service n'est pas atteint durant trente (30) jours calendaires, sur demande, bénéficier auprès du Prestataire d'une compensation égale à un pourcentage, décrit ci-dessus :

Objectif de Disponibilité du Service	Montant de la compensation du montant mensuel facturé
De 99,85 à 99,5%	3%
De 99,5 à 97%	5%
Moins de 97%	10%

3.1.4. Exclusions et Evènements Excusables
Il est entendu entre les Parties que ne sera pas prise en compte pour le calcul des engagements de qualité de service, toute période pendant laquelle le Client, dans le cadre de la résolution de l'Incident :

- ne coopérera pas avec le Prestataire,
- ne fournira pas les informations raisonnablement nécessaires dont il dispose,
- ne réalisera pas les tests demandés par le Prestataire, ou
- toute période pendant laquelle l'accès aux locaux du Client ou de l'Utilisateur aura été refusé au Prestataire ou à ses sous-traitants.

De même tout incident résultant des circonstances suivantes (ci-après individuellement désignés un « **Evénement Excusable** ») ne sera pas qualifié d'Incident et donc ne sera pas pris en compte pour le calcul des engagements de qualité de service et n'engagera pas la responsabilité du Prestataire :

- d'un cas de force majeure,
- du fait du Client et/ou l'Utilisateur ou des agissements d'un tiers ne constitue pas un Incident ;
- d'un équipement ou un service non fourni par le Prestataire
- d'une coupure électrique

- des actes ou omissions du Client
- d'une maintenance planifiée
- d'un trafic du réseau qui excède la capacité du Service
- des actes ou omissions de tout autre opérateur de télécommunication.

5. TARIFS ET COÛTS

En contrepartie de la fourniture des Services par le Prestataire, le Client devra lui payer les redevances et frais suivants :

Les Frais Initiaux ;
Les Redevances ou Abonnements Mensuelles ;

5.1. Prix du Service
Les prix du Service sont définis dans le Contrat d'Abonnement et remises au Client lors de la souscription au Service.

En plus de l'article 9 des Conditions Générales, les tarifs peuvent varier en fonction des Services demandés, de votre configuration, de votre localisation géographique et donc de l'éligibilité de votre site ou de tout autre élément indépendant du Prestataire. Le Client devra s'acquitter de ces variations tarifaires.

5.2. Le Service fait l'objet
- d'une facturation à la consommation établie mensuellement pour le trafic correspondant au mois précédent. Le Prestataire pourra facturer, sur les factures suivantes, tout appel qui n'aurait pas été facturé à la date de facturation prévue ci-dessus,
- d'une facturation mensuelle d'avance pour les abonnements et les redevances, avec, le cas échéant, un montant minimal de facturation.
- d'une facturation des frais initiaux de mise en service ou d'accès au service

Le Client définira, dans le Contrat d'Abonnement, un Site central auquel seront facturés les frais communs aux Sites concernés par ledit Contrat d'Abonnement. Sauf disposition dérogatoire, la facturation des consommations débute à compter du premier appel émis par le Client sur le Réseau. La facturation des abonnements, redevances et frais de mise en service débute à compter de la date de Mise en Service de chaque Service. La première facture du Service sur un Site inclura les abonnements au prorata temporis et les frais de mise en service.
Lors du terme ou de la résiliation, le mois entier est dû.

5.3. Le Client reconnaît que le Prestataire sera dispensé de lui signaler chaque augmentation anormale ou excessive de la consommation du Service.

5.4. Part du trafic local/national vers des numéros fixes appartenant à des opérateurs de boucle locale autre que France Télécom
Le Prestataire facturera le Client au tarif précisé dans le Contrat d'Abonnement plus dix pour cent (10 %) en cas de part du trafic terminant sur des opérateurs de boucle locale autre que France Télécom supérieure à cinq pour cent (5%).

5.5. Modification des Abonnements ou autres Services

Les Frais d'Utilisation ou le montant des forfaits pourront être modifiés par Le Prestataire à tout moment sous réserve d'en informer le Client au moins sept (7) jours à l'avance. Néanmoins, le Client pourra de plein droit refuser toute augmentation des Frais d'Utilisation et résilier le Contrat en cours sans Frais de Résiliation Anticipée en adressant une Notification au Le Prestataire avec un préavis de trente (30) jours dans l'hypothèse où cette augmentation ne résultant pas d'une décision d'une autorité administrative nationale ou internationale ou de toute autre autorité compétente ou d'un événement échappant raisonnablement au contrôle du Prestataire.

5.6. En cas de survenance de l'un des événements suivants :
- entrée en vigueur d'un nouveau du Plan de Numérotation de l'ARCEP,
- entrée en vigueur d'un nouveau catalogue d'interconnexion ou de nouveaux accords avec France Télécom ou un autre opérateur,
- modification des tarifs publics de France Télécom ou un autre opérateur
- modification des tarifs des opérateurs de boucle locale et des opérateurs mobiles et/ou
- variation de la contribution du Prestataire aux coûts du Service Universel,

Le Prestataire répercutera au Client les augmentations de tarifs qui lui ont été imposées. Le Client ne pourra s'opposer à ces augmentations de tarifs qui seront appliquées aux tarifs du Service dès qu'elles seront effectives pour le Prestataire.

6. CONDITIONS SUPPLEMENTAIRES

Le Client sera exclusivement responsable d'un Code d'Accès et de toute utilisation du Service avec son Code d'Accès. Le Client notifiera immédiatement au Prestataire la perte, le vol d'un Code d'Accès ou du fait qu'il a des raisons de croire qu'un Code d'Accès a été découvert. S'il estime que cela est nécessaire, le Prestataire pourra désactiver et remplacer immédiatement un Code d'Accès (ou demander au Client d'en choisir un nouveau).

Le Client supporte seul les conséquences de la perte ou le vol du ou des mots de passe transmis par le Prestataire dans le cadre du Service, une présomption d'utilisation porte à ce titre sur le Client.
Le Client est responsable de surveiller toute utilisation abusive de ses utilisateurs.

En cas d'utilisation frauduleuse et/ou abusive des Services ou en cas d'actes de piratage ou de malveillance, la responsabilité du Prestataire ne pourra pas être engagée et le client supportera seul la responsabilité de ces utilisations frauduleuses, abusives ou de piratage et le Client supportera seul les conséquences éventuelles.

7. CONDITIONS D'APPLICATIONS LEGALES

Afin de lutter contre les pratiques frauduleuses, le Prestataire s'autorise à :
- Mettre en place des mécanismes de filtrage (blocage ou masquage) des appels à rebond lors de leur passage sur le Réseau afin de protéger ainsi les Clients destinataires de ces appels ;
- Modifier le numéro présenté aux destinataires de leurs appels sortants dans le cas où l'identifiant appelant serait de la forme 089B ;
- Limiter l'usage et le nombre d'instanciation d'appel à 10 sessions par seconde.

Le Prestataire rappelle que « *dans tous les cas, il est interdit d'émettre, à des fins de prospection directe, des messages au moyen d'automates d'appel, télécopieurs et courriers électroniques, sans indiquer de coordonnées valables auxquelles le destinataire puisse utilement transmettre une demande tendant à obtenir que ces communications cessent sans frais autres que ceux liés à la transmission de celle-ci. Il est également interdit de dissimuler l'identité de la personne pour le compte de laquelle la communication est émise et de mentionner un objet sans rapport avec la prestation ou le service proposé* » - article L. 121-20-5 du Code de la consommation

8. CONDITIONS FINANCIERES ET FACTURATION

La tarification du Service est définie par le Bon de Commande lié à ce contrat ou dans une grille de tarification transmise et mise à jour par le Prestataire, étant indiqué que cela peut prendre la forme des données informatiques échangées par les Parties.
Le Service est facturé mensuellement d'avance, tout mois entamé étant dû intégralement.

De ce fait, toute commande effectuée après le 1er du mois courant sera facturée pour le mois entier.

9. RESPONSABILITES

En sus des exclusions et limitations de responsabilité prévues dans les conditions générales de vente du Prestataire, ce dernier décline toute responsabilité du fait :
- Non-respect des présentes Conditions Particulières ;
- Le réseau informatique du Client n'est pas de la responsabilité du Prestataire ;
- Si les équipements n'ont pas été commandés via le Prestataire, ce dernier n'est pas responsable desdits équipements ;
- En cas de piratage ou de suspicion de piratage des lignes notamment par le vol ou la perte de Compte SIP ;
- En cas de piratage ou de suspicion de piratage du Code d'Accès ;
- En cas d'actes de malveillance de la part du Client ;
- En cas d'intrusion externe d'un tiers sur le réseau informatique du Client.
- En cas d'utilisation du Service, de la promotion et de la commercialisation par le Client à des fins illégales, frauduleuses ou abusives et de toute conséquence susceptible d'en découler.

Le Client garantit qu'il se conformera à l'ensemble des dispositions légales et réglementaires relatives à l'utilisation du Service.
Les opérateurs de télécommunications peuvent refuser l'accès au Service s'il apparaît que Client a réalisé une fraude ou une tentative de fraude au préjudice du Prestataire ou de tout opérateur de télécommunications.

Le Prestataire ne saurait voir sa responsabilité engagée dans l'hypothèse où le Client utiliserait des œuvres musicales non-libre de droits.

VI. Conditions Particulières – Services VPN, Sécurité et Firewall

En application des Conditions Générales

1. DEFINITIONS

En complément des définitions des Conditions Générales de Souscription (ci-après « Conditions Générales ») de TECHNICOPHONE, ci-après dénommée Le Prestataire, les termes suivants utilisés dans les présentes Conditions particulières auront la signification qui suit :

La « **Date de Mise en Service** » : signifie la date à laquelle le Service fourni par le Prestataire est opérationnel et prêt à être utilisé par le Client.

Un « **Code d'accès** » signifie le couple constitué d'un nom d'utilisateur et d'un mot de passe pour commander ou utiliser le Service, attribuer, modifier un service notamment grâce à l'interface d'administration du Service mis à sa disposition par le Prestataire.

2. DESCRIPTION DES SERVICES

Services VPN et options

Ce service consiste en la fourniture et la gestion par le Prestataire d'un réseau privé virtuel utilisant le protocole MPLS et permettant l'interconnexion de sites du Client par l'intermédiaire de liaisons fournies par le Prestataire. Il peut être souscrit en complément du Service Accès que le Client souhaite inclure dans le réseau privé.

Seul le trafic IP du Client peut être acheminé via le Service VPN. Il appartient au Client de s'assurer que les plans d'adressage des différents Sites sont compatibles entre eux et d'effectuer la migration de son trafic IP.

Le trafic IP peut être répartis en plusieurs classes de services différentes et sont définies et modifiables par le Client.

Firewall et options

Ce service consiste à fournir une solution de sécurité centralisé dans le but d'appliquer une politique d'accès aux ressources réseau de l'entreprise en définissant le type de communications autorisées ou interdites en Interne ou vers Internet. Il appartient au Client de définir, sous sa responsabilité, les règles d'ouverture et de fermeture de flux entrants et sortants.

L'option « firewall standard » consiste à mettre à disposition du Client des fonctionnalités basiques de firewall telles que la gestion de règles d'accès en fonction de critères tels que interfaces, adresses IP source ou destination, les fonctionnalités de proxy, de NAT ainsi que l'accès distant sécurisé type VPN IPSec ou SSL.

L'option « firewall avancé » consiste à mettre à disposition du Client des fonctionnalités évoluées de firewall telles que l'antivirus de flux, le filtrage d'URL et protocolaire, le contrôle applicatif et des mécanismes de détection et de prévention d'intrusion.

La date de Mise en Service demandée par le Client ou annoncée initialement au Client en cas de création, de déménagement, d'ajout ou de toute modification de Service est sous réserve de disponibilité de l'Opérateur du réseau. Des contraintes hors du contrôle du Prestataire peuvent interférer et obliger le Prestataire à différer ou modifier la date de Mise en Service.
Le Prestataire ne pourra en aucun cas être tenu responsable du non-respect de la date de Mise en Service demandée ou initialement prévue.

3. MISE A DISPOSITION D'EQUIPEMENTS

3.1. A la demande du Client, le Prestataire accepte de fournir et de laisser à la disposition du Client, qui l'accepte, pendant toute la durée du Contrat, les routeurs et autres équipements informatiques ou de télécommunications mentionnés dans la commande de services (ci-après les « **Equipements** »), ou souscrits en ligne sur l'Interface fournie par le Prestataire.

3.2. Le Prestataire fixera les frais applicables aux Equipements destinés à être utilisés avec le Service, et dont la fourniture a été prise en charge par le Prestataire, à compter du jour où ces équipements sont commandés par le Client.

3.3. Les Equipements sont mis à disposition du Client pendant la durée du Contrat, uniquement pour être utilisés dans le cadre du Service. Le Client s'engage à n'utiliser les Equipements que conformément à la documentation technique relative aux Equipements et le cas échéant selon les instructions et recommandations fournies par le Prestataire.

3.4. Il est formellement interdit au Client de conclure pour les Equipements toute cession des droits résultant du Contrat d'Abonnement. Néanmoins, le Client s'engage personnellement à leur garde et à leur conservation et à ce qu'aucune détérioration ne survienne aux Equipements même du fait de leur usage.

3.5. A l'issue de la période de mise à disposition ou en cas de résiliation du Contrat, le Client doit restituer les Equipements en bon état de fonctionnement, d'entretien, accompagnés de leurs accessoires éventuels (câbles et autres). Les Equipements ainsi retournés le seront dans un « sur-emballage », sur lequel apparaîtront clairement la mention « Retour Equipements Technicophone » ainsi que le nom du Client.

3.6. Le défaut de restitution des Equipements aux conditions spécifiées ci-dessus au premier jour ouvré suivant la période de mise à disposition entraînera au choix du Prestataire :

a) La vente par le Prestataire au Client des Equipements. Cette vente sous la condition suspensive de la levée d'option par le Prestataire est réputée parfaite entre les parties dès le jour de la signature du Contrat.
b) La reprise de possession des Equipements par le Prestataire ou tout mandataire de son choix, et ce, sans autorisation préalable du Client, celui-ci devant donner l'accès au Prestataire ou à son mandataire aux Equipements afin de pouvoir procéder librement à leur reprise. Les frais occasionnés par ces opérations sont à la charge du Client.

3.7. La mise à disposition des Equipements énumérés par le Contrat d'Abonnement ou Bon de Commande ou relatifs aux Services mis en place n'opère pas un transfert de propriété desdits matériels, mais les risques afférents aux Equipements du Prestataire prêtés sont transférés au moment de la livraison dans les locaux du Client jusqu'à la restitution des Equipements ou à leur acquisition par le Client. Le Client s'engage en conséquence pendant la période de mise à disposition à souscrire toutes assurances nécessaires relatives aux Equipements et à leur usage.

3.8. En cas de tentative de saisie des Equipements, le Client doit en aviser sans délai le Prestataire, élever toute protestation et prendre toutes les réserves nécessaires pour faire connaître les droits du Prestataire sur les Equipements. Si une saisie a lieu, le Client doit faire diligence à ses frais pour en obtenir la mainlevée.

Les Articles 3.3, 3.4, 3.5, 3.6, 3.7 et 3.8 ne s'appliqueront pas dans l'hypothèse où le Client, selon la mention expresse du Bon de Commande, acquière les Equipements auprès du Prestataire. Dans cette hypothèse, les Equipements vendus le sont sous réserve de propriété jusqu'au paiement complet des Frais de Mise en Service au Prestataire et bénéfice d'une garantie de douze (12) mois à compter de leur livraison.

A la demande du Client, le Prestataire peut assurer l'installation des Equipements sur le Site Client, incluant le déplacement du technicien sur le Site en France métropolitaine et en Corse, la configuration, le branchement, les tests et la recette du Service souscrit par le Client. Cette prestation fera l'objet d'un devis de la part du Prestataire et le Client sera libre de l'accepter ou non. La date et l'heure du rendez-vous d'installation sont déterminées conjointement par le Client et le Prestataire. L'annulation d'un rendez-vous d'installation à l'initiative du Client moins de 48h ouvrées avant la date du rendez-vous donnera lieu à la Facturation de la prestation d'Installation.

4. QUALITE DE SERVICE

4.1. Engagement de niveau de service « SLA »
Le Client pourra, en cas de non-respect par le Prestataire des niveaux de Services (aussi appelés « **SLA** »), et sous réserve des limites mentionnées ci-dessous, demander le versement des pénalités forfaitaires, définitives et libératoires. Lesdites pénalités ne sont exigibles que si le Client a adressé sa demande dans un délai de trente (30) Jours suivant le mois au cours duquel est intervenu l'Incident. Toute demande de pénalités effectuée après ce délai sera automatiquement nulle et non avenue. Par ailleurs, les pénalités sont l'unique recours du Client en cas de non-respect des SLA par le Prestataire, excluant toute autre réclamation ou demande de dédommagement. **La réparation au titre des pénalités relatives aux SLA est forfaitaire et est plafonnée à 10% des sommes mensuellement dues au titre du Service défaillant sur une période de trente (30) Jours.**

4.1.1. Objectif de Disponibilité du Service
En cas de notification d'un Incident, le Prestataire s'efforcera sur un (1) mois, de rendre le Service disponible au moins 99,85% du temps (ci-après désigné l'« **Objectif de Disponibilité du Service** »), pendant la période de couverture du Service du lundi ou vendredi, de 9 heures à 17 heures (hors jours fériés et hors périodes de maintenance programmées par le Prestataire).

4.1.2. Calcul de la disponibilité du Service
Le taux de disponibilité du Service se mesure en pourcentage et est calculé mensuellement (mois calendaire) comme suit :

Disponibilité du Service en pourcent = [Nombre de minutes totales dans le mois – Temps d'indisponibilité en minute hors Evénements Excusables (tel que ce terme est défini ci-après) dans le mois]
/Nombre de minutes totales dans le mois (ouvrées et non ouvrées)

X 100

Indisponibilité = absence totale du service

4.1.3. Compensation en cas de non-respect de l'Object de Disponibilité
Le Client pourra, si un Objectif de Disponibilité du Service n'est pas atteint durant trente (30) jours calendaires, sur demande, bénéficier auprès du Prestataire d'une compensation égale à un pourcentage, décrit ci-dessus :

Objectif de Disponibilité du Service	Montant de la compensation du montant mensuel facturé
De 99,85 à 99,5%	3%
De 99,5 à 97%	5%
Moins de 97%	10%

4.1.4. Exclusions et Evènements Excusables
Il est entendu entre les Parties que ne sera pas prise en compte pour le calcul des engagements de qualité de service, toute période pendant laquelle le Client, dans le cadre de la résolution de l'Incident :

- ne coopérera pas avec le Prestataire,
- ne fournira pas les informations raisonnablement nécessaires dont il dispose,
- ne réalisera pas les tests demandés par le Prestataire, ou
- toute période pendant laquelle l'accès aux locaux du Client ou de l'Utilisateur aura été refusé au Prestataire ou à ses sous-traitants.

De même tout incident résultant des circonstances suivantes (ci-après individuellement désignés un « **Evénement Excusable** ») ne sera pas qualifié d'Incident et donc ne sera pas pris en compte pour le calcul des engagements de qualité de service et n'engagera pas la responsabilité du Prestataire :

- d'un cas de force majeure,
- du fait du Client et/ou l'Utilisateur ou des agissements d'un tiers ne constitue pas un Incident ;
- d'un équipement ou un service non fourni par le Prestataire
- d'une coupure électrique
- des actes ou omissions du Client
- d'une maintenance planifiée
- d'un trafic du réseau qui excède la capacité du Service
- des actes ou omissions de tout autre opérateur de télécommunication.

5. TARIFS ET COÛTS

En contrepartie de la fourniture des Services par le Prestataire, le Client devra lui payer les redevances et frais suivants :

Les Frais Initiaux ;
Les Redevances Mensuelles

5.1. Prix du Service
Les prix du Service sont définis dans le Contrat d'Abonnement et remises au Client lors de la souscription au Service.

En plus de l'article 9 des Conditions Générales, les tarifs peuvent varier en fonction des Services demandés, de votre configuration, de votre localisation géographique et donc de l'éligibilité de votre site ou de tout autre élément indépendant du Prestataire. Le Client devra s'acquitter de ces variations tarifaires.

5.2. Le Service fait l'objet
- d'une facturation à la consommation établie mensuellement pour le trafic correspondant au mois précédent. Le Prestataire pourra facturer, sur les factures suivantes, tout appel qui n'aurait pas été facturé à la date de facturation prévue ci-dessus,
- d'une facturation mensuelle d'avance pour les abonnements et les redevances, avec, le cas échéant, un montant minimal de facturation.
- d'une facturation des frais initiaux de mise en service ou d'accès au service

Le Client définira, dans le Contrat d'Abonnement, un Site central auquel seront facturés les frais communs aux Sites concernés par ledit Contrat d'Abonnement. Sauf disposition dérogatoire, la facturation des consommations débute à compter du premier appel émis par le Client sur le Réseau. La facturation des abonnements, redevances et frais de mise en service débute à compter de la date de Mise en Service de chaque Service. La première facture du Service sur un Site inclura les abonnements au prorata temporis et les frais de mise en service.
Lors du terme ou de la résiliation, le mois entier est dû.

5.3. Le Client reconnaît que le Prestataire sera dispensé de lui signaler chaque augmentation anormale ou excessive de la consommation du Service.

6.4. Part du trafic local/national vers des numéros fixes appartenant à des opérateurs de boucle locale autre que France Télécom
Le Prestataire facturera le Client au tarif précisé dans le Contrat d'Abonnement plus dix pour cent (10 %) en cas de part du trafic terminant sur des opérateurs de boucle locale autre que France Télécom supérieure à cinq pour cent (5%).

5.5. Modification des Abonnements ou autres Services
Les Frais d'Utilisation ou le montant des forfaits pourront être modifiés par Le Prestataire à tout moment sous réserve d'en informer le Client au moins sept (7) jours à l'avance. Néanmoins, le Client pourra de plein droit refuser toute augmentation des Frais d'Utilisation et résilier le Contrat en cours sans Frais de Résiliation Anticipée en adressant une Notification au Le Prestataire avec un préavis de trente (30) jours dans l'hypothèse où cette augmentation ne résultant pas d'une décision d'une autorité administrative nationale ou internationale ou de toute autre autorité compétente ou d'un événement échappant raisonnablement au contrôle du Prestataire.

5.6. En cas de survenance de l'un des événements suivants :
- entrée en vigueur d'un nouveau du Plan de Numérotation de l'ARCEP,
- entrée en vigueur d'un nouveau catalogue d'interconnexion ou de nouveaux accords avec France Télécom ou un autre opérateur,
- modification des tarifs publics de France Télécom ou un autre opérateur
- modification des tarifs des opérateurs de boucle locale et des opérateurs mobiles et/ou
- variation de la contribution du Prestataire aux coûts du Service Universel,

Le Prestataire répercutera au Client les augmentations de tarifs qui lui ont été imposées. Le Client ne pourra s'opposer à ces augmentations de tarifs qui seront appliquées aux tarifs du Service dès qu'elles seront effectives pour le Prestataire.

6. CONDITIONS SUPPLEMENTAIRES

Le Client sera exclusivement responsable d'un Code d'Accès et de toute utilisation du Service avec son Code d'Accès. Le Client notifiera immédiatement au Prestataire la perte, le vol d'un Code d'Accès ou du fait qu'il a des raisons de croire qu'un Code d'Accès a été découvert. S'il estime que cela est nécessaire, le Prestataire pourra désactiver et remplacer immédiatement un Code d'Accès (ou demander au Client d'en choisir un nouveau).

Le Client supporte seul les conséquences de la perte ou le vol du ou des mots de passe transmis par le Prestataire dans le cadre du Service, une présomption d'utilisation porte à ce titre sur le Client.
Le Client est responsable de surveiller toute utilisation abusive de ses utilisateurs.

En cas d'utilisation frauduleuse et/ou abusive des Services ou en cas d'actes de piratage ou de malveillance, la responsabilité du Prestataire ne pourra pas être engagée et le client supportera seul la responsabilité de ces utilisations frauduleuses, abusives ou de piratage et le Client supportera seul les conséquences éventuelles.

7. CONDITIONS D'APPLICATIONS LEGALES

Afin de lutter contre les pratiques frauduleuses, le Prestataire s'autorise à :

- Mettre en place des mécanismes de filtrage (blocage ou masquage) des appels à rebond lors de leur passage sur le Réseau afin de protéger ainsi les Clients destinataires de ces appels ;
- Modifier le numéro présenté aux destinataires de leurs appels sortants dans le cas où l'identifiant appelant serait de la forme 089B ;
- Limiter l'usage et le nombre d'instanciation d'appel à 10 sessions par seconde.

Le Prestataire rappelle que « *dans tous les cas, il est interdit d'émettre, à des fins de prospection directe, des messages au moyen d'automates d'appel, télécopieurs et courriers électroniques, sans indiquer de coordonnées valables auxquelles le destinataire puisse utilement transmettre une demande tendant à obtenir que ces communications cessent sans frais autres que ceux liés à la transmission de celle-ci. Il est également interdit de dissimuler l'identité de la personne pour le compte de laquelle la communication est émise et de mentionner un objet sans rapport avec la prestation ou le service proposé* » - article L. 121-20-5 du Code de la consommation

8. CONDITIONS FINANCIERES ET FACTURATION

La tarification du Service est définie par le Bon de Commande lié à ce contrat ou dans une grille de tarification transmise et mise à jour par le Prestataire, étant indiqué que cela peut prendre la forme des données informatiques échangées par les Parties.
Le Service est facturé mensuellement d'avance, tout mois entamé étant dû intégralement.

De ce fait, toute commande effectuée après le 1er du mois courant sera facturée pour le mois entier.

9. RESPONSABILITES

En sus des exclusions et limitations de responsabilité prévues dans les conditions générales de vente du Prestataire, ce dernier décline toute responsabilité du fait :

- Non-respect des présentes Conditions Particulières ;
- Le réseau informatique du Client n'est pas de la responsabilité du Prestataire ;
- Si les équipements n'ont pas été commandés via le Prestataire, ce dernier n'est pas responsable desdits équipements ;
- En cas de piratage ou de suspicion de piratage des lignes notamment par le vol ou la perte de Compte SIP ;
- En cas de piratage ou de suspicion de piratage du Code d'Accès ;
- En cas d'actes de malveillance de la part du Client ;
- En cas d'intrusion externe d'un tiers sur le réseau informatique du Client.
- En cas d'utilisation du Service, de la promotion et de la commercialisation par le Client à des fins illégales, frauduleuses ou abusives et de toute conséquence susceptible d'en découler.

Le Client garantit qu'il se conformera à l'ensemble des dispositions légales et réglementaires relatives à l'utilisation du Service.

Les opérateurs de télécommunications peuvent refuser l'accès au Service s'il apparaît que Client a réalisé une fraude ou une tentative de fraude au préjudice du Prestataire ou de tout opérateur de télécommunications.

Le Prestataire ne saurait voir sa responsabilité engagée dans l'hypothèse où le Client utiliserait des œuvres musicales non-libre de droits.

VII. Conditions Particulières – Services Office 365

En application des Conditions Générales

1. DEFINITIONS

En complément des définitions des Conditions Générales de Souscription (ci-après « Conditions Générales ») de TECHNICOPHONE, ci-après dénommée Le Prestataire, les termes suivants utilisés dans les présentes Conditions particulières auront la signification qui suit :

La « **Date de Mise en Service** » : signifie la date à laquelle le Service fourni par le Prestataire est opérationnel et prêt à être utilisé par le Client.

Un « **Code d'accès** » signifie le couple constitué d'un nom d'utilisateur et d'un mot de passe pour commander ou utiliser le Service, attribuer, modifier un service notamment grâce à l'interface d'administration du Service mis à sa disposition par le Prestataire.

2. DESCRIPTION DES SERVICES

Office 365 est une suite de logiciels professionnels pour les entreprises, éditée par Microsoft en mode Saas (Software as a Service). Office 365 peut notamment inclure:

- Exchange Online,
- OneDrive Entreprise
- SharePoint Online,
- Skype Entreprise
- Office 365 Professional Plus
- Office Online

Les applications collaboratives proposées pourront être utilisées, selon les besoins du Client ou leurs spécificités soit via un navigateur Internet, soit via un ou des logiciels « client riche » qui auront été préalablement installés sur les postes des Utilisateurs. Il est à noter que le dernier mode d'utilisation permet la synchronisation des informations sur le poste de travail local et donc une utilisation en mode «hors connexion».

Le Client reconnait expressément savoir et accepter que les services de messagerie Office 365 de Microsoft sont des services standards qui n'ont pas été conçus pour répondre à des besoins spécifiques et que, par conséquent, aucune garantie ni responsabilité ne sont engagés pour l'aptitude des Services à atteindre les objectifs du Client ou de ses Utilisateurs.

Le Client déclare également avoir pris connaissance de l'ensemble des documents contractuels listés ci-dessous :

1. La description des services et prestations Microsoft Online :
   a. Microsoft Exchange Online Service Description
   b. Microsoft SharePoint Online Service Description
   c. Microsoft Skype Entreprise Service Description
   d. Microsoft Office Professional Plus Service Description
   e. Microsoft Office Online Service Description
   f. Microsoft OneDrive Entreprise Service Description

   Détails sur http://technet.microsoft.com/fr-fr/library/office-365-service-descriptions.aspx
   Le Client devra se conformer à l'évolution des versions des Services Microsoft Online et respecter les pré-requis énumérés par Microsoft en vue de leur bonne utilisation (la liste des compatibilités figure dans les descriptions de services).

2. Les Conditions Générales, les Droits d'Utilisation des Services en Ligne Microsoft Online Services.

   Détails sur
   http://www.microsoftvolumelicensing.com/Downloader.aspx?DocumentId=7401

3. Conditions d'utilisation des services RTC de Skype Entreprise Online.

Détails sur https://support.office.com/fr-fr/article/Conditions-d-utilisation-des-services-RTC-de-Skype-Entreprise-Online-dc6e95cd-51e8-49ca-bcd3-78dc9dae486a?ui=fr-FR&rs=fr-FR&ad=FR&fromAR=1

Les données sont traitées de manière confidentielle et personnelle. Le contenu, la provenance et la destination des messages e-mail envoyés ou reçus via l'utilisation des Services Office 365 ne sont ni contrôlés par le Prestataire ni divulgués.

Les Services Office 365 peuvent comprendre un filtre anti-spam et anti-virus qui est régulièrement mis à jour selon les spécifications fournies par Microsoft pour garantir une efficacité maximale. Ce filtre permet, dans les limites raisonnables, l'élimination des emails contenant des virus ainsi que des e-mails non-sollicités qui entreraient dans sa boîte aux lettres électronique. Au cas où un virus serait détecté, le message infecté sera supprimé ou mis en quarantaine suivant les réglages de l'administrateur.

L'Administrateur sera seul habilité à activer/désactiver la fonction filtre Anti-Spam protégeant contre les messages non-sollicités. Cette désactivation se fera au travers de l'interface de gestion mise à sa disposition et s'appliquera systématiquement à l'ensemble du nom de domaine. Le filtre ne protège pas d'éventuelles infections provenant de disquettes, CD-Roms utilisés par l'utilisateur ou programmes téléchargés par un utilisateur. Il est vivement recommandé au Client de se prémunir contre d'éventuelles infections par virus en installant une solution anti-virus locale. Le Prestataire décline toute responsabilité en cas d'interruption d'accès à vos boîtes e-mail et/ou de la non-réception des e-mails et/ou de la réception d'un e-mail qui n'aurait pas été détecté en tant qu'e-mail infecté ou e-mail non-sollicité.

La migration, la reprise des données utilisateurs existants, la configuration des services ou encore les formations correspondent à des prestations additionnelles non couvertes par les présentes Conditions.

Le Prestataire informera le Client de toute évolution majeure signalée par Microsoft pouvant impacter le Service Microsoft Online délivré dans le cadre des présentes conditions. A ce sujet, le Prestataire ne saurait être considéré comme responsable de toute éventuelle évolution du Service initiée par Microsoft.

La date de Mise en Service demandée par le Client ou annoncée initialement au Client en cas de création, de déménagement, d'ajout ou de toute modification de Service est sous réserve de disponibilité de l'Opérateur du réseau. Des contraintes hors du contrôle du Prestataire peuvent interférer et obliger le Prestataire à différer ou modifier la date de Mise en Service.
Le Prestataire ne pourra en aucun cas être tenu responsable du non-respect de la date de Mise en Service demandée ou initialement prévue.

3. OBLIGATIONS DU CLIENT

Le Client est responsable des boîtes e-mail et des options de ses utilisateurs, via l'interface fournie par le Prestataire. Le Client s'engage à ne pas utiliser les Services du Prestataire à des fins autres que légales. Il doit respecter les législations en vigueur, ainsi que la 'netiquette' et les 'acceptable use policies' applicables sur Internet. Ils constituent des données interdites, mais pas exclusivement, toute information à caractère illicite, inexact, obscène ou diffamatoire, qui porte atteinte à l'ordre public et/ou aux bonnes mœurs ainsi qu'à la vie privée des utilisateurs, ou qui incite à la haine raciale et à la xénophobie.

Le Client assurera l'administration interne des services mis à sa disposition via le portail d'administration client. Ainsi, l'administrateur du Service pourra réaliser en ligne les actes de gestion et de paramétrage suivants (liste non exhaustive) :

- Création des boites aux lettres des utilisateurs
- Configuration des comptes utilisateurs
- Modifications, fermeture des comptes utilisateurs

Le Client s'engage à respecter les droits intellectuels, dont les droits d'auteur de tiers, ainsi que nos éventuels droits intellectuels. Le Client s'engage à ne pas envoyer de messages e-mail non sollicités (tels que 'junk mail', 'spam', 'lettres en chaîne'). En outre, Le Client s'engage à s'abstenir d'actes de piraterie informatique, "cracking" ou "hacking". Le « Client » s'engage à protéger ses données et logiciels contre d'éventuels virus, bugs ou autres éléments préjudiciables possibles qui circulent sur l'Internet. En aucun cas le Prestataire ne sera responsable des dommages causés par des virus, bugs ou autres éléments préjudiciables qui circulent sur l'Internet et qui sont diffusés via vos messages e-mail.

Les Utilisateurs du Client pourront accéder aux modules de collaboration d'Office 365, via un accès à Internet. Pour cela, le Client devra au préalable s'être assuré de la comptabilité des postes de travail et des terminaux mobiles, de leurs environnements (firewalls, antivirus, réseau interne, routage, etc.) et de leurs systèmes d'exploitation (versions logicielles et patchs, version du client Outlook et/ou de Microsoft Office), notamment avec la solution Microsoft Online.

4. QUALITE DE SERVICE

4.1. Engagement de niveau de service « SLA »

Le Client pourra, en cas de non-respect par le Prestataire des niveaux de Services (aussi appelés « **SLA** »), et sous réserve des limites mentionnées ci-dessous, demander le versement des pénalités forfaitaires, définitives et libératoires. Lesdites pénalités ne sont exigibles que si le Client a adressé sa demande dans un délai de trente (30) Jours suivant le mois au cours duquel est intervenu l'Incident. Toute demande de pénalités effectuée après ce délai sera automatiquement nulle et non avenue. Par ailleurs, les pénalités sont l'unique recours du Client en cas de non-respect des SLA par le Prestataire, excluant toute autre réclamation ou demande de dédommagement. **La réparation au titre des pénalités relatives aux SLA est forfaitaire et est plafonnée à 10% des sommes mensuellement dues au titre du Service défaillant sur une période de trente (30) Jours.**

4.1.1. Objectif de Disponibilité du Service
En cas de notification d'un Incident, le Prestataire s'efforcera sur un (1) mois, de rendre le Service disponible au moins 99,85% du temps (ci-après désigné l'« **Objectif de Disponibilité du Service** »), pendant la période de couverture du Service du lundi ou vendredi, de 9 heures à 17 heures (hors jours fériés et hors périodes de maintenance programmées par le Prestataire).

4.1.2. Calcul de la disponibilité du Service
Le taux de disponibilité du Service se mesure en pourcentage et est calculé mensuellement (mois calendaire) comme suit :

Disponibilité du Service en pourcent = [Nombre de minutes totales dans le mois – Temps d'indisponibilité en minute hors Evénements Excusables (tel que ce terme est défini ci-après) dans le mois]
/Nombre de minutes totales dans le mois (ouvrées et non ouvrées)

X 100

Indisponibilité = absence totale du service

4.1.3. Compensation en cas de non-respect de l'Object de Disponibilité
Le Client pourra, si un Objectif de Disponibilité du Service n'est pas atteint durant trente (30) jours calendaires, sur demande, bénéficier auprès du Prestataire d'une compensation égale à un pourcentage, décrit ci-dessus :

Objectif de Disponibilité du Service	Montant de la compensation du montant mensuel facturé
De 99,85 à 99,5%	3%
De 99,5 à 97%	5%
Moins de 97%	10%

4.1.4. Exclusions et Evènements Excusables
Il est entendu entre les Parties que ne sera pas prise en compte pour le calcul des engagements de qualité de service, toute période pendant laquelle le Client, dans le cadre de la résolution de l'Incident :

- ne coopérera pas avec le Prestataire,
- ne fournira pas les informations raisonnablement nécessaires dont il dispose,
- ne réalisera pas les tests demandés par le Prestataire, ou
- toute période pendant laquelle l'accès aux locaux du Client ou de l'Utilisateur aura été refusé au Prestataire ou à ses sous-traitants.

De même tout incident résultant des circonstances suivantes (ci-après individuellement désignés un « **Evénement Excusable** ») ne sera pas qualifié d'Incident et donc ne sera pas pris en compte pour le calcul des engagements de qualité de service et n'engagera pas la responsabilité du Prestataire :

- d'un cas de force majeure,
- du fait du Client et/ou l'Utilisateur ou des agissements d'un tiers ne constitue pas un Incident ;
- d'un équipement ou un service non fourni par le Prestataire
- d'une coupure électrique
- des actes ou omissions du Client
- d'une maintenance planifiée
- d'un trafic du réseau qui excède la capacité du Service
- des actes ou omissions de tout autre opérateur de télécommunication.

5. TARIFS ET COÛTS

En contrepartie de la fourniture des Services par le Prestataire, le Client devra lui payer les redevances et frais suivants :

Les Frais Initiaux ;
Les Redevances Mensuelles

5.1. Prix du Service
Les prix du Service sont définis dans le Contrat d'Abonnement et remises au Client lors de la souscription au Service.

En plus de l'article 9 des Conditions Générales, les tarifs peuvent varier en fonction des Services demandés, de votre configuration, de votre localisation géographique et donc de l'éligibilité de votre site ou de tout autre élément indépendant du Prestataire. Le Client devra s'acquitter de ces variations tarifaires.

5.2. Le Service fait l'objet
- d'une facturation à la consommation établie mensuellement pour le trafic correspondant au mois précédent. Le Prestataire pourra facturer, sur les factures suivantes, tout appel qui n'aurait pas été facturé à la date de facturation prévue ci-dessus,
- d'une facturation mensuelle d'avance pour les abonnements et les redevances, avec, le cas échéant, un montant minimal de facturation.
- d'une facturation des frais initiaux de mise en service ou d'accès au service

Le Client définira, dans le Contrat d'Abonnement, un Site central auquel seront facturés les frais communs aux Sites concernés par ledit Contrat d'Abonnement.
Sauf disposition dérogatoire, la facturation des consommations débute à compter du premier appel émis par le Client sur le Réseau. La facturation des abonnements, redevances et frais de mise en service débute à compter de la date de Mise en Service de chaque Service. La première facture du Service sur un Site inclura les abonnements au prorata temporis et les frais de mise en service.
Lors du terme ou de la résiliation, le mois entier est dû.

5.3. Le Client reconnaît que le Prestataire sera dispensé de lui signaler chaque augmentation anormale ou excessive de la consommation du Service.

5.4. Part du trafic local/national vers des numéros fixes appartenant à des opérateurs de boucle locale autre que France Télécom
Le Prestataire facturera le Client au tarif précisé dans le Contrat d'Abonnement plus dix pour cent (10 %) en cas de part du trafic terminant sur des opérateurs de boucle locale autre que France Télécom supérieure à cinq pour cent (5%).

5.5. Modification des Abonnements ou autres Services
Les Frais d'Utilisation ou le montant des forfaits pourront être modifiés par Le Prestataire à tout moment sous réserve d'en informer le Client au moins sept (7) jours à l'avance. Néanmoins, le Client pourra de plein droit refuser toute augmentation des Frais d'Utilisation et résilier le Contrat en cours sans Frais de Résiliation Anticipée en adressant une Notification au Le Prestataire avec un préavis de trente (30) jours dans l'hypothèse où cette augmentation ne résultant pas d'une décision d'une autorité administrative nationale ou internationale ou de toute autre autorité compétente ou d'un événement échappant raisonnablement au contrôle du Prestataire.

5.6. En cas de survenance de l'un des événements suivants :
- entrée en vigueur d'un nouveau du Plan de Numérotation de l'ARCEP,
- entrée en vigueur d'un nouveau catalogue d'interconnexion ou de nouveaux accords avec France Télécom ou un autre opérateur,
- modification des tarifs publics de France Télécom ou un autre opérateur
- modification des tarifs des opérateurs de boucle locale et des opérateurs mobiles et/ou
- variation de la contribution du Prestataire aux coûts du Service Universel,

Le Prestataire répercutera au Client les augmentations de tarifs qui lui ont été imposées. Le Client ne pourra s'opposer à ces augmentations de tarifs qui seront appliquées aux tarifs du Service dès qu'elles seront effectives pour le Prestataire.

6. CONDITIONS SUPPLEMENTAIRES

Le Client sera exclusivement responsable d'un Code d'Accès et de toute utilisation du Service avec son Code d'Accès. Le Client notifiera immédiatement au Prestataire la perte, le vol d'un Code d'Accès ou du fait qu'il a des raisons de croire qu'un Code d'Accès a été découvert. S'il estime que cela est nécessaire, le Prestataire pourra désactiver et remplacer immédiatement un Code d'Accès (ou demander au Client d'en choisir un nouveau).

Le Client supporte seul les conséquences de la perte ou le vol du ou des mots de passe transmis par le Prestataire dans le cadre du Service, une présomption d'utilisation porte à ce titre sur le Client.
Le Client est responsable de surveiller toute utilisation abusive de ses utilisateurs.

En cas d'utilisation frauduleuse et/ou abusive des Services ou en cas d'actes de piratage ou de malveillance, la responsabilité du Prestataire ne pourra pas être engagée et le client supportera seul la responsabilité de ces utilisations frauduleuses, abusives ou de piratage et le Client supportera seul les conséquences éventuelles.

7. CONDITIONS D'APPLICATIONS LEGALES

Afin de lutter contre les pratiques frauduleuses, le Prestataire s'autorise à :

- Mettre en place des mécanismes de filtrage (blocage ou masquage) des appels à rebond lors de leur passage sur le Réseau afin de protéger ainsi les Clients destinataires de ces appels ;
- Modifier le numéro présenté aux destinataires de leurs appels sortants dans le cas où l'identifiant appelant serait de la forme 089B ;
- Limiter l'usage et le nombre d'instanciation d'appel à 10 sessions par seconde.

Le Prestataire rappelle que « *dans tous les cas, il est interdit d'émettre, à des fins de prospection directe, des messages au moyen d'automates d'appel, télécopieurs et courriers électroniques, sans indiquer de coordonnées valables auxquelles le destinataire puisse utilement transmettre une demande tendant à obtenir que ces communications cessent sans frais autres que ceux liés à la transmission de celle-ci. Il est également interdit de dissimuler l'identité de la personne pour le compte de laquelle la communication est émise et de mentionner un objet sans rapport avec la prestation ou le service proposé* » - article L. 121-20-5 du Code de la consommation

8. CONDITIONS FINANCIERES ET FACTURATION

La tarification du Service est définie par le Bon de Commande lié à ce contrat ou dans une grille de tarification transmise et mise à jour par le Prestataire, étant indiqué que cela peut prendre la forme des données informatiques échangées par les Parties.
Le Service est facturé mensuellement d'avance, tout mois entamé étant dû intégralement.

De ce fait, toute commande effectuée après le 1er du mois courant sera facturée pour le mois entier.

9. RESPONSABILITES

En sus des exclusions et limitations de responsabilité prévues dans les conditions générales de vente du Prestataire, ce dernier décline toute responsabilité du fait :

- Non-respect des présentes Conditions Particulières ;
- Le réseau informatique du Client n'est pas de la responsabilité du Prestataire ;

- Si les équipements n'ont pas été commandés via le Prestataire, ce dernier n'est pas responsable desdits équipements ;
- En cas de piratage ou de suspicion de piratage des lignes notamment par le vol ou la perte de Compte SIP ;
- En cas de piratage ou de suspicion de piratage du Code d'Accès ;
- En cas d'actes de malveillance de la part du Client ;
- En cas d'intrusion externe d'un tiers sur le réseau informatique du Client.
- En cas d'utilisation du Service, de la promotion et de la commercialisation par le Client à des fins illégales, frauduleuses ou abusives et de toute conséquence susceptible d'en découler.

Le Client garantit qu'il se conformera à l'ensemble des dispositions légales et réglementaires relatives à l'utilisation du Service.
Les opérateurs de télécommunications peuvent refuser l'accès au Service s'il apparaît que Client a réalisé une fraude ou une tentative de fraude au préjudice du Prestataire ou de tout opérateur de télécommunications.

Le Prestataire ne saurait voir sa responsabilité engagée dans l'hypothèse où le Client utiliserait des œuvres musicales non-libre de droits.

VIII. Conditions Particulières – Services Téléphonie Mobile

En application des Conditions Générales

1. DEFINITIONS

En complément des définitions des Conditions Générales de Souscription (ci-après « Conditions Générales ») de TECHNICOPHONE, ci-après dénommée Le Prestataire, les termes suivants utilisés dans les présentes Conditions particulières auront la signification qui suit :

« **Cartes SIM** » (Subscriber Identity Module) : la carte à puce du Terminal qui permet l'identification du Client par le réseau de l'Opérateur et sa connexion audit réseau à l'aide d'un Terminal.
« **CDR** » (Call Detail Record) : information concernant le détail de toutes les communications téléphoniques passées (heure, durée, emplacement, …), permettant la mise en place de la facturation.
« **Clients** » : Les personnes morales, professionnel, entreprises et/ou associations, à l'exclusion de toute personne physique, qui ont souscrit à l'Offre de téléphonie mobile proposée par le Prestataire.
« **Communications** » (ou « Airtime ») : l'ensemble des communications électroniques émises par les Clients à l'aide de leur Cartes SIM, et décrites précisément ci-dessous « Description du Services »
« **Données** » : l'ensemble des données, y compris les Données Personnelles, transmises par le Client et exploitées par le Prestataire dans le cadre de la fourniture du Service. Le Client reste propriétaire de l'ensemble de ces Données, et il lui appartient d'en assurer la sauvegarde.
« **Données Personnelles** » : toute information transmise à l'occasion de la négociation ou de l'exécution du Contrat qui contiendrait des données à caractère personnel et/ou nominative relatives aux Clients, aux clients de l'Opérateur.
« **EDGE** » (Enhanced Data Rates for GSM Evolution) : amélioration du standard GPRS permettant un débit de données plus rapides.
« **Fair use** » : volume internet maximal autorisé par mois
« **GPRS** » (General Packet radio Service) : standard européen offrant la possibilité de transmettre et de recevoir des données (data) sur un réseau GSM.
« **GSM** » (Global System for Mobile) : Norme européenne pour les réseaux et terminaux mobiles.
« **HSPA** » (High Speed Packet Access) : est un ensemble de protocoles utilisés en téléphonie mobile pour améliorer les performances des protocoles UMTS.
« **IMEI** » (International Mobile Equipement Identity) : Numéro unique à 15 chiffres permettant d'identifier chacun des terminaux mobiles.
« **MMS** » (Multimedia Messaging Services) : le MMS est une version enrichie du SMS permettant l'envoi et la réception de messages multimédias.
« **MSISDN** » (Mobile Systems International Subscriber Identity Number) : Numéro « connu du public » de l'usager.
« **Offre** » : l'offre de téléphonie mobile commercialisée au public par le Prestataire, sur le Territoire.
« **PIN** » (Personal Identification Number) : numéro d'identification personnel permettant d'identifier la carte SIM.
« **PUK** » (Personal Unblocking Code) : le PUK, ou clé de déblocage du PIN, est un code comportant 8 chiffres. Celui-ci sert à débloquer une carte SIM bloquée.
« **Opérateur** » : l'opérateur exploitant le réseau mobile mis à disposition du Prestataire sur le Territoire.
« **Service(s)** » : l'ensemble des services fournis par le Prestataire au Client au titre du Contrat, et précisés ci-dessous « Description du Services » et/ou dans un bon de commande signé par les Parties. Sont notamment inclus dans les Services : les services de Communications ou d'Airtime, les Set Up ou frais de mise en place, les services d'accès fournis par l'Opérateur à Sewan et la fourniture des Cartes SIM au Cocontractant.
« **SMS** » (Short Message Service) : le SMS est un service proposé conjointement à la téléphonie mobile qui permet de transmettre des messages textuels de petite taille (limités à 160 caractères)
« **Terminal** » : l'équipement radioélectrique terminal conforme à la réglementation en vigueur qui, doté d'une Carte SIM activée sur le réseau de l'Opérateur conformément au Contrat, permet la connexion audit réseau en vue d'émettre des Communications.
« **Territoire** » : le territoire défini dans l'article « Territoire » sur lequel le Prestataire fournit les Services au Client.
« **UMTS** » (Universal mobile Telecommunications System) : c'est l'une des technologies de téléphonie mobile de troisième génération utilisée par les réseaux actuels. Elle permet de faire transiter davantage de données simultanément et offre un débit bien supérieur à ceux permis par GSM, GPRS et EDGE.

2. DESCRIPTION DU SERVICE

Les services de téléphonie mobile suivants seront mis à disposition des Clients qui disposeront de cartes SIM activées sur le réseau d'Orange ou de SFR :

2.1 Services Voix

- Appels voix sortants depuis la France métropolitaine sur réseau 3G, 4G ou 5G de l'opérateur et en roaming depuis un réseau étranger partenaire ;
- Appels voix entrants depuis la France métropolitaine sur le réseau 3G, 4G ou 5G de l'opérateur et en roaming depuis un réseau étranger partenaire ;
- Appels voix vers les numéros d'urgence depuis la France métropolitaine sur le réseau 3G, 4G ou 5G de l'opérateur.

Services de téléphonie inclus : Appel en attente, présentation du numéro, renvois d'appels conditionnels, secret appel par appel, accès à la messagerie vocale.

2.2 Services SMS

- Envoi de SMS depuis la France métropolitaine sur le réseau 3G, 4G ou 5G de l'opérateur et en roaming depuis un réseau étranger partenaire ;
- Réception de SMS depuis la France métropolitaine sur le réseau 3G, 4G ou 5G de l'opérateur et en roaming depuis un réseau étranger partenaire.

2.3 Services MMS

- Envoi de MMS depuis la France métropolitaine sur le réseau 3G, 4G ou 5G de l'opérateur et en roaming depuis un réseau étranger partenaire
- Réception de MMS depuis la France métropolitaine sur le réseau 3G, 4G ou 5G de l'opérateur et en roaming depuis un réseau étranger partenaire

Dans le cas où le terminal du Client n'est pas compatible avec le service MMS, la réception de MMS ne sera pas possible. Il recevra alors un SMS pour l'informer de la non-compatibilité de son terminal.

2.4 Services DATA

- Echange de données depuis la France métropolitaine sur le réseau 3G, 4G ou 5G de l'opérateur et en roaming depuis un réseau étranger partenaire

Service de téléphonie mobile comprend :
La mise à disposition de Cartes SIM, la portabilité du numéro mobile du Client ou l'attribution d'un nouveau numéro mobile, ainsi que la fourniture d'un service de téléphonie mobile permettant d'émettre et de recevoir des appels vocaux dans la zone de couverture du réseau de l'opérateur prestataire

3. OPTIONS & SERVICES

Services optionnels activables sur les cartes SIM
L'activation de services optionnels est laissée au choix du client dans le bon de commande.
Ces services optionnels sont :

- L'option **international** : le Client et utilisateur sera autorisé à passer un appel depuis la France vers un pays étranger ;
- L'option **roaming** : le Client et utilisateur sera autorisé à passer un appel depuis un réseau étranger vers la France ou un autre réseau étranger ;
- L'option **4G** : le client et utilisateur sera autorisé à utiliser le réseau téléphonique en 4G ;
- L'option **5G** : le client et utilisateur sera autorisé à utiliser le réseau téléphonique en 5G ;

Modification d'une carte SIM
Il existe différents types de modifications :

- Modification des options
- Suspension totale de la ligne
- Interdiction des appels sortants
- Réactivation (dans le cas où la ligne était suspendue)
- Résiliation de ligne
- SIM Swap
- Annulation de portabilité

Suspension totale de ligne
La suspension totale de ligne vise à suspendre temporairement la ligne du Client. Tous les services disponibles sur la ligne seront suspendus.

Interdiction des appels sortants
L'interdiction des appels sortants sur la ligne vise à suspendre temporairement sur la ligne seulement les services :

- Voix sortante nationale et internationale
- Voix en roaming entrant et sortant (dans le cas où le service est activé)
- SMS & MMS sortants
- Accès à la data (dans le cas où le service est activé)

Réactivation de la ligne
Dans le cas où une suspension totale ou une interdiction des appels sortants a été activée sur la ligne, la remise en fonctionnement normal de la ligne se fera via une demande de Réactivation de ligne. L'ensemble des services disponibles sur la ligne avant la suspension seront réactivés.

Résiliation de la ligne
Lorsque le client effectuera une demande de résiliation de ligne pour une carte SIM donnée, le Prestataire désactivera la carte SIM sur le réseau de l'opérateur mobile hôte. La carte SIM ne sera donc plus utilisable et le numéro de téléphone sera résilié.

SIM Swap
Le SIM Swap correspond au remplacement d'une carte SIM associé à un MSISDN par une nouvelle en cas de perte, vol ou disfonctionnement d'une carte SIM.

Annulation de portabilité
Lorsqu'une demande d'activation avec portabilité aura été effectuée, le client a la possibilité de demander l'annulation de cette portabilité, jusqu'à 2 jours ouvrés avant la date de portabilité choisie.

Annuaire Universel
Le client s'engage à transmettre au Prestataire les données relatives aux utilisateurs finaux, sur toute demande qui lui serait présentée en vue d'éditer un annuaire universel ou de fournir un service universel de renseignements, conformément aux obligations légales et réglementaires en termes de publication des listes d'abonnés ou d'utilisateurs de services de communications électroniques. A cet effet, le client s'assurera du consentement préalable de ses utilisateurs finaux pour toute inscription de données à caractère personnel les concernant dans des listes d'abonnés ou d'utilisateurs destinées à être publiées dans les annuaires ou consultables par l'intermédiaire d'un service de renseignements.

4. CONDITIONS PREALABLES A LA FOURNITURE DU SERVICE

4.1. Format des cartes SIM
Le Prestataire fournit des Cartes SIM triple découpes. Il est sous la responsabilité du Client de découper la Carte SIM suivant le format attendu par son Terminal.
Une eSIM pourra être fourni à la place d'une carte SIM « physique ».

4.2. Désimlocker
Afin de pouvoir fonctionner avec les Services, le Terminal doit être Désimlocké, cette action est à la charge du Client et doit être effectuée auprès de l'opérateur qui a vendu le Terminal.

4.3. Débit et Zone de couverture
Le Service ne pourra être pleinement opérationnel que si la couverture réseau est optimale. Il est à la charge du Client de choisir le Fournisseur le plus adéquat. Dans l'hypothèse où le Terminal n'est pas dans une zone couverte par le réseau mobile du Fournisseur sélectionné, le débit et/ou le taux de couverture du(des) Site(s) de l'Utilisateur pourra être limité.
L'attention du Client est attirée sur le fait que les Fournisseurs, pour la bonne administration de leur réseau, peuvent mettre en œuvre des mesures de gestion de trafic (priorisation des communications ou réduction des débits en cas de congestion d'un Service) afin de faciliter la transmission des données. Ces mesures peuvent avoir pour effet d'allonger provisoirement la durée de téléchargement de contenus.

En tout état de cause, le Service est fourni sans engagement de niveau de service en ce qui concerne le débit ou le taux de couverture.

4.4. Compatibilité du Terminal
Afin de pouvoir bénéficier de l'ensemble des Services, le Client doit vérifier si son Terminal est compatible avec le réseau du Fournisseur.

4.5. Gestion des ressources en numérotation
4.5.1. Affectation des numéros
Le Client est informé que l'opérateur affectataire est responsable de l'affectation des ressources en numérotation ainsi que de leur gestion. Ainsi, l'opérateur affectataire s'engage à affecter au Client les ressources en numérotation mobile qui lui seront commandées par le Prestataire pour le compte d'un Client.
Le Prestataire fournira au client des numéros de téléphone (MSISDN), appartenant au plan public de numérotation dans le Territoire correspondant aux services téléphoniques mobiles et dont l'Opérateur ou le Prestataire est attributaire.

Le Prestataire se réserve le droit, sans avoir à indemniser le client, pour des raisons de changement du plan de numérotation national, de modifier le (ou les) numéro(s) du Client, après en avoir avisé le client avec un délai de préavis raisonnable, sans que celui-ci puisse s'y opposer ni réclamer l'indemnisation d'un quelconque préjudice.

4.5.2. Portabilité
Afin de permettre au Client de conserver son numéro tout en changeant d'opérateur, le Prestataire se charge de faire effectuer les portabilités pour le compte du Client.

Dans l'hypothèse où le Client effectue une souscription avec portabilité, celui-ci doit fournir son numéro (MSISDN) et son Relevé d'Identité Opérateur (RIO).

Pour rappel, les conditions nécessaires à la réussite du portage et les conséquences de sa demande sont :

- Le jour de la portabilité le Client doit se trouver en France afin de pouvoir activer sa Carte SIM et obtenir le Service sur le Fournisseur voulu ;
- Le droit à la portabilité est acquis sous réserve du respect des critères d'éligibilité, notamment que le numéro porté doit toujours être actif chez l'ancien opérateur le jour du portage ;
- La demande de portabilité du numéro vaut demande de résiliation du contrat de l'abonné auprès de son ancien opérateur en ce qui concerne le numéro porté ; par suite, le Client fera son affaire personnelle de la résiliation des engagements contractuels, des modalités de résiliation et du paiement des sommes éventuellement dues au titre de sa durée d'engagement chez son ancien opérateur.

Cependant, il est de la responsabilité du client de vérifier les dates de fin d'engagement, les conditions et modalités de résiliation des options ou services liés au numéro porté.

Le Client doit obligatoirement signer un mandat de portabilité afin de pouvoir effectuer l'ensemble des actes nécessaires à sa demande de portabilité auprès de l'opérateur donneur. Au jour de la portabilité demandée, après une éventuelle coupure de service sur un ou plusieurs services (voix, data, SMS...), le numéro de l'abonné devient actif sur la nouvelle Carte SIM. Il suffit d'insérer la nouvelle Carte SIM dans un Terminal. Il peut néanmoins y avoir un court délai de transition.

Au jour de la portabilité demandé, après une coupure de service, qui peut durer entre 15 minutes et 4 heures ouvrées, le numéro de l'abonné devient actif sur la nouvelle carte SIM. Théoriquement, le basculement est automatique, il suffit d'insérer la nouvelle carte SIM dans un terminal mobile. Il peut néanmoins y avoir un court délai de transition d'environ 2 heures ouvrées.

La date de Mise en Service demandée par le Client ou annoncée initialement au Client en cas de création, de déménagement, d'ajout ou de toute modification de Service est sous réserve de disponibilité de l'Opérateur du réseau. Des contraintes hors du contrôle du Prestataire peuvent interférer et obliger le Prestataire à différer ou modifier la date de Mise en Service.

Le Prestataire ne pourra en aucun cas être tenu responsable du non-respect de la date de Mise en Service demandée ou initialement prévue.

4.5.3. Utilisation des numéros en tant qu'identifiant d'appelant

Le Client doit recevoir l'accord explicite préalable de l'Affectataire pour pouvoir utiliser un numéro en tant qu'identifiant d'appelant dans chaque appel ou message où il apparaît.

Dans le cas de figure où le Client ne peut rapporter la preuve de cet accord, il pourra faire l'objet des pénalités prévues à l'article 11 des présentes.

4.5.4. Réclamation en cas de dysfonctionnement

En cas de dysfonctionnement de la ressource en numérotation, le Client contactera le Prestataire. Dans l'hypothèse d'un différend, le Client pourra alors contacter Sewan qui pourra prendre en charge directement la réponse à toute demande. Le Client peut adresser ses demandes à l'adresse email suivante : telecom@technicophone.fr

5. CONDITIONS D'UTILISATION DU SERVICE

5.1. Cartes SIM
Afin de pouvoir bénéficier des Services, il est indispensable d'être muni d'une Carte SIM fournie par le Prestataire ou d'une eSIM ainsi que les codes PIN transmis lors de la fourniture de la Carte SIM.

Le Client est responsable de la Carte SIM ou de la eSIM et de toute utilisation du Service avec la Carte SIM/eSIM. Le Client notifiera immédiatement au Prestataire la perte, le vol d'une Carte SIM/eSIM.

Le Client n'emporte aucun transfert de propriété des applications logicielles, éléments de nature intellectuelle ou toute autre fonction incorporée dans la Carte SIM permettant notamment l'interface avec des éléments du réseau de l'Opérateur et/ou de l'Infrastructure du Prestataire. Ces applications, éléments ou fonction restent la propriété de l'Opérateur et/ou du Prestataire, selon le cas.

Le client est réputé gardien des applications logicielles, éléments intellectuels et autres fonctions incorporées dans les Cartes SIM qui lui sont confiées dans le cadre de l'exécution du Contrat. Il apporte, dans la garde des éléments incorporés aux Cartes SIM, les mêmes soins qu'il apporte dans la garde des choses qui lui appartiennent. Il est responsable de leur bonne conservation conformément aux dispositions des articles 1927 et suivants du Code civil, ainsi que des dégradations affectant leur conditionnement.

En cas de destruction, de dégradation, de perte ou de vol de Cartes SIM le Client a l'obligation de communiquer immédiatement au Prestataire les numéros IMSI concernés.

Le Client reste, en tout état de cause, responsable des utilisations frauduleuses des Cartes SIM perdues, volées préalablement à la remise de la Carte SIM à un Client et doit faire son affaire des suites de ces utilisations frauduleuses et de l'ensemble des dommages y afférents.

En cas de vol, de perte ou de défectuosité de la Carte SIM, le Client fait également son affaire personnelle du renouvellement de la Carte SIM, selon les modalités ci-dessous.
Le Client est responsable de l'utilisation de sa Carte SIM, même sur un terminal qui ne lui appartient pas.

Vol et perte de la carte SIM et/ou d'un Terminal
Le Client s'engage à ne pas faire intervenir les services du Prestataire dans le cas où l'origine de l'avarie est due à une défaillance du Terminal. En cas de perte ou de vol, le Client s'engage à en avertir immédiatement le Prestataire, étant entendu que le client reste responsable des conséquences de l'utilisation des Cartes SIM volées.
Le remplacement de la carte SIM en cas de perte, vol dégradation ou autre fera l'objet d'une facturation sur la facture mensuelle suivante.

5.2. Code d'Accès
Le Client sera exclusivement responsable du Code d'Accès et de toute utilisation du Service avec ledit code. Le Client notifiera immédiatement au Prestataire la perte, le vol du Code d'Accès ou du fait qu'il a des raisons de croire que le Code d'Accès a été découvert. S'il estime que cela est nécessaire, le Prestataire pourra désactiver et remplacer immédiatement le Code d'Accès (ou demander au Client d'en choisir un nouveau).

5.3. Actes de malveillance ou piratage
Le Client ne doit pas effectuer des actes de malveillance sur l'ensemble des Services. Dans l'hypothèse où le Client commettrait des actes de piratages ou de malveillance, la responsabilité du Prestataire ne pourrait être engagée par le Client.

5.4. Service de Roaming
Le Prestataire propose au Client un Service d'Itinérance aux conditions définies par le Prestataire, notamment dans le bon de commande.

L'utilisation de Services de Roaming peut engendrer des frais excessivement onéreux pour le Client.

S'agissant des services de données en situation d'itinérance, le dispositif de blocage des communications prévu par le Règlement européen n°2015-2120 modifié par le Règlement européen n°2022/612 du 6 avril 2022 peut avoir des conséquences potentiellement préjudiciables pour un client professionnel en déplacement à l'étranger.
C'est pourquoi, le Client déclare renoncer au bénéfice du mécanisme d'information et de blocage tel que prévu par le règlement précité.
Toutefois, le Client bénéficie dans ce cadre :
- d'un SMS d'information, lors de sa connexion au réseau local étranger, destiné à l'alerter sur la tarification applicable ;
- d'un SMS d'alerte, afin de l'avertir lors du franchissement de certains seuils de communications.

L'attention du Client est toutefois attirée sur le fait que pour des raisons techniques la réception des SMS susvisés n'est pas compatible avec les offres internet mobile ou avec certains mobiles.

Le Client pourra demander à bénéficier d'une option de blocage des communications en itinérance.

Dans le cas d'appels, de SMS, de MMS, de DATA ou en Roaming, la réception des informations de facturation est dépendante des opérateurs mobiles étrangers concernés. La transmission desdites informations peut s'effectuer dans un délai allant jusqu'à quatre-vingt-dix (90) jours. Le Prestataire refacturera ces consommations avec un décalage au Client.

Concernant les Services d'Itinérance au sein de l'Union Européenne, le Prestataire facture les usages sur la même base que les consommations nationales, soit à la consommation, soit inclus dans des forfaits.

Le Prestataire se réserve la possibilité de facturer des frais supplémentaires, y compris rétroactivement ou de suspendre la ligne concernée, dès lors que sera constaté un usage abusif des Services d'Itinérance au sens du règlement n°2015-2120, dans les cas suivants :

- une consommation et une présence plus élevées dans l'Espace Economique Européen qu'en France métropolitaine pendant une période de quatre (4) mois consécutifs.
- une inactivité prolongée d'une Carte SIM donnée, associée à une utilisation en Itinérance très fréquente, voire exclusive.
- une activation et utilisation en série de multiples Cartes SIM par le même Utilisateur en Itinérance. Dans ce cas, le Prestataire informera l'Utilisateur qui devra, dans un délai de 14 jours, modifier ses usages de sorte qu'ils redeviennent normaux ou non abusifs. A défaut de régularisation par l'Utilisateur à l'issue dudit délai de 14 jours calendaires, le Prestataire pourra facturer au Client des frais supplémentaires conformément à la réglementation en vigueur.

5.5. Utilisations prohibées

5.5.1. Utilisation prohibées propres aux numéros mobiles à 10 chiffres
Les numéros mobiles à 10 chiffres (06 et 07) doivent exclusivement être utilisés :
- en vue de fournir des Services de Communications Interpersonnelles Fondées sur la Numérotation
- par une personne physique unique.

Toute autre utilisation par le Client ou par un de ses Utilisateurs des numéros mobiles est interdite notamment les communications entre une plateforme technique et un utilisateur final ainsi que la fourniture exclusive de services d'accès à internet.

Le Client n'ayant pas respecté, ou dont l'Utilisateur n'aurait pas respecté les dispositions du présent article, pourra faire l'objet des pénalités prévues à l'article 11 des présentes.

5.5.2. Utilisation prohibées propres aux Systèmes automatisés d'appels ou d'envoi de messages
Le Client ou l'Utilisateur disposant d'un Système automatisé d'appels ou d'envoi de messages doit utiliser pour ce dernier uniquement des numéros ayant une des racines suivantes 0ZAB soit 0162, 0163, 0270, 0271, 0377, 0378, 0424, 0425, 0568, 0569, 0948 à 0949 inclus (« Numéros polyvalents vérifiés pour les systèmes automatisés ») en tant qu'Identifiant d'appelant.

L'utilisation de tout autre numéro est prohibée sauf exceptions prévues par l'ARCEP.

Dans tous les cas de figure, en ce compris les exceptions prévues par l'ARCEP, l'utilisation en tant qu'identifiant appelant des numéros mobiles à 10 chiffres par le Client ou l'Utilisateur pour un Système automatisé d'appels ou d'envoi de messages est interdite.

Le Client n'ayant pas respecté, ou dont l'Utilisateur n'aurait pas respecté les dispositions du présent article, pourra faire l'objet des pénalités prévues à l'article 11.3 des présentes.

5.5.3. Utilisation prohibées propres aux échanges avec une Plateforme technique
Le Client ou l'Utilisateur, pour l'usage de sa/ses Plateforme(s) technique(s), ne peut utiliser que des numéros disposant d'une des racines suivantes 0ZAB (0937, 0938) et 0ZABP (09390 à 09394 inclus) (Numéros polyvalent pour les échanges avec une Plateforme) en tant qu'Identifiant d'appelant.
Le Client n'ayant pas respecté, ou dont l'Utilisateur n'aurait pas respecté les dispositions du présent article, pourra faire l'objet des pénalités prévues à l'article 11.3 des présentes.

5.5.4. Appels téléphoniques à des fins de prospection commerciale non-sollicitée
La sollicitation d'un consommateur par voie téléphonique à des fins de prospection commerciale n'est autorisée que dans les limites des dispositions des articles D.223-9 et L223-1 et suivant du Code de la Consommation.

Le Client s'engage à s'inscrire sur le site Bloctel (http://www.bloctel.gouv.fr/) pour obtenir la liste des numéros qui ne souhaitent pas être contactés

En cas de non-respect des dispositions du Code de la consommation, outre les amendes administratives prévues par le même Code, le Client n'ayant pas respecté ou dont l'Utilisateur n'aurait pas respecté les dispositions du présent article pourra faire l'objet des pénalités prévues à l'article 11.3 des présentes.

6. TERMINAUX

Le Client s'engage à ne pas acquérir ou louer de matériel radioélectrique (mobile et périphérique) non agréés pour les réseaux 3G, 4G ou 5G par les autorités compétentes en la matière. Il est responsable des conséquences de l'utilisation d'un matériel non agrée. Le Client doit s'informer de la compatibilité de son Terminal avec l'usage qu'il souhaite en faire (SMS, MMS, DATA, mail, visio,..).

7. FOURNITURE DES CDR

Appels internationaux et roaming
Dans le cas d'appels internationaux ou en roaming, l'envoi des CDRs est dépendant des opérateurs mobiles étrangers concernés par l'appel, et leur transmission peut s'effectuer jusqu'à 60-90 jours après que l'appel eut été passé.

8. FOURNITURE DE SERVICE ET RESPONSABILITE

Le Prestataire ne saurait être tenu responsable des perturbations causées aux Services par des tiers, des cas de force majeure, des aléas climatiques ou électromagnétiques, des travaux d'entretien, de maintenance ou d'évolution effectués par l'Opérateur sur son réseau.

Couverture du réseau
Le Prestataire n'est en aucun cas responsable de l'absence de Service dans une zone géographique. Il est de la responsabilité du Client de vérifier avant toute souscription au Contrat d'Abonnement de la couverture du réseau. Toute absence de Service due à une absence ou une faible de couverture du réseau ne pourra pas être de la responsabilité du Prestataire.

La couverture du réseau pour le Service s'entend à l'extérieur des bâtiments. Toute dégradation du Service à l'intérieur d'un bâtiment ou de tout local ou due à une source quelconque indépendante du Prestataire n'est en aucun cas de la responsabilité du Prestataire.

Une fois la portabilité demandée, il ne sera pas possible de l'annuler et le contrat d'Abonnement ne pourra être résilié qu'en respect de l'article 14 ci-dessous des présentes Conditions Particulières.

Fraude
Le Client reconnaît expressément que la lutte contre la fraude visant son Offre relève de sa seule responsabilité. Il revient au Client de décider des moyens qu'il met en œuvre en vue d'anticiper, de détecter, d'éviter ou de faire cesser les cas de fraudes sur son Service sans qu'il ne puisse exiger du Prestataire une autre intervention que celles décrites ci-dessous, ni lui imputer une quelconque responsabilité en cas de survenance de cas de fraudes.

Le Prestataire fera ses meilleurs efforts pour informer le Client dans les meilleurs délais dans le cas où elle suspecte ou détecte une utilisation frauduleuse du Service.

Dans le cas où le Client suspecte une fraude sur son Service, le client peut demander au Prestataire des informations, le Prestataire devant répondre au Client le plus rapidement possible, la réponse n'étant pas en soi nécessairement une résolution de la fraude.

Dans le cas où le Client dispose des éléments lui permettant de constater une fraude avérée à son Service et que la résolution de cette fraude implique nécessairement l'intervention du Prestataire, le Client en informe le Prestataire le plus rapidement possible. Le Prestataire intervient en vue de suspendre la ou les Carte(s) SIM frauduleuse(s) dans les meilleurs délais. En tout état de cause le Client reste responsable de l'utilisation des Cartes SIM frauduleuses. Dans le cas d'usage frauduleux du Service, quelle qu'en soit la cause ou les modalités, le Client demeure redevable à l'égard du Prestataire de toutes ses obligations et notamment de tout paiement prévu au Contrat.

Le Client s'engage à prendre en charge toutes mesures consécutives à une obligation souscrite par le Prestataire à l'égard de toute autorité, institution ou tout autre tiers dans le but de lutter contre une quelconque fraude à ses services ou ses offres.

Le client reconnaît expressément que le Prestataire est autorisé, sans encourir de responsabilité à l'égard du Client, à modifier unilatéralement et/ou suspendre immédiatement le Service en vue de lutter contre des cas de fraude qui lui portent directement de graves préjudices financiers. Dans cette hypothèse, le Prestataire en informe le Client dans les meilleurs délais. En toute hypothèse, ces mesures de modification et/ou de suspension ne pourront porter que sur le service fourni aux Clients concernés par les cas de fraude ou d'utilisation abusive.

9. OBLIGATIONS DU CLIENT

En sus des dispositions stipulées dans les Conditions générales, le Client s'engage à respecter les conditions d'utilisation du Service décrites aux présentes, ainsi que l'ensemble des dispositions légales et réglementaires applicables, en ce compris, les conditions d'utilisation et de territorialité définies dans le plan national de numérotation de l'ARCEP.

Ainsi, en cas de non-respect desdites dispositions, et notamment des conditions d'utilisation et de territorialité définies dans le plan national de numérotation de l'ARCEP, le Client pourra se voir appliquer les pénalités prévues à l'article 11 des présentes.

Le Client s'interdit de mettre en œuvre et de permettre tout usage des Services qui pourrait porter atteinte au réseau de l'Opérateur, ou aux services fournis par le Prestataire, tel que, notamment :

- l'utilisation de « passerelle » ou de « simbox » dont l'objet est de détourner le trafic fixe vers mobile en trafic mobile vers mobile ;
- les usages susceptibles de dégrader la qualité du fonctionnement de l'Opérateur tels que les usages de type peer-to-peer ou newsgroup (service permettant le partage entre utilisateurs de ressources mises à disposition par l'un d'eux ou d'un serveur sur le réseau).

En cas de non-respect par le Client des engagements mentionnés ci-dessus, et sans préjudice du droit pour le Prestataire de demander le cas échéant des dommages et intérêts supplémentaires, le Client reconnaît au Prestataire le droit de lui facturer, à titre de pénalité, une somme correspondant à la pénalité que le Prestataire supporte lui-même vis-à-vis de l'Opérateur.

Le Client s'engage à n'utiliser que des terminaux mobiles conformes aux normes applicables sur le Territoire et reconnaît qu'il lui revient de s'assurer de leur compatibilité et de leur bon fonctionnement sur le réseau de l'Opérateur, préalablement à leur utilisation.

Le Client s'engage à :

- Respecter les lois et règlements en vigueur, notamment en matière de télécommunications ;
- Informer immédiatement et par écrit le Prestataire de tout changement intervenu dans un de ses éléments d'identification, et notamment, de tout changement d'adresse au moins trente (30) jours avant le changement effectif;
- Ne pas utiliser les Services dans un but ou d'une manière contraire aux lois et règlementations en vigueur ;
- Fournir tous les justificatifs originaux nécessaires lors de l'ouverture de son compte ;
- Modifier le Code PIN initialement donnée ;
- Utiliser la carte SIM du Prestataire exclusivement dans un équipement mobile GSM compatible avec le service Sewan et de ne pas l'utiliser dans un esprit contraire aux principes de l'offre du Prestataire ;
- Ne pas utiliser les cartes SIM dans des modems/routeurs à l'usage de la data exclusivement ;
- Ne pas utiliser et/ou commercialiser les cartes SIM avec un « boîtier de raccordement radio », un « hérisson » ou une « simbox » sous peine de sanctions ;
- Garantir au Prestataire la confidentialité de toutes les informations qui lui seront fournies ainsi que la sauvegarde de tous les biens mis à sa disposition ;
- Ne pas utiliser le service du Prestataire à des fins commerciales facturées spécifiquement ou intégrées
- Informer immédiatement le Prestataire et ce, par tout moyen, de la perte ou du vol de sa (ses) carte(s) SIM, afin que sa (ses) ligne(s) soi(en)t mise(s) hors service ;
- Informer immédiatement le Prestataire du détournement et/ou de l'utilisation non autorisée d'une ou plusieurs lignes.

10. MODIFICATION

Le Prestataire se réserve la possibilité de modifier unilatéralement, avec un préavis d'un (1) mois, les tarifs et leur structure en adressant au client un courrier par simple lettre ou par courrier électronique, dans les hypothèses suivantes :

- Evolution du cadre légal et réglementaire s'appliquant à la téléphonie mobile ;
- Décision judiciaire, d'une autorité de régulation, de concurrence ou de l'Union Européenne, s'appliquant à la téléphonie mobile ;
- Modification importante, et indépendante des Parties, des conditions économiques s'appliquant à la téléphonie mobile.

De convention expresse, toute évolution tarifaire ne saurait avoir de caractère rétroactif, à l'exception de l'hypothèse dans laquelle cette évolution rétroactive serait imposée par une disposition légale, réglementaire et/ou par une décision contraignante d'une autorité judiciaire, de régulation, de concurrence ou de l'Union européenne.

De plus, le Prestataire se réserve le droit de changer d'Opérateur, avec un préavis de un (1) mois, sans que cela puisse remettre en cause le présent contrat.
Le Prestataire s'engage à fournir de nouvelles cartes SIM permettant l'utilisation du service.

11. SANCTIONS ET PENALITES

11.1. Suspension

Le Prestataire est en droit, sans encourir la moindre responsabilité envers le Client, de suspendre, totalement ou partiellement, l'exécution du Contrat et/ou les Services, immédiatement après information du Client par tous moyens, dans les cas suivants : manquement grave du Client à l'une de ses obligations contractuelles essentielles, aux présentes Conditions Particulières et/ou utilisation du Service dans des conditions non conformes à celles définies dans le Contrat et/ou dans les présentes Conditions Particulières.

Le Prestataire se réserve le droit de suspendre ou résilier une ligne immédiatement après une utilisation frauduleuse en cas de piratage des lignes (notamment utilisation des Simbox ou Newsgroup).

Le Prestataire se réserve le droit de suspendre une Carte SIM qui aurait été inactive depuis plus de six (6) mois.

Le Prestataire se réverse le droit de suspendre les Services dans les délais compatibles avec la demande des autorités publiques dans les hypothèses suivantes :

- **le Fournisseur sont requis par les autorités publiques aux fins de suspendre le Service ;**
- **la licence du Fournisseur est suspendue par les autorités publiques.**

Le Prestataire se réserve le droit de suspendre le(s) ligne(s) immédiatement à la suite de l'action ou l'inaction du Client portant ou risquant de porter gravement atteinte au bon fonctionnement du Service ou du réseau du Fournisseur et/ou au bon fonctionnement des Services du Prestataire de SEWAN. La Suspension des lignes est suivie d'une mise en demeure de rectifier le manquement adressé par tous moyens comportant un avis de réception au Client. Ce dernier devra faire ses meilleurs efforts afin de rectifier le(s) manquement(s).
Dans toutes les hypothèses décrites ci-dessous, le Prestataire se réserve le droit de facturer des frais supplémentaires et **la suspension de la ou les ligne(s) concernée sera immédiate** :

- Activation et utilisation en série de multiples Cartes SIM par le même Utilisateur en Itinérance, l'Utilisateur devra, dans un délai de 15 jours, modifier ses usages de sorte qu'ils redeviennent normaux ou non abusifs.
- Utilisation du Service de Roaming du Prestataire à des fins commerciales facturées spécifiquement ou intégrées (notamment les « routes grises ») ;
- Détournement et/ou de l'utilisation non autorisée d'une ou plusieurs lignes,
- Il existe des circonstances, notamment l'incompatibilité de l'équipement (y compris le Terminal) utilisé par l'Utilisateur, pouvant causer un dommage au réseau du Fournisseur ou perturber la fourniture des services du Fournisseur à ses propres clients.

11.2. Interruption de l'acheminement du trafic

En cas de non-respect des dispositions des articles 4 et 5 des présentes ainsi qu'en cas de non-respect des conditions d'utilisation et de territorialité définies notamment dans le plan national de numérotation de l'ARCEP visés par l'article **Erreur ! Source du renvoi introuvable.** des présentes, le Prestataire se réserve le droit d'interrompre l'acheminement des appels et des messages SMS/MMS du Client, sans délai et sans mise en demeure préalable ainsi que sans préjudice de tous dommages et intérêts auxquels elle pourrait prétendre.

11.3. Pénalités

En cas de tentatives et/ou de cas avérés de violation des dispositions des articles 4 et 5 des présentes ainsi qu'en cas de tentatives et/ou de cas avérés de non-respect des conditions d'utilisation et de territorialité définies dans le

plan national de numérotation de l'ARCEP, et plus généralement en cas de tentatives et/ou de cas avérés de fraude, d'abus ou de manquement aux dispositions légales, réglementaires et déontologiques, le Prestataire se réserve le droit d'appliquer au Client les pénalités et sanctions suivantes :

- Facturation d'une pénalité de deux mille (2 000) euros par numéro appelant.
- Facturation d'une pénalité de deux centimes (0,02) euro par tentative d'appel ou appel.
- Refacturation des pénalités appliquées au Prestataire par un autre opérateur
- Application de la tarification correspondant à une origine indéterminée pour les appels dont le pays d'origine du numéro de l'installation appelante ne correspond pas au pays d'origine du numéro présenté pour l'identification de l'appelant.

Le Prestataire se réserve le droit d'appliquer l'ensemble des pénalités décrites ci-dessus de manière cumulative.

12. QUALITE DE SERVICE

12.1. Engagement de niveau de service « SLA »

Il est de la responsabilité du Client de vérifier avant la souscription du réseau disponible dans les locaux et de l'existence de zone blanche. Le Prestataire ne peut pas être tenu responsable d'un mauvais réseau à l'intérieur des locaux ou de zones blanches.

Le Client pourra, en cas de non-respect par le Prestataire des niveaux de Services (aussi appelés « **SLA** »), et sous réserve des limites mentionnées ci-dessous, demander le versement des pénalités forfaitaires, définitives et libératoires. Lesdites pénalités ne sont exigibles que si le Client a adressé sa demande dans un délai de trente (30) Jours suivant le mois au cours duquel est intervenu l'Incident. Toute demande de pénalités effectuée après ce délai sera automatiquement nulle et non avenue. Par ailleurs, les pénalités sont l'unique recours du Client en cas de non-respect des SLA par le Prestataire, excluant toute autre réclamation ou demande de dédommagement. **La réparation au titre des pénalités relatives aux SLA est forfaitaire et est plafonnée à 10% des sommes mensuellement dues au titre du Service défaillant sur une période de trente (30) Jours.**

12.1.1. Objectif de Disponibilité du Service
En cas de notification d'un Incident, le Prestataire s'efforcera sur un (1) mois, de rendre le Service disponible au moins 99,85% du temps (ci-après désigné l'« **Objectif de Disponibilité du Service** »), pendant la période de couverture du Service du lundi ou vendredi, de 9 heures à 17 heures (hors jours fériés et hors périodes de maintenance programmées par le Prestataire).

12.1.2. Calcul de la disponibilité du Service
Le taux de disponibilité du Service se mesure en pourcentage et est calculé mensuellement (mois calendaire) comme suit :
Disponibilité du Service en pourcent = [Nombre de minutes totales dans le mois – Temps d'indisponibilité en minute hors Evénements Excusables (tel que ce terme est défini ci-après) dans le mois]
/Nombre de minutes totales dans le mois (ouvrées et non ouvrées)

X 100

Indisponibilité = absence totale du service mobile (Voix + Data)

12.1.3. Compensation en cas de non-respect de l'Object de Disponibilité
Le Client pourra, si un Objectif de Disponibilité du Service n'est pas atteint durant trente (30) jours calendaires, sur demande, bénéficier auprès du Prestataire d'une compensation égale à un pourcentage, décrit ci-dessus :

Objectif de Disponibilité du Service	Montant de la compensation du montant mensuel facturé
De 99,85 à 99,5%	3%
De 99,5 à 97%	5%
Moins de 97%	10%

12.1.4. Exclusions et Evènements Excusables
Il est entendu entre les Parties que ne sera pas prise en compte pour le calcul des engagements de qualité de service, toute période pendant laquelle le Client, dans le cadre de la résolution de l'Incident :

- ne coopérera pas avec le Prestataire,
- ne fournira pas les informations raisonnablement nécessaires dont il dispose,
- ne réalisera pas les tests demandés par le Prestataire, ou
- toute période pendant laquelle l'accès aux locaux du Client ou de l'Utilisateur aura été refusé au Prestataire ou à ses sous-traitants.

De même tout incident résultant des circonstances suivantes (ci-après individuellement désignés un « **Evénement Excusable** ») ne sera pas qualifié d'Incident et donc ne sera pas pris en compte pour le calcul des engagements de qualité de service et n'engagera pas la responsabilité du Prestataire :

- d'un cas de force majeure,
- du fait du Client et/ou l'Utilisateur ou des agissements d'un tiers ne constitue pas un Incident ;
- d'un équipement ou un service non fourni par le Prestataire
- d'une coupure électrique
- des actes ou omissions du Client
- d'une maintenance planifiée
- d'un trafic du réseau qui excède la capacité du Service des actes ou omissions de tout autre opérateur de télécommunication.

13. TARIFS ET COUTS

13.1. Prix du Service
Les prix du Service sont définis dans le Contrat d'Abonnement et remises au Client lors de la souscription au Service.

En plus de l'article 9 des Conditions Générales, les tarifs peuvent varier en fonction des Services demandés, de votre configuration, de votre localisation géographique et donc de l'éligibilité de votre site ou de tout autre élément indépendant du Prestataire. Le Client devra s'acquitter de ces variations tarifaires.

13.2. Le Service fait l'objet
- d'une facturation à la consommation établie mensuellement pour le trafic correspondant au mois précédent. Le Prestataire pourra facturer, sur les factures suivantes, tout appel qui n'aurait pas été facturé à la date de facturation prévue ci-dessus,
- d'une facturation mensuelle d'avance pour les abonnements et les redevances, avec, le cas échéant, un montant minimal de facturation.
- d'une facturation des frais initiaux de mise en service ou d'accès au service

Le Client définira, dans le Contrat d'Abonnement, un Site central auquel seront facturés les frais communs aux Sites concernés par ledit Contrat d'Abonnement. Sauf disposition dérogatoire, la facturation des consommations débute à compter du premier appel émis par le Client sur le Réseau. La facturation des abonnements, redevances et frais de mise en service débute à compter de la date de Mise en Service de chaque Service. La première facture du Service sur un Site inclura les abonnements au prorata temporis et les frais de mise en service.
Lors du terme ou de la résiliation, le mois entier est dû.

13.3. Le Client reconnaît que le Prestataire sera dispensé de lui signaler chaque augmentation anormale ou excessive de la consommation du Service.

13.4. Modification des Abonnements ou autres Services
Les Frais d'Utilisation ou le montant des forfaits pourront être modifiés par Le Prestataire à tout moment sous réserve d'en informer le Client au moins sept (7) jours à l'avance. Néanmoins, le Client pourra de plein droit refuser toute augmentation des Frais d'Utilisation et résilier le Contrat en cours sans Frais de Résiliation Anticipée en adressant une Notification au Le Prestataire avec un préavis de trente (30) jours dans l'hypothèse où cette augmentation ne résultant pas d'une décision d'une autorité administrative nationale ou internationale ou de toute autre autorité compétente ou d'un événement échappant raisonnablement au contrôle du Prestataire.

13.5. En cas de survenance de l'un des événements suivants :
- entrée en vigueur d'un nouveau du Plan de Numérotation de l'ARCEP,
- entrée en vigueur d'un nouveau catalogue d'interconnexion ou de nouveaux accords avec France Télécom ou un autre opérateur,
- modification des tarifs publics de France Télécom ou un autre opérateur
- modification des tarifs des opérateurs de boucle locale et des opérateurs mobiles et/ou
- variation de la contribution du Prestataire aux coûts du Service Universel,

Le Prestataire répercutera au Client les augmentations de tarifs qui lui ont été imposées. Le Client ne pourra s'opposer à ces augmentations de tarifs qui seront appliquées aux tarifs du Service dès qu'elles seront effectives pour le Prestataire.

14. FORFAITS DE COMMUNICATION

En fonction des mentions sur le Contrat d'abonnement / Bon de Commande signé par le Client, les redevances/abonnements mensuels peuvent inclure la terminaison vers les appels :

- nationaux fixe (appels vers des services de téléphonie en 01, 02, 03, 04, 05 et 09) et nationaux mobiles (appels vers des services de téléphonie en 06 et 07).
- les SMS nationaux (vers 06 et 07);
- la data illimité jusqu'au fair-use défini et réduit au-delà

Dans les limites suivantes:

- l'utilisateur n'appelle pas au cours du mois plus de 40h ou plus de 150 numéros différents ;
- l'utilisateur n'envoie pas plus de 1000 SMS ou pas plus de 50 destinataires différents ;
- les renvois permanents d'appels ne sont pas inclus.

Les communications pour les Clients ne répondant pas à au moins un de ces critères seront facturées à la minute selon la tarification. Le Prestataire se réserve la possibilité de facturer ces minutes rétroactivement et de suspendre immédiatement l'illimité sur ces comptes, en cas de non-respect de ces conditions, d'utilisation frauduleuse ou « non » raisonnable de l'offre.

Cas du dépassement du fair-use
Dans le cadre du forfait illimité, le dépassement du fair-use entraine le bridage Data de la ligne en France et la coupure Data de la ligne en roaming.

Dans le cadre du forfait « à la carte » / « au compteur » / « voix sans data », le dépassement du fair-use entraine la facturation au compteur du dépassement, sans bridage ni coupure.

15. EVOLUTION DU SERVICE

15.1. Amélioration du Service
Le Prestataire cherche une constante amélioration du Service. A ce titre, le Client accepte toute évolution technique et/ou technologique améliorant la qualité du Service. Des évolutions techniques et/ou technologiques pouvant se traduire par des modifications d'Equipements du Client et/ou de Prestataire pourront être imposées par l'ART ou toute autorité compétente. Le Client s'engage à les accepter et à respecter toutes prescriptions données par le Prestataire concernant ces évolutions.

15.2. Modification des conditions techniques de fourniture du Service
Le Prestataire est susceptible de modifier à titre exceptionnel les conditions techniques de fourniture du Service, qui pourraient entraîner une mise à jour de la configuration des Sites. Dans ce cas, le Prestataire s'engage à avertir le Client dans les plus brefs délais et à lui fournir toutes les informations nécessaires à la réalisation des modifications. Les conditions techniques et financières de ces modifications seront, le cas échéant, convenues entre les Parties par accord séparé.

15.3. Modification
Au cas où le Client souhaite, dans le Contrat d'Abonnement, commander plus de Lignes ou de comptes que ce que le Prestataire propose, cette demande fera l'objet d'un devis par le Prestataire.

15.4. Déménagement
Le Prestataire ne sera en aucun cas responsable d'un moins bon Service ou d'une moins bonne couverture du réseau à la nouvelle adresse ou dans les nouveaux locaux du Client.
Toute résiliation sera soumise aux conditions et modalités des Conditions Générales.

16. EUROTARIF

L'Eurotarif est appliqué automatiquement pour toutes les communications mobiles émises depuis et vers l'Union Européenne (EEA). Le Client bénéficie de services d'itinérance en Europe dans les mêmes conditions qu'en France métropolitaine, sous réserve de résider en France métropolitaine ou de justifier de liens stables avec la France métropolitaine, et dans la limite d'une utilisation normale ou non abusive

Afin de déterminer une utilisation abusive ou anormale des services d'itinérance, le Prestataire peut se fonder sur l'un des quatre indicateurs suivants :

- consommation nationale moins élevée que la consommation en itinérance, indépendamment sur les composantes « Voix », « SMS & MMS » ou « Data » ;
- présence nationale moins importante que la présence en itinérance ;
- inactivité prolongée d'une carte SIM donnée, associée à une utilisation en itinérance très fréquente, voire exclusive,
- activation et l'utilisation en série de multiples cartes SIM par le même client en itinérance.

Le Prestataire observera pendant une période de 3 mois consécutifs si l'un de ces éléments est vérifié. Dans ce cas, le Prestataire pourra facturer rétroactivement et pour les mois en cours, les tarifs « surcharge » aux consommations réalisées en dehors de la France. Le Prestataire se réserve le droit de résilier les abonnements concernés avec un préavis de 15 jours.

17. AUTRES SERVICES FACTURES

17.1. International
Dans le cadre des appels internationaux et/ou en itinérance, le Client accepte que :
- les communications passées ou reçues au titre d'une période de facturation correspondante aux dites communications puissent être portées sur une facture postérieure à ladite période compte tenu du délai de transmission des tickets de taxation par les Opérateurs étrangers ;
- les téléchargements de données, y compris les synchronisations automatiques (mails, agendas…), depuis l'étranger ou les DOM/COM puissent être effectués par un utilisateur.

Les synchronisations automatiques peuvent être désactivées à tout moment par un utilisateur en modifiant les paramètres du logiciel de synchronisation depuis son Terminal.
Le Client s'engage à informer ses utilisateurs des modalités de désactivation s'il souhaite empêcher les éventuelles synchronisations automatiques depuis l'étranger ou les DOM/COM.

17.2. Achats multimédias
Dans le cadre des achats multimédias, le coût des services payants mis à disposition par des prestataires de services (éditeurs de contenus) sur les kiosques de services et les bouquets WAP est communiqué à l'Abonné lors de la validation de son achat. Le Prestataire ne saurait être tenu pour responsable de l'inexécution et/ou de la défaillance du prestataire dans ses obligations de services ou de contenus de service, le Prestataire n'intervenant que pour facturer le prix du service multimédia pour le compte de l'éditeur de contenu concerné.

17.3. Autres

L'attention du Client est attirée sur le fait que les systèmes de communication et/ou d'information incorporés par certains constructeurs dans leurs véhicules automobiles permettent d'enrichir par exemple les fonctionnalités du GPS, en accédant à des services multimédias générant des communications data au moyen d'une carte SIM lorsque cette dernière est couplée avec ledit système préinstallé dans le véhicule (ex : connexions bluetooth et/ou carte SIM jumelle). En fonction du Service souscrit par le Client et/ou au défaut de la souscription d'une Option spécifique, ce dernier pourra en conséquence se voir facturer des communications data hors ou au-delà du forfait ce qu'il reconnaît et accepte expressément.

18. CONDITIONS SUPPLEMENTAIRES

Le Client sera exclusivement responsable d'un Code d'Accès et de toute utilisation du Service avec son Code d'Accès. Le Client notifiera immédiatement au Prestataire la perte, le vol d'un Code d'Accès ou du fait qu'il a des raisons de croire qu'un Code d'Accès a été découvert. S'il estime que cela est nécessaire, le Prestataire pourra désactiver et remplacer immédiatement un Code d'Accès (ou demander au Client d'en choisir un nouveau).

Le Client supporte seul les conséquences de la perte ou le vol du ou des mots de passe transmis par le Prestataire dans le cadre du Service, une présomption d'utilisation porte à ce titre sur le Client.
Le Client est responsable de surveiller toute utilisation abusive de ses utilisateurs.

En cas d'utilisation frauduleuse et/ou abusive des Services ou en cas d'actes de piratage ou de malveillance, la responsabilité du Prestataire ne pourra pas être engagée et le client supportera seul la responsabilité de ces utilisations frauduleuses, abusives ou de piratage et le Client supportera seul les conséquences éventuelles.

19. CONDITIONS D'APPLICATIONS LEGALES

Afin de lutter contre les pratiques frauduleuses, le Prestataire s'autorise à :

- Mettre en place des mécanismes de filtrage (blocage ou masquage) des appels à rebond lors de leur passage sur le Réseau afin de protéger ainsi les Clients destinataires de ces appels ;
- Modifier le numéro présenté aux destinataires de leurs appels sortants dans le cas où l'identifiant appelant serait de la forme 089B ;
- Limiter l'usage et le nombre d'instanciation d'appel à 10 sessions par seconde.

Le Prestataire rappelle que « *dans tous les cas, il est interdit d'émettre, à des fins de prospection directe, des messages au moyen d'automates d'appel, télécopieurs et courriers électroniques, sans indiquer de coordonnées valables auxquelles le destinataire puisse utilement transmettre une demande tendant à obtenir que ces communications cessent sans frais autres que ceux liés à la transmission de celle-ci. Il est également interdit de dissimuler l'identité de la personne pour le compte de laquelle la communication est émise et de mentionner un objet sans rapport avec la prestation ou le service proposé* » - article L. 121-20-5 du Code de la consommation

20. CONDITIONS FINANCIERES ET FACTURATION

La tarification du Service est définie par le Bon de Commande lié à ce contrat ou dans une grille de tarification transmise et mise à jour par le Prestataire, étant indiqué que cela peut prendre la forme des données informatiques échangées par les Parties.
Le Service est facturé mensuellement d'avance, tout mois entamé étant dû intégralement.

De ce fait, toute commande effectuée après le 1er du mois courant sera facturée pour le mois entier.

21. RESPONSABILITES

En sus des exclusions et limitations de responsabilité prévues dans les conditions générales de vente du Prestataire, ce dernier décline toute responsabilité du fait :

- Non-respect des présentes Conditions Particulières ;
- Le réseau informatique du Client n'est pas de la responsabilité du Prestataire ;
- Si les équipements n'ont pas été commandés via le Prestataire, ce dernier n'est pas responsable desdits équipements ;
- En cas de piratage ou de suspicion de piratage des lignes notamment par le vol ou la perte de Compte SIP ;
- En cas de piratage ou de suspicion de piratage du Code d'Accès ;
- En cas d'actes de malveillance de la part du Client ;
- En cas d'intrusion externe d'un tiers sur le réseau informatique du Client.
- En cas d'utilisation du Service, de la promotion et de la commercialisation par le Client à des fins illégales, frauduleuses ou abusives et de toute conséquence susceptible d'en découler.
- Dans l'hypothèse où le Client accède aux applications informatiques hébergées par son(ses) système(s) d'information via le Service téléphonie mobile, il lui appartiendra de procéder, sous sa seule responsabilité, aux développements informatiques nécessaires.
- Le Prestataire n'est pas responsable des messages non sollicités

(SPAM) que l'Utilisateur pourrait recevoir d'un tiers, ni du contenu des informations, logiciels, images, sons, mis à sa disposition par un tiers.

- Le Service DATA n'est pas compatible avec les usages de type « Machine to Machine » (M2M), tels que définis par l'ARCEP, qui nécessitent l'attribution de numéros mobiles spécifiques. Le Client

Le Client garantit qu'il se conformera à l'ensemble des dispositions légales et réglementaires relatives à l'utilisation du Service.
Les opérateurs de télécommunications peuvent refuser l'accès au Service s'il apparaît que Client a réalisé une fraude ou une tentative de fraude au préjudice du Prestataire ou de tout opérateur de télécommunications.

Le Prestataire ne saurait voir sa responsabilité engagée dans l'hypothèse où le Client utiliserait des œuvres musicales non-libre de droits.

IX. Conditions Particulières – CONTACT EXPERIENCE (CX)

En application des Conditions Générales

1. DEFINITIONS

En complément des définitions des Conditions Générales de Souscription (ci-après « Conditions Générales ») de TECHNICOPHONE, ci-après dénommée Le Prestataire, les termes suivants utilisés dans les présentes Conditions particulières auront la signification qui suit :

Les termes commençant par une majuscule sont définis les conditions générales de vente du Prestataire, les présentes conditions particulières ou ont la signification qui leur est donnée ci-après :
« **API** » ou « **Application Programming Interface** » désigne un ensemble de définitions et de protocoles qui facilite la création et l'intégration de logiciels d'applications. Les API permettent à un produit ou service de communiquer avec d'autres produits et services sans connaître les détails de leur mise en œuvre facilitant ainsi les développements associés.
« **Bandeau** » désigne l'interface web temps réel à destination des agents ou des superviseurs pour déclarer leur statut et gérer leurs interactions.
« **Bloctel** » désigne la liste d'opposition au démarchage téléphonique, gratuite pour les appelants.
« **Client(s)** » ou « **Utilisateur(s)** » désigne une personne physique ou morale professionnelle dotée de la capacité de contracter et qui souscrit à l'un des Services proposés par le Prestataire.
« **Centre d'Appels** » désigne le Service permettant la distribution des appels du Client sur des agents déclarés et connectés sur la plateforme du Prestataire.
« **Code d'Accès** » désigne le couple constitué d'un nom d'utilisateur et d'un mot de passe pour se connecter à une interface d'administration des services.
« **Date de Mise en Service** » désigne la date à laquelle le Service fourni par le Prestaire est opérationnel et prêt à être utilisé par le Client.
« Défaillance » désigne l'indisponibilité manifeste et durable d'un Service ou d'un élément de Service rendant son utilisation impossible.
« **Ligne(s)** » désigne la(les) ligne(s) de téléphone fixe(s) ou numéro(s) SVA du Client située(s) en France métropolitaine.
« **Plugin** » ou « **Module d'Extension** » désigne un outil composé d'un ensemble de fichiers informatiques qui permet d'installer des nouvelles fonctionnalités en marge d'un logiciel auquel il est rattaché.
« **Réseau** » désigne le réseau de télécommunications du Prestataire acheminant le trafic téléphonique en provenance ou à destination de tout Utilisateur.
« **SACEM** » ou « **Société des Auteurs, Compositeurs et Éditeurs de Musique** » est la société de gestion collective des droits d'auteur d'œuvres musicales.
« **Saisie DTMF** » ou « **Dual-Tone Multi-Frequency** » désigne le mode de navigation dans un SVI qui consiste à saisir les touches de son clavier téléphonique pour faire ses choix.
« **Serveur FTP** » ou « Serveur File Transfer Protocol » désigne un logiciel qui permet de transférer des fichiers par Internet ou par le biais d'un réseau informatique local entre deux ordinateurs.
« **SVI** » ou « **Serveur Vocal Interactif** » désigne le Service permettant l'accueil, l'analyse de données des appels et l'orientation de l'appelant vers la bonne destination.
« **Serveur FTP** » ou « **Serveur File Transfer Protocol** » désigne un logiciel qui permet de transférer des fichiers par Internet ou par le biais d'un réseau informatique local entre deux ordinateurs.
« **Service(s)** » désigne(nt) la ou les prestations fournies par le Prestataire et décrites à l'article 3 des présentes Conditions Particulières
« **SMS** » « **Short Message Service** » est un service de téléphonie mobile permettant de transmettre de courts messages textuels de 160 caractères maximum par message.
« **Numéros SVA** » ou « **Numéros de Service à Valeur Ajoutée** » désignent les numéros de services à valeur ajoutée dont la liste a été établie par l'ARCEP qui sont de la forme ci-dessous :
▪ 08 (numéros à 10 chiffres) ;
▪ 3BPQ (numéros à 4 chiffres) ;
▪ 11X (numéros à 3 chiffres) ;
▪ 118XYZ (numéros à 6 chiffres).
« **TTS** » ou « **Text To Speech** » désigne une technologie permettant de lire en synthèse vocale un message texte depuis le SVI.

2. DESCRIPTION DES SERVICES

Le Service Serveur Vocal Interactif avancé (ci-après le « **SVI avancé** ») est une solution de qualification des appels entrants sur les Lignes du Client permettant la récupération de données collectées au cours des appels et l'orientation des appelants vers le bon service). Ce Service est facturé sous forme d'abonnement incluant un volume de minutes entrantes.
Le Service Centre d'Appel (ci-après le « **Centre d'Appels** ») est une solution de distribution des appels entrants et sortants du Client vers ses utilisateurs. Le Centre d'Appels permet également l'émission d'appels à l'initiative d'un agent manuellement depuis son Bandeau ou d'un superviseur automatiquement depuis l'interface de gestion. Ce Service est facturé sous forme d'abonnement par licence agent en utilisation simultanée tel que décrit dans le catalogue de service. Chaque licence agent inclue un volume de minutes entrantes. Les appels sortants réalisés depuis le bandeau agent sont par défaut facturés à l'usage aux tarifs en vigueur.
Les mensualités du SVI avancé et du Centre d'Appels incluent des volumes de minutes entrantes cumulables entre eux. Il est possible de multiplier les mensualités afin d'augmenter le volume entrant global inclus. En cas de dépassement du volume inclus, une tarification à la minute s'applique sur l'ensemble du trafic entrant en sus. En cas de transfert de l'appel, le calcul du trafic global entrant se réalise jusqu'au raccroché complet de la communication.
Par pack de Contact Expérience, sous condition que les abonnements des lignes téléphoniques et numéros de téléphone soient gérés par le Prestataire : limitation à 5000 minutes d'appels entrants par mois, au-delà : 0.02€ HT/min.
Si les abonnements lignes téléphoniques ne sont pas gérés par le Prestataire : 0.10€HT/min dès la première minute.
Si les appels entrants sont redirigés vers un numéro de téléphone non géré par le Prestataire : 0.10€ HT/min dès la première minute.

3. OPTIONS DU SERVICE

Le Client peut également souscrire aux options indiquées ci-dessous.

3.1 TTS Dynamique

L'option TTS dynamique permet de lire en temps réel à l'aide d'une voix synthétisée une chaîne de caractères. Ainsi, le Client peut construire son SVI avec des messages dynamiques joués en fonction du contexte de l'appel (reconnaissance du numéro appelant, réponse apportée à une question, information récupérée d'une base de données distante).
Cette option est facturée sous forme d'abonnement incluant un volume de minutes. Ce volume correspond au nombre total de minutes reçues sur les différents numéros souscrits par le Client. En cas de dépassement de ce dernier, la tarification se fait à la minute.

3.2 Enregistrement des conversations téléphoniques

Le Client peut enregistrer de façon ponctuelle et aléatoire des conversations téléphoniques (ci-après « l'**Enregistrement** »). L'Enregistrement est possible pour appels transférés depuis le SVI ou aux appels émis ou reçus par les agents du Centre d'Appels.
Le Client s'engage à respecter les dispositions légales afférentes aux enregistrements de conversations électroniques, notamment le fait que l'Enregistrement ne peut être ni permanent, ni systématique. Dès le début de l'appel, le Client doit informer son interlocuteur de l'existence de l'Enregistrement, de l'identité de la personne morale à l'origine de l'Enregistrement, de l'objectif poursuivi par l'Enregistrement, de la durée de conservation des données de l'Enregistrement, des destinataires des écoutes ou enregistrements, des droits de rectification, d'opposition et d'accès aux enregistrements de l'interlocuteur.
Par défaut, l'Enregistrement est stocké sur l'infrastructure du Prestataire, pour une période de six (6) mois. A la demande du Client cette durée de conservation peut être réduite. L'Enregistrement peut également être stocké sur un Serveur FTP distant du Client.
Le Prestataire restreint les accès aux dispositifs de stockages des enregistrements aux personnes habilitées, conformément aux dispositions légales applicables. Le Client peut disposer d'une interface web de consultation des enregistrements dans la mesure où ces derniers sont stockés sur l'infrastructure du Prestataire.
Si le Client souhaite souscrire cette option pour un projet (étant précisé que le projet correspond à chaque compte CX propre à chaque Client), cette dernière est facturée sous forme d'abonnement mensuel incluant un pack de minutes enregistrées. Il est possible de multiplier les packs afin d'augmenter le volume pouvant être enregistré ou d'autoriser à tout moment le dépassement du volume souscrit sans engagement sur les mensualités. En cas d'autorisation de dépassement, la tarification de ce dernier se fait à la minute.
Toute mensualité engagée sur un mois donné est due et une éventuelle revue à la baisse du nombre de packs sur un mois donné ne sera applicable que le mois suivant. Une modification à la hausse du nombre de packs s'appliquera immédiatement.

3.3 Studi

Les messages audios nécessaires à la construction du SVI ou du Centre d'Appels doivent être fournis par défaut par le Prestataire ou le Client. Le Prestataire est en mesure de proposer en option la réalisation des messages. Ces derniers sont de deux types :

- réalisés en TTS sans possibilité de mixer le message avec une musique, différentes voix et langues sont proposées ;
- réalisés en studio par des comédiens professionnels avec possibilité de mixer le message avec une musique fournie par le Prestataire ou le Client.

Le Client est expressément informé que la diffusion de musique à un public est soumise à une déclaration auprès de la SACEM (https://clients.sacem.fr/autorisations/musique-d-attente-telephonique).
La facturation de cette option est faite au message réalisé avec une limite de trente (30) mots par message. En cas de dépassement de cette limite de (trente) 30 mots (unité), plusieurs unités peuvent être facturées. La facturation de l'option est détaillée dans le catalogue de Services.

3.4 SMS

Le Prestataire met à disposition du Client une interface web de gestion ainsi qu'une API qui permet d'envoyer des SMS unitairement ou en masse en instantané ou en programmé incluant la gestion des réponses et des accusés de réception.
L'option de SMS sortant permet l'envoi de SMS depuis l'interface web de gestion ou *via* l'utilisation d'une API.

Le Client peut souscrire à une offre de SMS sortants pour réaliser des campagnes de type marketing ou simplement notifier un client d'un évènement. Le Client s'engage à obtenir le consentement préalable de la personne prospectée avant l'utilisation de ladite option. Le Client est également informé que la prospection directe par SMS est autorisée sans le consentement préalable dans l'hypothèse où la personne prospectée est déjà une cliente pour des produits ou similaires à ceux proposés.

3.5 WEB CALL BACK
Le « **web call back** » (pouvant se traduire par « **rappel web** ») permet depuis le site web du Client de proposer aux internautes un rappel automatique sur leur numéro gratuitement.
Le Client peut ajouter un Plugin sur son site web pour permettre aux internautes de saisir leur numéro pour être rappelé gratuitement. L'interface du Prestataire émettant deux appels à chaque fois, l'un vers le numéro saisi par l'internaute, l'autre vers le numéro déclaré par le Client pour joindre ses services. Le Prestataire facture ces deux appels aux tarifs en vigueur dans le Bon de Commande.

3.6 Utilisation des options de service
L'utilisation des options de Service ci-avant énumérées peut nécessiter ou peut être accompagnée de prestations payantes et optionnelles telles que :
▪ La gestion, le paramétrage et configuration du projet ;
▪ Du développement sur mesure ;
▪ La formation.

4. MISE A DISPOSITION DE L'INTERFACE DE GESTION DES SERVICES

Le Prestataire met à disposition du Client, pendant toute la durée du Contrat, une interface lui permettant d'accéder et de gérer les Services Contact Expérience et/ou une Interface distincte pour accéder et gérer le service SMS Sortant (ci-après les ou l'« **Interface(s)** »).
L'Interface du Service Contact Expérience permet notamment au Client de modifier, créer ou supprimer un SVI ou un Centre d'Appels ou une option du Service.
L'interface dédiée au Service SMS Sortant permet d'envoyer des SMS unitairement ou en masse en instantané ou en programmé, de gérer les réponses et les accusés de réception et de gérer les demandes d'arrêt d'envoi de SMS (STOP SMS).
Le Client sera responsable du code d'accès permettant de se connecter à l'Interface et de toute utilisation de l'Interface avec ledit code.
Le Client notifiera immédiatement au Prestataire la perte, le vol du code d'accès ou du fait qu'il a des raisons de croire que le code d'accès a été découvert. S'il estime que cela est nécessaire, le Prestataire pourra désactiver et remplacer immédiatement le code d'accès (ou demander au Client d'en choisir un nouveau).

5. QUALITE DE SERVICE

5.1. Engagement de niveau de service « SLA »
Le Client pourra, en cas de non-respect par le Prestataire des niveaux de Services (aussi appelés « **SLA** »), et sous réserve des limites mentionnées ci-dessous, demander le versement des pénalités forfaitaires, définitives et libératoires. Lesdites pénalités ne sont exigibles que si le Client a adressé sa demande dans un délai de trente (30) Jours suivant le mois au cours duquel est intervenu l'Incident. Toute demande de pénalités effectuée après ce délai sera automatiquement nulle et non avenue. Par ailleurs, les pénalités sont l'unique recours du Client en cas de non-respect des SLA par le Prestataire, excluant toute autre réclamation ou demande de dédommagement. **La réparation au titre des pénalités relatives aux SLA est forfaitaire et est plafonnée à 10% des sommes mensuellement dues au titre du Service défaillant sur une période de trente (30) Jours.**

5.1.1. Objectif de Disponibilité du Service
En cas de notification d'un Incident, le Prestataire s'efforcera sur un (1) mois, de rendre le Service disponible au moins 99,85% du temps (ci-après désigné l'« **Objectif de Disponibilité du Service** »), pendant la période de couverture du Service du lundi ou vendredi, de 9 heures à 17 heures (hors jours fériés et hors périodes de maintenance programmées par le Prestataire).
5.1.2. Calcul de la disponibilité du Service
Le taux de disponibilité du Service se mesure en pourcentage et est calculé mensuellement (mois calendaire) comme suit :

Disponibilité du Service en pourcent = [Nombre de minutes totales dans le mois – Temps d'indisponibilité en minute hors Evénements Excusables (tel que ce terme est défini ci-après) dans le mois]
/Nombre de minutes totales dans le mois (ouvrées et non ouvrées)
X 100

Indisponibilité = absence totale du service

5.1.3. Compensation en cas de non-respect de l'Object de Disponibilité
Le Client pourra, si un Objectif de Disponibilité du Service n'est pas atteint durant trente (30) jours calendaires, sur demande, bénéficier auprès du Prestataire d'une compensation égale à un pourcentage, décrit ci-dessus :

Objectif de Disponibilité du Service	Montant de la compensation du montant mensuel facturé
De 99,85 à 99,5%	3%
De 99,5 à 97%	5%
Moins de 97%	10%

5.1.4. Exclusions et Evènements Excusables
Il est entendu entre les Parties que ne sera pas prise en compte pour le calcul des engagements de qualité de service, toute période pendant laquelle le Client, dans le cadre de la résolution de l'Incident :

- ne coopérera pas avec le Prestataire,
- ne fournira pas les informations raisonnablement nécessaires dont il dispose,
- ne réalisera pas les tests demandés par le Prestataire, ou
- toute période pendant laquelle l'accès aux locaux du Client ou de l'Utilisateur aura été refusé au Prestataire ou à ses sous-traitants.

De même tout incident résultant des circonstances suivantes (ci-après individuellement désignés un « **Evénement Excusable** ») ne sera pas qualifié d'Incident et donc ne sera pas pris en compte pour le calcul des engagements de qualité de service et n'engagera pas la responsabilité du Prestataire :

- d'un cas de force majeure,
- du fait du Client et/ou l'Utilisateur ou des agissements d'un tiers ne constitue pas un Incident ;
- d'un équipement ou un service non fourni par le Prestataire
- d'une coupure électrique
- des actes ou omissions du Client
- d'une maintenance planifiée
- d'un trafic du réseau qui excède la capacité du Service
- des actes ou omissions de tout autre opérateur de télécommunication.

6. TARIFS ET COÛTS

6.1. Prix du Service
Les prix du Service sont définis dans le Contrat d'Abonnement et remises au Client lors de la souscription au Service.

En plus de l'article 9 des Conditions Générales, les tarifs peuvent varier en fonction des Services demandés, de votre configuration, de votre localisation géographique et donc de l'éligibilité de votre site ou de tout autre élément indépendant du Prestataire. Le Client devra s'acquitter de ces variations tarifaires.

6.2. Le Service fait l'objet
- d'une facturation à la consommation établie mensuellement pour le trafic correspondant au mois précédent. Le Prestataire pourra facturer, sur les factures suivantes, tout appel qui n'aurait pas été facturé à la date de facturation prévue ci-dessus,
- d'une facturation mensuelle d'avance pour les abonnements et les redevances, avec, le cas échéant, un montant minimal de facturation.
- d'une facturation des frais initiaux de mise en service ou d'accès au service
Le Client définira, dans le Contrat d'Abonnement, un Site central auquel seront facturés les frais communs aux Sites concernés par ledit Contrat d'Abonnement. Sauf disposition dérogatoire, la facturation des consommations débute à compter du premier appel émis par le Client sur le Réseau. La facturation des abonnements, redevances et frais de mise en service débute à compter de la date de Mise en Service de chaque Service. La première facture du Service sur un Site inclura les abonnements au prorata temporis et les frais de mise en service.
Lors du terme ou de la résiliation, le mois entier est dû.

6.3. Le Client reconnaît que le Prestataire sera dispensé de lui signaler chaque augmentation anormale ou excessive de la consommation du Service.

6.4. Part du trafic local/national vers des numéros fixes appartenant à des opérateurs de boucle locale autre que France Télécom
Le Prestataire facturera le Client au tarif précisé dans le Contrat d'Abonnement plus dix pour cent (10 %) en cas de part du trafic terminant sur des opérateurs de boucle locale autre que France Télécom supérieure à cinq pour cent (5%).

6.5. Modification des Abonnements ou autres Services
Les Frais d'Utilisation ou le montant des forfaits pourront être modifiés par Le Prestataire à tout moment sous réserve d'en informer le Client au moins sept (7) jours à l'avance. Néanmoins, le Client pourra de plein droit refuser toute augmentation des Frais d'Utilisation et résilier le Contrat en cours sans Frais de Résiliation Anticipée en adressant une Notification au Le Prestataire avec un préavis de trente (30) jours dans l'hypothèse où cette augmentation ne résultant pas d'une décision d'une autorité administrative nationale ou internationale ou de toute autre autorité compétente ou d'un événement échappant raisonnablement au contrôle du Prestataire.

6.6. En cas de survenance de l'un des événements suivants :
- entrée en vigueur d'un nouveau du Plan de Numérotation de l'ARCEP,
- entrée en vigueur d'un nouveau catalogue d'interconnexion ou de nouveaux accords avec France Télécom ou un autre opérateur,
- modification des tarifs publics de France Télécom ou un autre opérateur
- modification des tarifs des opérateurs de boucle locale et des opérateurs mobiles et/ou
- variation de la contribution du Prestataire aux coûts du Service Universel,
Le Prestataire répercutera au Client les augmentations de tarifs qui lui ont été imposées. Le Client ne pourra s'opposer à ces augmentations de tarifs qui seront appliquées aux tarifs du Service dès qu'elles seront effectives pour le Prestataire.

7. CONDITIONS PREALABLES A LA FOURNITURE DU SERVICE

7.1 Accès Internet, Réseaux et Equipements
Pour utiliser au Service, le Client doit disposer :
■ D'un accès Internet et utiliser des postes équipés d'un navigateur Internet Firefox, Edge, Chrome ou Safari sur lesquels est installée la dernière version ou les deux précédentes de ces navigateurs ;

■ D'un réseau dimensionné pour supporter les flux constants liés à l'utilisation du Service. Les équipements réseau du Client ne doivent pas faire de mise en cache des pages et autoriser les sessions permanentes.

7.2 Gestion des ressources en numérotation

Affectation des numéros

L'Utilisateur est informé que l'opérateur affectataire est responsable de l'affectation des ressources en numérotation ainsi que de leur gestion. Ainsi, l'opérateur affectataire s'engage à affecter au Client les ressources en numérotation mobile qui lui seront commandées par le Prestataire pour le compte d'un Client. Le Client pourra demander au Prestataire de réaliser la portabilité entrante de ses numéros collectés par un opérateur tiers et affectés au Client. Le Client s'engage à respecter les différentes dispositions légales et réglementaires notamment les décisions n°2012-0576 du 10 mai 2012 (numéros mobiles) et n°2013-0830 du 25 juin 2013 (numéros fixes) de l'ARCEP relatifs à la portabilité des numéros.
Dans l'hypothèse où le Client fait une demande de portabilité d'un ou plusieurs numéros, le Client a droit à des indemnités dans les conditions énoncées à l'article L. 224-42-1 du Code de la consommation.
Les dispositions relatives aux numéros SVA sont stipulées aux « Conditions Particulières Numéros à Valeur Ajoutée ».

7.3 Mise à disposition d'équipements

Le Client peut commander divers équipements nécessaires à l'utilisation des Services et devant être paramétrés afin de pouvoir fonctionner avec lesdits Services. Les équipements sont mis à la disposition du Client uniquement pour être utilisés dans le cadre des Services. Le Client s'engage à n'utiliser lesdits équipements que conformément à la documentation technique et est informé que toute modification par rapport aux configurations des équipements fournies par le Prestataire est susceptible de compromettre la sécurité des équipements et des informations transmises. Ces divers équipements sont proposés à la location ou à la vente.

7.3.1 Ventes

Les équipements à la vente ont une garantie constructeur de douze (12) mois. Le Prestataire se réserve la propriété des équipements jusqu'au paiement intégral du prix.

7.3.2 Location

L'équipement est loué pour une période initiale d'engagement déterminée dans le bon de commande. A l'issu de cette première période d'engagement, la location de l'équipement sera tacitement reconduite pour une durée de 12 (douze) mois.
Le Client peut résilier la location de l'équipement à tout moment aux conditions suivantes :
• Restitution de l'équipement en bon état de fonctionnement ;
• Si la résiliation intervient lors de la première période d'engagement ou lors d'une période de reconduction, le Client s'engage à payer la totalité des mensualités restantes relatives à la location de l'équipement.

7.3.3 Procédure « RMA »

Le Prestataire garantit, durant la période locative, le remplacement d'un équipement, après en avoir constaté sa défectuosité. Il est expressément précisé au Client que la procédure de « RMA » est fournie par le support technique du Prestataire et doit être validée par ce dernier.
Le remplacement d'un équipement ne sera pas effectué si le Prestaire constate que les détériorations proviennent notamment d'une usure normale, d'un manque d'entretien, d'une négligence ou d'une utilisation anormale de l'équipement.

7.3.4 Défaut de restitution de l'équipement

En cas de défaut de restitution d'un équipement loué par le Client ou si l'équipement n'est pas restitué en bon état de fonctionnement, ce dernier devra payer l'équipement au prix du bon de commande en vigueur ou bien si l'équipement n'est plus commercialisé, au tarif en vigueur au moment du démarrage de location. Cette règle sera valable également si le Client ne restitue pas un matériel lors d'une procédure de « RMA ».

8. CONDITIONS D'UTILISATION DU SERVICE

8.1 Utilisation du service

Le Client a la possibilité de modifier, de créer ou de supprimer un SVI ou Centre d'Appels depuis son interface web de gestion. Seules les briques fonctionnelles souscrites dans la Bon de Commande sont disponibles dans l'interface web de gestion.
Le Client s'engage à respecter les dispositions relatives à la génération d'appels pour de la prospection. Il est notamment interdit à un professionnel, directement ou par l'intermédiaire d'un tiers agissant pour son compte, de démarcher téléphoniquement un consommateur qui ne le sollicite pas dans le carde du Code de la Consommation.

Le Client dans l'hypothèse où il souhaite réaliser des campagnes de type marketing, devra le faire dans le cadre imposé par le Code de la Consommation.

8.2 Modalités d'utilisation

8.2.1 Codes d'Accès

La mise à disposition au Client des Codes d'Accès s'effectue dans un délai de cinq (5) jours ouvrés maximum à compter de la validation du Bon de Commande par le Prestataire.
En cas d'une prestation spécifique, la Date de Mise en Service est indiquée au Client après la validation du Bon de Commande.
Le Client sera exclusivement responsable des Codes d'Accès et de toute utilisation du Service avec lesdits codes. Le Client notifiera immédiatement au Prestataire la perte, le vol des Code d'Accès ou du fait qu'il a des raisons de croire qu'un Code d'Accès a été découvert. S'il estime que cela est nécessaire, le Prestataire pourra désactiver et remplacer immédiatement le Code d'Accès (ou demander au Client d'en choisir un nouveau).

8.2.2 Actes de malveillance ou piratage

Le Client ne doit pas effectuer des actes de malveillance sur l'ensemble des Services. Dans l'hypothèse où le Client commettrait des actes de piratages ou de malveillance, la responsabilité du Prestataire ne pourra pas être engagée.

9. OBLIGATIONS DU CLIENT

Le Client s'engage à fournir au Prestataire des informations fiables et actualisées et à l'informer de toute évolution et/ou modification des informations qu'il lui a précédemment transmises.
En tout état de cause, le Client est seul responsable du respect des obligations contractuelles envers le Prestataire.
Le Client s'engage à ne pas utiliser le Service pour stocker, transmettre et/ou mettre à disposition du public tout contenu raciste ou illégal.
Le Client s'engage à respecter toutes les dispositions légales applicables ou toutes décisions ou instructions des autorités compétentes susceptibles de s'appliquer aux présentes, notamment l'ensemble des décisions de l'ARCEP relatives au plan de numérotation, le droit des tiers et les dispositions du Code de la propriété intellectuelle.
Pour lutter contre les « **ping call** » ou « **appels à rebonds** » qui ont pour objectif l'incitation à rappeler un numéro de téléphone à tarification majorée, le Client a interdiction d'utiliser comme identifiant d'appelant des numéros commençant par 089B ou des numéros de la forme 3BPQ facturés sur les paliers tarifaires supérieurs à 0,20 € TTC par minute ou à 0,50 € TTC par appel.

10. SUSPENSION

Le Prestataire est en droit, sans encourir la moindre responsabilité envers le Client, de suspendre, totalement ou partiellement, l'exécution du Contrat et/ou les Services, immédiatement après information du Client par tous moyens, dans les cas suivants : manquement grave du Client à l'une de ses obligations contractuelles essentielles, aux présentes Conditions Particulières et/ou utilisation du Service dans des conditions non conformes à celles définies dans les conditions générales de vente et/ou dans les présentes Conditions Particulières.

Le Prestataire se réserve le droit de suspendre immédiatement le Service immédiatement :
- En cas de piratage ou de suspicion de piratage du Code d'Accès ;
- En cas d'actes de malveillance de la part du Client ;
- Utilisation illégale de musiques ;
- Pratique de Ping Call.

11. CONDITIONS SUPPLEMENTAIRES

Le Client sera exclusivement responsable d'un Code d'Accès et de toute utilisation du Service avec son Code d'Accès. Le Client notifiera immédiatement au Prestataire la perte, le vol d'un Code d'Accès ou du fait qu'il a des raisons de croire qu'un Code d'Accès a été découvert. S'il estime que cela est nécessaire, le Prestataire pourra désactiver et remplacer immédiatement un Code d'Accès (ou demander au Client d'en choisir un nouveau).

Le Client supporte seul les conséquences de la perte ou le vol du ou des mots de passe transmis et/ou enregistrés sur ses équipements achetés ou en location, une présomption d'utilisation porte à ce titre sur le Client.
Le Client est responsable de surveiller toute utilisation abusive de ses utilisateurs.

En cas d'utilisation frauduleuse et/ou abusive des Services ou en cas d'actes de piratage ou de malveillance, la responsabilité du Prestataire ne pourra pas être engagée et le client supportera seul la responsabilité de ces utilisations frauduleuses, abusives ou de piratage et le Client supportera seul les conséquences éventuelles.

12. CONDITIONS D'APPLICATIONS LEGALES

Afin de lutter contre les pratiques frauduleuses, le Prestataire s'autorise à :

- Mettre en place des mécanismes de filtrage (blocage ou masquage) des appels à rebond lors de leur passage sur le Réseau afin de protéger ainsi les Clients destinataires de ces appels ;
- Modifier le numéro présenté aux destinataires de leurs appels sortants dans le cas où l'identifiant appelant serait de la forme 089B ;
- Limiter l'usage et le nombre d'instanciation d'appel à 10 sessions par seconde.

Le Prestataire rappelle que « *dans tous les cas, il est interdit d'émettre, à des fins de prospection directe, des messages au moyen d'automates d'appel, télécopieurs et courriers électroniques, sans indiquer de coordonnées valables auxquelles le destinataire puisse utilement transmettre une demande tendant à obtenir que ces communications cessent sans frais autres que ceux liés à la transmission de celle-ci. Il est également interdit de dissimuler l'identité de la personne pour le compte de laquelle la communication est émise et de mentionner un objet sans rapport avec la prestation ou le service proposé* » - article L. 121-20-5 du Code de la consommation

13. CONDITIONS FINANCIERES ET FACTURATION

La tarification du Service est définie par le Bon de Commande lié à ce contrat ou dans une grille de tarification transmise et mise à jour par le Prestataire,

étant indiqué que cela peut prendre la forme des données informatiques échangées par les Parties.
Le Service est facturé mensuellement d'avance, tout mois entamé étant dû intégralement.
De ce fait, toute commande effectuée après le 1er du mois courant sera facturée pour le mois entier.

14. RESPONSABILITES

En sus des exclusions et limitations de responsabilité prévues dans les conditions générales de vente du Prestataire, ce dernier décline toute responsabilité du fait :

- Non-respect des présentes Conditions Particulières ;
- Le réseau informatique du Client n'est pas de la responsabilité du Prestataire ;
- Si les équipements n'ont pas été commandés via le Prestataire, ce dernier n'est pas responsable desdits équipements ;
- En cas de piratage ou de suspicion de piratage des lignes notamment par le vol ou la perte de Compte SIP ;
- En cas de piratage ou de suspicion de piratage du Code d'Accès ;
- En cas d'actes de malveillance de la part du Client ;
- En cas d'intrusion externe d'un tiers sur le réseau informatique du Client.
- En cas d'utilisation du Service, de la promotion et de la commercialisation par le Client à des fins illégales, frauduleuses ou abusives et de toute conséquence susceptible d'en découler.

Le Client garantit qu'il se conformera à l'ensemble des dispositions légales et réglementaires relatives à l'utilisation du Service.
Les opérateurs de télécommunications peuvent refuser l'accès au Service s'il apparaît que Client a réalisé une fraude ou une tentative de fraude au préjudice du Prestataire ou de tout opérateur de télécommunications.
Le Prestataire ne saurait voir sa responsabilité engagée dans l'hypothèse où le Client utiliserait des œuvres musicales non-libre de droits.

X. Conditions Particulières – SERVICES HEBERGES

En application des Conditions Générales

Les présentes Conditions Particulières ont pour objet de définir les conditions selon lesquelles le Prestataire fournit à son Client un ou des Services d'hébergement tels que décrits ci-dessous.

1. DEFINITIONS

Les termes suivants assortis d'une lettre majuscule sont définis dans les Conditions Générales de Vente ou ont la signification qui leur est donnée ci-après :
« **Baie(s)** » désigne l'infrastructure permettant l'hébergement physique des équipements informatiques.
« **Code d'Accès** » désigne le couple constitué d'un nom d'utilisateur et d'un mot de passe pour se connecter à une interface d'administration des services.
« **DataCenter(s)** » désigne un site physique où sont rassemblées des installations informatiques chargées de stocker et distribuer des données sur un Intranet ou sur Internet.
« **Durée de Rétention** » désigne la durée de conservation de la sauvegarde des données en jours calendaires.
« **Firewall** » ou « **Pare-Feu** » désigne selon les prestations souscrites par le Client, un outil de protection du réseau qui surveille le trafic entrant et sortant, et décide d'autoriser ou de bloquer une partie de ce trafic en fonction d'un ensemble de règles de sécurité prédéfinies.
« **IaaS** » ou « **Infrastructure As A Service** » désigne une infrastructure informatique (stockage, vCPU, mémoire RAM).
« **Machine(s) Virtuelle(s)** » ou « **Virtual Machine** » ou encore « **VM** » est environnement entièrement virtualisé qui fonctionne sur une machine physique. Elle exécute son propre système d'exploitation (OS) et bénéficie des mêmes équipement qu'une machine physique : CPU, mémoire RAM, disque dur et carte réseau. Plusieurs machines virtuelles avec des OS différents peuvent coexister sur le même serveur physique.
« **RAM** » ou « **Random Access Memory** » également appelée mémoire vive. Il s'agit d'un type de mémoire qui équipe tout ordinateur et permettant de stocker des informations provisoirement.
« **Service(s)** » désigne la ou les prestations fournies par le Prestataire et décrites à l'article 3.
« **Supervision** » consiste en la collecte de données (mesures, alarmes) d'un équipement, d'un serveur ou d'une application.
« **Traçabilité** » désigne la situation où l'on dispose de l'information nécessaire et suffisante pour connaitre les actions réalisées sur les données traitées par un système d'information, tout au long de leur cycle de vie.
« **vCPU** » ou « **Virtual Central Processing Unit** » désigne une quote-part de processeur physique alloué à une Machine Virtuelle. Chaque Machine Virtuelle doit disposer au minimum d'un vCPU.

2. DESCRIPTION DES SERVICES

2.1. Cloud Datacenter

Le Service Cloud Datacenter permet au Prestataire de commander et piloter, pour le compte du Client, un ensemble de ressources telles qu'elles sont détaillées ci-après, au sein d'un DataCenter virtuel. Ce Service proposé en mode IaaS et permet au Prestataire de faire bénéficier le Client de Services composés de ressources modulables telles que :

- vCPU et mémoire RAM ;
- Stockage de données ;
- Prestation de sauvegarde telle que décrite à l'article 2.5 des présentes.
- Bande passante ;
- Souscription de licences.

En cas de fourniture d'hébergement de la téléphonie fournie par nos soins, le Cloud Datacenter est obligatoire.

2.2. Cloud VM Avancé

- OPTION 1 (par défaut) : Le Prestataire a la charge de la gestion technique des VM et de leur supervision pour le compte du Client (notamment lorsque le Client souscrit au Service d'infogérance), le Client n'ayant pas accès à l'Interface ;
- OPTION 2 : Le Client a accès à l'Interface et gère lui-même les VM mises à disposition.

OPTION 1 : Le Service Cloud VM Avancé permet une gestion par le Prestataire, pour le compte du Client, de Machines Virtuelles grâce à une architecture reposant, si de telles options sont choisies, sur la redondance matérielle des serveurs, du backup et du stockage au sein d'un même site. Ce Service inclut également une redondance géographique optionnelle sur deux sites distincts tels que précisés à l'article 2.4. Le Prestataire gère le paramétrage de configurations standardisées et préconisées de la Machine Virtuelle, avec la possibilité de modifier à tout moment selon les besoins du Client.
Les principales fonctionnalités disponibles incluent, **sans que cette liste soit exhaustive** :

- **Création de la VM pour le compte du Client** ;
- **Gestion de la VM pour le compte du Client :** sélection des ressources (vCPU, RAM, stockage…), arrêt, redémarrage de la VM.
- **Sauvegarde de la VM** : les conditions de sauvegarde sont précisées à 2.5 des présentes.
- **Snapshots :** création et restauration d'états spécifiques des VM, conservés pendant sept (7) jours et dans la limite autorisée de 2 snapshots.
- **Historique des actions** : suivi détaillé des opérations effectuées sur les VM.
- **Console de la VM** : contrôle direct de la VM via l'Interface.
- **Gestion des clés d'accès sécurisées aux VM (clés SSH)** ;
- **Firewall basic intégré** : les conditions dudit Firewall sont précisées à l'article 2.6.
- **Supervision de la VM pour le compte du client en suivant de manière graphique la consommation de ressources VCPU, RAM, Stockage, réseau de la VM concernée**

OPTION 2 : Le Service Cloud VM Avancé permet, depuis l'Interface, de créer et gérer des Machines Virtuelles grâce à une architecture reposant, si de telles options sont choisies, sur la redondance matérielle des serveurs, du backup et du stockage au sein d'un même site. Ce Service inclut également une redondance géographique optionnelle sur deux sites distincts tels que précisés à l'article 2.4. Le Client est assisté dans le paramétrage de configurations standardisées et préconisées de la Machine Virtuelle, avec la possibilité de modifier à tout moment selon ses besoins.
Les principales fonctionnalités disponibles incluent, **sans que cette liste soit exhaustive** :

- **Assistance dans la création de la VM** ;
- **Gestion de la VM** : l'Interface permet de sélectionner des ressources (vCPU, RAM, stockage…) l'arrêt, le redémarrage de la VM.
- **Sauvegarde de la VM** : les conditions de sauvegarde sont précisées à 2.5 des présentes.
- **Snapshots :** Création et restauration d'états spécifiques des VM, conservés pendant sept (7) jours et dans la limite autorisée de 2 snapshots.
- **Historique des actions** : suivi détaillé des opérations effectuées sur les VM.
- **Console de la VM** : contrôle direct de la VM via l'Interface.
- **Gestion des clés d'accès sécurisées aux VM (clés SSH)** ;
- **Firewall basic intégré** : les conditions dudit Firewall sont précisées à l'article 2.6.
- **Supervision de la VM l'interface permet de suivre de manière graphique la consommation de ressources VCPU, RAM, Stockage, réseau de la VM concernée**

Le Client se connecte à l'Interface grâce à ses Codes d'Accès et dispose alors des droits complets sur les Machines Virtuelles. Dès cette connexion, le Client devient entièrement responsable de la gestion des données et de la sécurisation des accès à ses VM, le Prestataire n'ayant en aucun cas accès aux VM configurées ni aux données afférentes au(x) Service(s).

2.3. Cloud Essentiel

OPTION 1 : Le Service Cloud VM Essentiel permet de créer, depuis l'Interface, des Machines Virtuelles. Ces VMs sont hébergées dans un DataCenter unique de la société Ikoula (situé en France), **sans redondance matérielle ni redondance géographique**.

Les fonctionnalités disponibles se limitent exclusivement aux suivantes, à l'exclusion de toute autre :

- **Gestion de la VM pour le compte du Client** : sélection des ressources (vCPU, RAM, stockage…).
- **Snapshots :** Création et restauration d'états spécifiques des VM, conservés pendant sept (7) jours et dans la limite autorisée de 2 snapshots.
- **Historique des actions** : suivi détaillé des opérations effectuées sur les VM.
- **Firewall basic intégré** : les conditions dudit Firewall sont précisées à l'article 3.6.

OPTION 2 : Le Service Cloud VM Essentiel permet, depuis l'Interface, de créer de manière assistée des Machines Virtuelles. Ces VMs sont hébergées dans un DataCenter unique de la société Ikoula (situé en France), **sans redondance matérielle ni redondance géographique**.

Les fonctionnalités disponibles se limitent exclusivement aux suivantes, à l'exclusion de toute autre :

- **Gestion de la VM** : l'Interface permet de sélectionner des ressources (vCPU, RAM, stockage…).

- **Snapshots :** Création et restauration d'états spécifiques des VM, conservés pendant sept (7) jours et dans la limite autorisée de 2 snapshots.
- **Historique des actions** : suivi détaillé des opérations effectuées sur les VM.
- **Firewall basic intégré** : les conditions dudit Firewall sont précisées à l'article 2.6.

Le Client se connecte à l'Interface grâce à ses Codes d'Accès et dispose alors des droits complets sur les Machines Virtuelles. Dès cette connexion, le Client devient entièrement responsable de la gestion des données et de la sécurisation des accès à ses VMs, le Prestataire n'ayant en aucun cas accès aux VM configurées et plus généralement aux données afférentes au(x) Service(s).

2.4. Stockage

Le stockage de données, lorsque cette fonctionnalité est disponible pour le Service, est proposé selon deux niveaux de sécurisation :

- **Sans redondance géographique « ENTREPRISE »** : les données sont hébergées dans un DataCenter. La sécurisation du stockage est assurée par les différents mécanismes intégrés aux Baies.
- **Redondance géographique « CRITIQUE »** : les données sont hébergées sur deux DataCenters distants.

2.5. Sauvegarde

OPTION 1: La sauvegarde des données, lorsque cette fonctionnalité est disponible pour le Service, consiste pour le Prestataire à mettre à disposition du Client une prestation de sauvegarde des Services, permettant d'effectuer une copie des données contenues sur la ou les VM. Les plateformes de sauvegarde étant situées sur des DataCenters différents de ceux hébergeant les Machines Virtuelles, les données des serveurs sauvegardées sont donc stockées à minima sur deux sites distincts.

L'activation de la sauvegarde pour chaque Machine Virtuelle est optionnelle et nécessite que le Client en formule la demande auprès du Prestataire. La mise en œuvre et la gestion des sauvegardes sont assurées par le Prestataire, le Client demeurant responsable de définir les données à sauvegarder ainsi que les modalités de cette sauvegarde.

Les types de sauvegardes proposés par le Prestataire diffèrent selon les Services sélectionnés. Le Client s'engage à s'informer sur les conditions et modalités applicables afin de s'assurer que les sauvegardes demandées correspondent à ses besoins.
Les sauvegardes, lorsqu'elles seront activées, seront réalisées quotidiennement en dehors des heures ouvrées et avec une administration des moyens de sauvegarde (matériels et logiciels). Les Durées de Rétention disponibles sont de sept (7) jours et (trente-un) 31 jours glissants.
Une Rétention personnalisée peut être mise en œuvre à la demande du Client ayant souscrit au Service Cloud Datacenter, sous réserve de la réception et de l'acceptation d'un devis préalablement établi par le Prestataire.

La gestion des sauvegardes, y compris la sélection des Machines Virtuelles à sauvegarder et la sélection de la Durée de Rétention, est réalisée directement par le Prestataire depuis l'Interface, sur instruction du Client. La volumétrie de sauvegarde pour chacune des VM est affichée sur l'Interface et le portail Cloud Datacenter.

OPTION 2: La sauvegarde des données, lorsque cette fonctionnalité est disponible pour le Service, consiste pour le Prestataire à mettre à disposition du Client une prestation de sauvegarde des Services, permettant d'effectuer une copie des données contenues sur la ou les VM. Les plateformes de sauvegarde étant situées sur des DataCenters différents de ceux hébergeant les Machines Virtuelles, les données des serveurs sauvegardées sont donc stockées à minima sur deux sites distincts.
L'activation de la sauvegarde pour chaque Machine Virtuelle est optionnelle et relève de la seule responsabilité du Client. La mise en œuvre et la gestion des sauvegardes sont assurées par le Client, qui est seul responsable de définir les données à sauvegarder ainsi que les modalités de cette sauvegarde.

Les types de sauvegardes proposés par le Prestataire diffèrent selon les Services sélectionnés. Le Client s'engage à s'informer sur les conditions et modalités applicables afin de s'assurer que les sauvegardes correspondent à ses besoins.
Les sauvegardes, lorsqu'elles seront activées, seront réalisées quotidiennement en dehors des heures ouvrées et avec une administration des moyens de sauvegarde (matériels et logiciels). Les Durées de Rétention disponibles sont de sept (7) jours et (trente-un) 31 jours glissants.
Une Rétention personnalisée peut être mise en œuvre à la demande du Client ayant souscrit au Service Cloud Datacenter, sous réserve de la réception et de l'acceptation d'un devis préalablement établi par le Prestataire.

La gestion des sauvegardes, y compris la sélection des Machines Virtuelles à sauvegarder et la sélection de la Durée de Rétention, est réalisée directement par le Client depuis l'Interface. La volumétrie de sauvegarde pour chacune des VM est affichée sur l'Interface et le portail Cloud Datacenter.

Il incombe au Client de vérifier périodiquement l'état des sauvegardes et de s'assurer qu'elles répondent à ses besoins. Les obligations et responsabilités du Client liées aux sauvegardes sont notamment précisées aux articles 9,11 ert 12.

2.6. Firewall

OPTION 1: Le Service Firewall consiste à fournir au Client une solution de sécurité centralisée dans le but d'appliquer une politique d'accès aux ressources réseau de l'entreprise du Client ou aux Machines Virtuelles de ce dernier le cas échéant, en définissant le type de communications autorisées ou interdites en interne ou vers Internet. Aucune déclaration ou garantie n'est faite que le Service Firewall éliminera tout type de menace ou d'accès non autorisé.

- **Dans le cadre du Service Cloud Datacenter**, il appartient au Client de choisir entre les deux (2) options suivantes :
  - L'option « firewall standard » ;
  - L'option « firewall avancé ».

Dans sa version « firewall standard », le Prestataire propose les fonctionnalités suivantes : Pare-feu à états (Firewall Stateful), translation d'adresses et de ports (NAT/PAT), Proxy, VPN IPSec et SSL.
Dans sa version « firewall avancé », le Prestataire peut proposer des fonctionnalités supplémentaires : IPS (Intrusion Prevention System), antivirus, contrôle des applications, filtrage web.

Ces offres de Firewall permettent au Client, sous réserve que ce dernier ait souscrit au Service d'infogérance, de déléguer au Prestataire la configuration et à l'administration de sa politique de sécurité. Il appartient donc au Client de définir, avec le Prestataire, les règles d'ouverture et de fermeture des flux entrants et sortants.

- **Dans le cadre du Service Cloud VM Avancé et Cloud VM Essentiel**, le "Firewall basic" est un Firewall logiciel préinstallé sur la VM et permettant la sélection d'un Pare-feu, des ports autorisés et des IP entrantes autorisées pour administrer le Service.

Dans l'hypothèse où le Client a souscrit au Service d'infogérance, le Prestataire assure l'administration et la maintenance du Firewall basic, et notamment sa configuration, sa gestion et la surveillance du Firewall.

OPTION 2: Le Service Firewall consiste à fournir une solution de sécurité centralisée dans le but d'appliquer une politique d'accès aux ressources réseau de l'entreprise du Client ou aux Machines Virtuelles de ce dernier le cas échéant, en définissant le type de communications autorisées ou interdites en interne ou vers Internet. Aucune déclaration ou garantie n'est faite que le Service Firewall éliminera tout type de menace ou d'accès non autorisé.

- **Dans le cadre du Service Cloud Datacenter**, il appartient au Client de choisir entre les deux (2) options suivantes :
  - L'option « firewall standard » ;
  - L'option « firewall avancé ».

Dans sa version « firewall standard », le Prestataire propose les fonctionnalités suivantes : Pare-feu à états (Firewall Stateful), translation d'adresses et de ports (NAT/PAT), Proxy, VPN IPSec et SSL.
Dans sa version « firewall avancé », le Prestataire enrichit son offre avec les fonctionnalités supplémentaires : IPS (Intrusion Prevention System), antivirus, contrôle des applications, filtrage web. Les différentes modalités et fonctionnalités desdits Firewalls sont détaillées dans la documentation relative au Service fournie par le Prestataire

Ces offres de Firewall permettent au Client d'accéder en toute autonomie à la configuration et à l'administration de sa politique de sécurité. Il appartient donc au Client de fournir des mesures de sécurité supplémentaires si nécessaire et appropriées, et en particulier, de définir, sous sa responsabilité, les règles d'ouverture et de fermeture des flux entrants et sortants.

- **Dans le cadre du Service Cloud VM Avancé et Cloud VM Essentiel**, le "Firewall basic" est un Firewall logiciel préinstallé sur la VM et permet au Client de sélectionner son Pare-feu, les ports autorisés, les IP entrantes autorisées pour administrer le Service.

Le Client devra donc assurer la configuration, la gestion, la surveillance du Firewall, le Prestataire se limitant à mettre à disposition le Firewall basic, sans intervenir dans son administration ou sa maintenance.

2.7. Supervision des infrastructures

OPTION 1: Le Prestataire assure une Supervision des infrastructures dont il assure la mise en place et l'administration afin de surveiller et de détecter les Incidents. Les systèmes tiers ou non gérés directement par le Prestataire ne sont pas couverts. La Supervision n'inclut pas les interventions correctives, résolution des Incidents sauf stipulation contraire notamment dans le cadre du Service d'infogérance précisé à l'article 2.8.1.

OPTION 2: Le Prestataire assure une Supervision de ses infrastructures afin de surveiller et de détecter les Incidents. La Supervision se limite aux infrastructures mises en place et administrées par le Prestataire. Les systèmes tiers ou ceux gérés directement par le Client ne sont pas couverts. La Supervision n'inclut pas les interventions correctives, résolution des Incidents sauf stipulation contraire notamment dans le cadre du Service d'infogérance précisé à l'article 2.8.1.

2.8. Infogérance

Le Service d'infogérance permet au Client de déléguer tout ou une partie de la gestion technique, de la Supervision et de la sécurité de ses infrastructures au Prestataire, selon les niveaux d'infogérance souscrits qui sont détaillées dans la documentation relative au Service fournie par le Prestataire

Le Prestataire propose plusieurs niveaux de Service d'infogérance selon les besoins du Client, pour maintenir, administrer et superviser l'environnement des Services. Cela peut inclure la maintenance curative (gestion des alarmes, patchs de sécurité), évolutive (mise à jour de logiciels) et réglementaire (gestion des licences).

2.8.1 Supervision des serveurs
Le Service d'infogérance inclut la mise en place d'une Supervision des serveurs. Son objectif est de définir et contrôler des indicateurs permettant de s'assurer de la disponibilité maximale des ressources.

La Supervision des serveurs consiste à :

- Exercer une surveillance permanente de ces ressources : celle-ci s'appuie sur une surveillance « technique » des composants informatiques (serveurs, éléments actifs, …) basée sur une approche évènementielle (remontée d'alarme) consistant à réagir rapidement à l'apparition d'évènements ou d'alertes,
- Détecter de façon proactive les événements susceptibles d'altérer la bonne marche des applications ou les Incidents,
- Appliquer les actions correctives appropriées qui reposent sur l'application de procédures et consignes fiables et documentées avec pour objectif la restauration des services interrompus dans le respect des niveaux de services,
- Assurer une complète Traçabilité des interventions, notamment dans le but de capitaliser l'expérience acquise en vue de la retranscrire par une évolution des procédures et consignes.

2.8.2 Administration des serveurs
OPTION 1 : Le Service d'infogérance inclut l'administration des serveurs qui se concentre sur la configuration, la gestion et la maintenance des serveurs. Le serveur est entièrement administré par le Prestataire. Dans ce cadre, le Client n'a pas d'accès direct au serveur.

OPTION 2 : Le Service d'infogérance inclut l'administration des serveurs qui se concentre sur la configuration, la gestion et la maintenance des serveurs. Elle est structurée en trois niveaux :

Niveau 1 – Administration par le Client : le Client assume l'entière responsabilité de l'administration, de la configuration et de la gestion de son serveur.

Niveau 2 – Administration partagée : l'administration du serveur est partagée entre le Client et le Prestataire. Le Client conserve la possibilité d'intervenir sur son serveur, mais toute altération, configuration incorrecte ou action ayant pour effet de dégrader le fonctionnement du serveur engage sa responsabilité exclusive. En cas de modifications de la part du Client entraînant une dégradation du Service, le Prestataire ne pourra être tenue responsable des conséquences liées à ces actions.

Niveau 3 – Administration complète : le serveur est entièrement administré par le Prestataire. Dans ce cadre, le Client n'a pas d'accès direct au serveur.

2.8.3 Mises à jour
Le Service d'infogérance inclut l'installation des mises à jour, **à la demande du Client**. Le Client est informé qu'en l'absence de demande, la sécurité et la stabilité des serveurs peuvent être compromises et le Prestataire ne pourra être tenu responsable des éventuels défauts de sécurité.

Si les mises à jour automatiques sont activées, le Client reconnaît qu'elles peuvent provoquer des redémarrages non planifiés, entraînant une indisponibilité des serveurs et des risques d'Incidents. Le Prestataire décline toute responsabilité pour les impacts liés à ces redémarrages ou incompatibilités logicielles. Le délai d'installation des mises à jour est en moyenne de soixante-douze (72) heures ouvrées.

Par ailleurs, dans le cadre de ces mises à jour, toute nouvelle installation d'un matériel informatique doit faire l'objet d'une demande préalable auprès du Prestataire, ce dernier se réservant le droit d'approuver ou non l'installation dudit matériel.

2.8.4 Gestion des changements
Le Service d'infogérance inclut un processus de gestion des changements. Ce dernier a pour objectif d'assurer une coordination centralisée dans la mise en œuvre de tout changement afin de minimiser les éventuelles perturbations et d'assurer la Traçabilité des opérations entreprises.

Les équipes du Prestataire qualifient le changement, lequel peut être :

- **Standard** : il amène une charge de travail faible ou modéré, il est bien maîtrisé, présente peu de risques, n'apporte pas de modification du système, sa validation et son autorisation sont rapides. La réalisation de ce changement est gratuite dans la limite du nombre d'interventions mensuelles précisé dans un devis.
- **Significatif** : la charge de travail et le risque sont significatifs puisque l'évaluation et la mise en œuvre nécessitent l'intervention d'un ingénieur et une organisation spécifique : livrables, tests et recette inclus. La réalisation de ce changement est une prestation payante, selon le catalogue de Services.
- **Majeur** : il nécessite la mise en œuvre d'un projet qui peut être important mobilisant des ingénieurs et un chef de projet. La réalisation de ce changement est une prestation payante, et fera l'objet d'un devis préalable.

3. CONDITIONS PREALABLES A LA FOURNITURE DU SERVICE

3.1 Cloud Datacenter, Cloud VM Avancé et Cloud VM Essentiel
Il appartient au Client de choisir, sous sa seule responsabilité, le ou le(s) Service(s) d'hébergement virtuel correspondant à ses besoins. Le Client reconnaît avoir été suffisamment informé de la configuration minimale préconisée par le Prestataire et des modalités liées à l'utilisation desdits Services d'hébergement virtuel. Le Client fait son affaire de la mise en place des moyens informatiques et de télécommunications nécessaires à l'accès au(x) Service(s).

3.2 Infogérance : prise d'empreinte
Une prise d'empreinte peut être nécessaire dans certaines hypothèses. A l'issue de la prise d'empreinte débute une phase probatoire d'une durée de trois (3) mois calendaires (ci-après la « **Phase Probatoire**). La prise d'empreinte permet de prendre connaissance de la documentation d'exploitation, de la configuration des applications, des éventuelles spécificités de l'installation, du niveau de sécurité, des documents d'exploitation et du dossier d'architecture, etc… Le Client est expressément informé que durant la Phase Probatoire, le Service d'infogérance est facturé mais les SLA ne sont pas applicables. Si des écarts importants avec les bonnes pratiques sont identifiés, le Prestataire le notifiera au Client. Celui-ci devra procéder aux modifications nécessaires. Le Prestataire pourra également proposer de réaliser les modifications sur devis. En tout état de cause, l'absence des modifications correctrices entraine l'impossibilité de réaliser le Service, de même que l'absence de documentation afférente rend impossible la prise d'empreinte ce qui entraînera une impossibilité de réaliser le Service.

4. QUALITE DE SERVICE

4.1. Engagement de niveau de service « SLA »
Le Client pourra, en cas de non-respect par le Prestataire des niveaux de Services (aussi appelés « **SLA** »), et sous réserve des limites mentionnées ci-dessous, demander le versement des pénalités forfaitaires, définitives et libératoires. Lesdites pénalités ne sont exigibles que si le Client a adressé sa demande dans un délai de trente (30) Jours suivant le mois au cours duquel est intervenu l'Incident. Toute demande de pénalités effectuée après ce délai sera automatiquement nulle et non avenue. Par ailleurs, les pénalités sont l'unique recours du Client en cas de non-respect des SLA par le Prestataire, excluant toute autre réclamation ou demande de dédommagement. **La réparation au titre des pénalités relatives aux SLA est forfaitaire et est plafonnée à 10% des sommes mensuellement dues au titre du Service défaillant sur une période de trente (30) Jours.**

4.1.1. Objectif de Disponibilité du Service
En cas de notification d'un Incident, le Prestataire s'efforcera sur un (1) mois, de rendre le Service disponible au moins 99,85% du temps (ci-après désigné l'« **Objectif de Disponibilité du Service** »), pendant la période de couverture du Service du lundi ou vendredi, de 9 heures à 17 heures (hors jours fériés et hors périodes de maintenance programmées par le Prestataire).
3.1.2. Calcul de la disponibilité du Service
Le taux de disponibilité du Service se mesure en pourcentage et est calculé mensuellement (mois calendaire) comme suit :

Disponibilité du Service en pourcent = [Nombre de minutes totales dans le mois – Temps d'indisponibilité en minute hors Evénements Excusables (tel que ce terme est défini ci-après) dans le mois]
/Nombre de minutes totales dans le mois (ouvrées et non ouvrées)
X 100

Indisponibilité = absence totale du service

4.1.3. Compensation en cas de non-respect de l'Object de Disponibilité
Le Client pourra, si un Objectif de Disponibilité du Service n'est pas atteint durant trente (30) jours calendaires, sur demande, bénéficier auprès du Prestataire d'une compensation égale à un pourcentage, décrit ci-dessus :

Objectif de Disponibilité du Service	Montant de la compensation du montant mensuel facturé
De 99,85 à 99,5%	3%
De 99,5 à 97%	5%
Moins de 97%	10%

4.1.4. Exclusions et Evènements Excusables
Il est entendu entre les Parties que ne sera pas prise en compte pour le calcul des engagements de qualité de service, toute période pendant laquelle le Client, dans le cadre de la résolution de l'Incident :

- ne coopérera pas avec le Prestataire,
- ne fournira pas les informations raisonnablement nécessaires dont il dispose,
- ne réalisera pas les tests demandés par le Prestataire, ou
- toute période pendant laquelle l'accès aux locaux du Client ou de l'Utilisateur aura été refusé au Prestataire ou à ses sous-traitants.

De même tout incident résultant des circonstances suivantes (ci-après individuellement désignés un « **Evénement Excusable** ») ne sera pas qualifié d'Incident et donc ne sera pas pris en compte pour le calcul des engagements de qualité de service et n'engagera pas la responsabilité du Prestataire :

- d'un cas de force majeure,
- du fait du Client et/ou l'Utilisateur ou des agissements d'un tiers ne constitue pas un Incident ;
- d'un équipement ou un service non fourni par le Prestataire
- d'une coupure électrique
- des actes ou omissions du Client
- d'une maintenance planifiée
- d'un trafic du réseau qui excède la capacité du Service
- des actes ou omissions de tout autre opérateur de télécommunication.

5. TARIFS ET COÛTS

5.1. Prix du Service
Les prix du Service sont définis dans le Contrat d'Abonnement et remises au Client lors de la souscription au Service.

En plus de l'article 9 des Conditions Générales, les tarifs peuvent varier en fonction des Services demandés, de votre configuration, de votre localisation géographique et donc de l'éligibilité de votre site ou de tout autre élément indépendant du Prestataire. Le Client devra s'acquitter de ces variations tarifaires.

5.2. Le Service fait l'objet
- d'une facturation à la consommation établie mensuellement pour le trafic correspondant au mois précédent. Le Prestataire pourra facturer, sur les factures suivantes, tout appel qui n'aurait pas été facturé à la date de facturation prévue ci-dessus,
- d'une facturation mensuelle d'avance pour les abonnements et les redevances, avec, le cas échéant, un montant minimal de facturation.
- d'une facturation des frais initiaux de mise en service ou d'accès au service
Le Client définira, dans le Contrat d'Abonnement, un Site central auquel seront facturés les frais communs aux Sites concernés par ledit Contrat d'Abonnement.
Sauf disposition dérogatoire, la facturation des consommations débute à compter du premier appel émis par le Client sur le Réseau. La facturation des abonnements, redevances et frais de mise en service débute à compter de la date de Mise en Service de chaque Service. La première facture du Service sur un Site inclura les abonnements au prorata temporis et les frais de mise en service.
Lors du terme ou de la résiliation, le mois entier est dû.

5.3. Le Client reconnaît que le Prestataire sera dispensé de lui signaler chaque augmentation anormale ou excessive de la consommation du Service.

5.4. Modification des Abonnements ou autres Services
Les Frais d'Utilisation ou le montant des forfaits pourront être modifiés par Le Prestataire à tout moment sous réserve d'en informer le Client au moins sept (7) jours à l'avance. Néanmoins, le Client pourra de plein droit refuser toute augmentation des Frais d'Utilisation et résilier le Contrat en cours sans Frais de Résiliation Anticipée en adressant une Notification au Le Prestataire avec un préavis de trente (30) jours dans l'hypothèse où cette augmentation ne résultant pas d'une décision d'une autorité administrative nationale ou internationale ou de toute autre autorité compétente ou d'un événement échappant raisonnablement au contrôle du Prestataire.

5.5. En cas de survenance de l'un des événements suivants :
- entrée en vigueur d'un nouveau du Plan de Numérotation de l'ARCEP,
- entrée en vigueur d'un nouveau catalogue d'interconnexion ou de nouveaux accords avec France Télécom ou un autre opérateur,
- modification des tarifs publics de France Télécom ou un autre opérateur
- modification des tarifs des opérateurs de boucle locale et des opérateurs mobiles et/ou
- variation de la contribution du Prestataire aux coûts du Service Universel,
Le Prestataire répercutera au Client les augmentations de tarifs qui lui ont été imposées. Le Client ne pourra s'opposer à ces augmentations de tarifs qui seront appliquées aux tarifs du Service dès qu'elles seront effectives pour le Prestataire.

6. EVOLUTION DU SERVICE

6.1. Amélioration du Service
Le Prestataire cherche une constante amélioration du Service. A ce titre, le Client accepte toute évolution technique et/ou technologique améliorant la qualité du Service. Des évolutions techniques et/ou technologiques pouvant se traduire par des modifications d'Equipements du Client et/ou de Prestataire pourront être imposées par l'ART ou toute autorité compétente. Le Client s'engage à les accepter et à respecter toutes prescriptions données par le Prestataire concernant ces évolutions.

6.2. Modification des conditions techniques de fourniture du Service
Le Prestataire est susceptible de modifier à titre exceptionnel les conditions techniques de fourniture du Service, qui pourraient entraîner une mise à jour de la configuration des Sites. Dans ce cas, le Prestataire s'engage à avertir le Client dans les plus brefs délais et à lui fournir toutes les informations nécessaires à la réalisation des modifications. Les conditions techniques et financières de ces modifications seront, le cas échéant, convenues entre les Parties par accord séparé.

6.3. Modification
Au cas où le Client souhaite, dans le Contrat d'Abonnement, commander plus de Lignes ou de comptes que ce que le Prestataire propose, cette demande fera l'objet d'un devis par le Prestataire.

6.4. Déménagement
Dans l'hypothèse d'un changement de Site, le Client est tenu de prévenir le Prestataire, par lettre recommandée avec avis de réception, d'un tel changement, au moins trois (3) mois avant la date prévue de déménagement. Pour des cas spécifiques, le Prestataire pourra procéder à une étude de faisabilité du changement de Site en vue de poursuivre l'exécution du Contrat d'Abonnement à des conditions à définir au cas par cas. Au cas où le déménagement est possible, les dispositions suivantes s'appliqueront alors, étant entendu que le Client reconnaît expressément que le versement éventuel des sommes ci-dessous indiquées se fera sans préjudice de toute somme que le Prestataire pourrait réclamer à titre de dommages et intérêts. Dans ce cas, le Client versera au Prestataire :
- la totalité (100%) des mensualités du Service restant à courir jusqu'au terme de la période souscrite dans le Contrat d'Abonnement du ou des comptes concerné(s),
- les frais de déménagements,
- les frais de mise en service du Service sur le nouveau Site,
- les frais de maintien des numéros. Les numéros de téléphone ne pourront être maintenus uniquement sous réserve des conclusions de l'étude de faisabilité et sous réserve que le nouveau site dans la même zone de numérotation élémentaire.
- les mensualités correspondant au Service du nouveau Site.

Par ailleurs, un nouveau contrat sera établi avec une nouvelle Période Minimale d'Engagement. Si le Client ne souhaite pas ou ne peut pas continuer à bénéficier du Service, le Client versera au Prestataire les indemnités en cas de résiliation anticipée de la part du Client conformément à l'article 8 des Conditions Générales.

7. CONDITIONS D'UTILISATION DES SERVICES

7.1 Cloud Datacenter
OPTION 1 : Le Firewall du Service Cloud Datacenter est activé par le Prestataire sur instruction du Client. Ce dernier doit notamment communiquer ses besoins s'agissant de la configuration de la politique de sécurité selon l'option retenue. Le Client veillera à informer le Prestataire de façon régulière sur ses besoins concernant lesdites règles de sécurité. La supervision du Firewall est assurée par le Prestataire.

OPTION 2 : Le Firewall du Service Cloud Datacenter doit être activé par le Client. Ce dernier doit notamment configurer la politique de sécurité correspondant à ses besoins selon l'option retenue. Le Client veillera à mettre à jour de façon régulière lesdites règles de sécurité. La supervision du Firewall relève de la responsabilité exclusive du Client.

7.2 Cloud VM Avancé et Cloud VM Essentiel
OPTION 1 : Les Services Cloud VM Avancé et Cloud VM Essentiel sont configurés par le Prestataire en fonction des besoins exprimés par le Client. Le Prestataire paramètre le Firewall basic selon les besoins exprimés par le Client pour que soit assuré le niveau de protection souhaité. Il relève de la responsabilité du Client de soumettre au Prestataire toute demande, d'ajout, par exemple, de règles supplémentaires. Les obligations et responsabilités du Client relatives au Firewall basic sont énoncées dans les articles 9 et 12 ci-dessous.

OPTION 2 : Les Services Cloud VM Avancé et Cloud VM Essentiel sont entièrement configurés par le Client. Le Firewall basic doit entièrement être paramétré par le Client selon ses besoins pour assurer le niveau de protection souhaité. Il relève de la responsabilité du Client d'ajouter par exemple, des règles supplémentaires. Les obligations et responsabilités du Client relatives au Firewall basic sont énoncées dans les articles 7 et 8 ci-dessous.

7.3 Infogérance
Le Service proposé par le Prestataire et décrit à l'article 2.6, met à disposition du Client différents niveaux d'infogérance. Quel que soit le niveau d'infogérance souscrit par le Client, ce dernier reste responsable des choix en matière de règles de sécurité, de politiques de sauvegarde ou des configurations spécifiques qu'il souhaite mettre en œuvre. Le Client doit fournir au Prestataire les informations nécessaires demandées par celle-ci, notamment en cas d'Incident ou de mises à jour.

8. OBLIGATIONS DU CLIENT

En sus des dispositions énoncées dans les Conditions Générales de Vente, le Client s'engage à :

- Utiliser les Services conformément aux lois et réglementations en vigueur et aux usages de l'internet ;
- S'abstenir de toute activité illégale, frauduleuse ou portant atteinte aux droits d'un tiers, notamment :
- Le stockage ou la diffusion de données violentes, obscènes ou incitant à la haine raciale ou religieuse ;
- Toute activité liée au phishing, d'emails non sollicités (SPAM) ou des attaques informatiques de quelque sorte que ce soit.
- Ne pas modifier tout élément ne relevant pas strictement de ses propres données ;
- Garantir que ses équipements utilisés sont conformes aux normes applicables (marquage CE, compatibilité électromagnétique) et qu'ils n'entrainent aucun risque pour les infrastructures du Prestataire ou pour des tiers.
- Ne pas réaliser ou faire réaliser toute action susceptible de porter atteinte à l'intégrité ou au bon fonctionnement de l'infrastructure du Prestataire (test d'intrusion, recherche de vulnérabilité, usurpation de droits d'accès, …) sans l'accord préalable écrit du Prestataire.

Le Client est responsable de la sauvegarde régulière des données, fichiers et programmes lorsqu'il n'a pas donné la charge au Prestataire ou lorsqu'il a choisi le Service Cloud VM Essentiel. Le Client s'obligera ainsi, pendant toute la durée du Contrat, à procéder à la sauvegarde régulière des données. En cas de perte ou de dommage des données, le Prestataire pourra réinstaller les données uniquement sur la base des sauvegardes fournies par le Client. Avant l'expiration du Contrat, le Client s'assurera que les données ont été sauvegardées intégralement, sauf si le Client a confié au Prestataire la réversibilité des données.

Il s'engage également à réaliser régulièrement les mises à jour nécessaires pour maintenir la sécurité et le bon fonctionnement des infrastructures, sauf si ces mises à jour relèvent explicitement des prestations assurées par le Prestataire.

Le Client s'engage à ne pas porter atteinte aux droits de tiers et à respecter les droits de propriété intellectuelle ; il est responsable de la bonne conformité des usages des licences et des logiciels.

Le Prestataire met à disposition du Client des solutions de sauvegarde, des Firewalls et des licences acquises auprès de différents fournisseurs. Le Client est responsable de la consultation de la documentation technique fournie par le Prestataire ou l'éditeur pour une utilisation correcte desdites solutions. Le Prestataire ne saurait être tenu responsable en cas d'utilisation non conforme ou de dysfonctionnements liés à l'absence de consultation de cette documentation.

De manière générale, le Client, quelle que soit l'option de Firewall sélectionnée, a une obligation de coopération avec le Prestataire et doit l'informer de tout changement dans l'infrastructure, le réseau concernés ainsi que l'évolution des besoins de sécurité. Le Client s'engage à signaler sans délai les Incidents ou problèmes de sécurité qu'il aurait lui-même détectés.

OPTION 2 UNIQUEMENT : Il est responsable de protéger les accès à l'Interface (personnes autorisées uniquement) et de ce fait au Firewall ainsi qu'au portail Cloud Datacenter.

OPTION 1 :
Dans le cadre du Firewall basic, le Prestataire gère, pour le compte et sur instruction du Client :

- La configuration initiale et la gestion continue des règles de sécurité ;
- Toute modification ou ajout d'équipement, lignes, programmes ou configurations sur les systèmes concernés demandés par le Client;
- La Supervision en continue des alertes générées par le Firewall et la réalisation de mises à jour régulières;
- La prise toutes les mesures adéquates pour limiter les risques liés aux accès non autorisés, cyberattaques;
- Les actions correctives sur le Firewall en cas d'Incident.

Dans le cadre du Firewall standard ou avancé, le Client doit :

- Informer le Prestataire de ses besoins spécifiques en matière de sécurité et de toutes les modifications qu'il souhaiterait que le Prestataire apporte aux infrastructures ;

En cas d'Incident, le Client doit suivre les recommandations émises par le Prestataire. Le Client s'engage à collaborer étroitement avec le Prestataire en lui communiquant toute information pertinente pouvant impacter la gestion ou la sécurité des infrastructures protégées par le Firewall.

OPTION 2 :
Dans le cadre du Firewall basic, le Client est entièrement responsable :

- De la configuration initiale et de la gestion continue des règles de sécurité ;
- De toute modification ou ajout d'équipement, lignes, programmes ou configurations sur les systèmes concernés effectués sans information préalable et sans l'accord du Prestataire ;
- De la Supervision en continue des alertes générées par le Firewall et se doit de réagir rapidement en cas d'alertes ;

des mises à jour devant être effectuées régulièrement ;

- De prendre toutes les mesures adéquates pour limiter les risques liés aux accès non autorisés, cyberattaques ;
- Des actions correctives sur le Firewall en cas d'Incident.

Dans le cadre du Firewall standard ou avancé, le Client doit :

- Informer le Prestataire de ses besoins spécifiques en matière de sécurité et de toutes les modifications qu'il pourrait apporter aux infrastructures ;
- Permettre l'accès nécessaire au Prestataire pour gérer et surveiller ledit Firewall et répondre rapidement aux demandes d'information ou d'action du Prestataire en cas d'Incident ou de mises à jour par exemple.

En cas d'Incident, le Client doit suivre les recommandations émises par le Prestataire. Le Client s'engage à collaborer étroitement avec le Prestataire en lui communiquant toute information pertinente pouvant impacter la gestion ou la sécurité des infrastructures protégées par le Firewall.

OPTION 1 : Dans le cadre de l'infogérance, le Client s'engage à respecter les responsabilités définies pour chaque niveau d'infogérance souscrit. Dans le cadre d'une infogérance complète, le Client s'engage à suivre les instructions du Prestataire pour garantir la sécurité et le bon fonctionnement des infrastructures infogérées. Le Client s'engage à informer le Prestataire sans délai de tout changement ou Incident susceptible d'affecter les Services, notamment en matière de sécurité.

OPTION 2 : Dans le cadre de l'infogérance, le Client s'engage à respecter les responsabilités définies pour chaque niveau d'infogérance souscrit. Il s'engage à collaborer étroitement avec le Prestataire, notamment en cas d'infogérance partagée (N2) où la gestion est répartie entre les deux Parties. Dans le cadre d'une infogérance complète, le Client s'engage à suivre les instructions du Prestataire pour garantir la sécurité et le bon fonctionnement des infrastructures infogérées. Le Client s'engage à informer le Prestataire sans délai de tout changement ou Incident susceptible d'affecter les Services, notamment en matière de sécurité.
Enfin, les accès au portail Cloud Datacenter doivent être protégées par le Client, qui doit notamment limiter ces accès aux seules personnes autorisées.

9. SUSPENSION

Le Prestataire est en droit, sans encourir la moindre responsabilité envers le Client, de suspendre, totalement ou partiellement, l'exécution du Contrat et/ou les Services, immédiatement après information du Client par tous moyens, dans les cas suivants : manquement grave du Client à l'une de ses obligations contractuelles essentielles, aux présentes Conditions Particulières et/ou utilisation du Service dans des conditions non conformes à celles définies dans les conditions générales de vente et/ou dans les présentes Conditions Particulières.

10. REVERSIBILITE DES SERVICES

En cas de cessation des relations contractuelles, pour quelque cause que ce soit, le Prestataire fera ses meilleurs efforts pour continuer à fournir les Services concernés pendant un délai de trente (30) jours ouvrés maximum à compter de la réception de la lettre recommandée avec avis de réception indiquant la cessation desdites relations contractuelles, étant précisé que la réversibilité des Services ne peut pas bénéficier au Client en cas de défaut de paiement de ce dernier.
Le Client disposera donc d'un délai de trente (30) jours ouvrés pour effectuer à distance la copie du contenu hébergé et plus généralement de l'ensemble des données, se trouvant sur la Machine Virtuelle, dont il souhaite conserver ledit contenu. Passé ce délai, le Prestataire pourra librement disposer de la Machine Virtuelle et effacera l'intégralité des données s'y trouvant, sans que le Client puisse lui en faire grief ni invoquer quelque préjudice que ce soit.

Le Prestataire indique au Client qu'ils pourront définir les conditions et modalités pratiques de la réversibilité dans un plan de réversibilité élaboré par le Prestataire et validé par le Client. Les prestations d'assistance feront l'objet d'un devis en fonction du périmètre de réversibilité confié par le Client au Prestataire.

11. RESPONSABILITE

Le Prestataire n'a aucun contrôle ni connaissance des données transmises, stockées ou utilisées par le Client ou les Utilisateurs dans le cadre des présents Services. Par voie de conséquence, en sus des exclusions et limitations de responsabilité prévues dans les Conditions Générales de Vente, le Prestataire décline toute responsabilité dans les cas suivants :

- Non-respect des présentes Conditions Particulières ;
- La transmission, le stockage ou l'utilisation de données prohibées, illicites, illégales, contraires aux bonnes mœurs ou à l'ordre public (telles que mais s'y limiter les données à caractère violent, obscène, incitatif à la haine, au crime, au suicide, au terrorisme ou enfreignant toute législation relative à la protection des mineurs) ;
- Toute utilisation des Services à des fins illicites, en violation de droits de tiers ou en violation de la réglementation en vigueur ;
- Intrusion ou piratage malgré les mesures de sécurité mises en place comme les anti-virus.
- En cas d'actes de malveillance de la part du Client ;
- En cas d'intrusion externe d'un tiers sur le réseau informatique du Client.
- Le réseau informatique du Client n'est pas de la responsabilité du Prestataire ;
- Si les équipements n'ont pas été commandés via le Prestataire, ce dernier n'est pas responsable desdits équipements ;
- En cas de piratage ou de suspicion de piratage du Code d'Accès ;
- En cas d'utilisation du Service, de la promotion et de la commercialisation par le Client à des fins illégales, frauduleuses ou abusives et de toute conséquence susceptible d'en découler.

Le Prestataire pourra retirer tout contenu manifestement illicite transmis et/ou stocké via les Services sur réquisition de l'autorité judiciaire et/ou administrative. Une telle intervention ne saurait engager la responsabilité du Prestataire ou un de ses fournisseurs vis-à-vis du Client ou de tiers.
Le Client reconnaît être l'unique responsable :

- Du respect de l'étendue des droits concédés et des conditions d'utilisation des Services ;
- De l'utilisation des Services conformément à leur destination ;
- De la sécurité du système d'information et la sauvegarde des données lorsqu'il n'a pas confié ces prestations au Prestataire.

XI. Conditions Particulières – NUMEROS A VALEUR AJOUTEE (SVA)

En application des Conditions Générales

Les présentes Conditions Particulières ont pour objet de définir les conditions selon lesquelles le Prestataire fournit à son Client un ou des Services que décrits ci-dessous.

1. DEFINITIONS

Les termes suivants commençant par une majuscule sont définis dans le Contrat de revente ou ont la signification donnée ci-après :
« **Affectataire** » désigne le Client de la ressource en numérotation.
« **ARCEP** » désigne l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes chargée, d'assurer la régulation de l'industrie des communications électroniques.
« **APNF** » désigne l'Association des Plateformes de Normalisation des flux inter-opérateurs chargée de faciliter les échanges informatiques entre les opérateurs.
« **AFMM** » désigne l'Association Française du Multimédia Mobile, créée à l'initiative des opérateurs de communication électronique et des éditeurs de Numéros SVA qui a pour vocation de lutter contre les pratiques déloyales et de proposer des évolutions dans son secteur pour assurer une cohérence déontologique afin de garantir des services de qualité aux consommateurs.
« **Compte de Paiement** » désigne le compte de paiement ouvert au nom de chaque Client dans les livres du PSP à l'effet d'inscrire au débit et au crédit les opérations de paiement. Le Compte de Paiement ne peut en aucun cas être assimilable à un compte de dépôt. Les fonds collectés par le PSP pour la fourniture des Services de paiement ne constituent pas des fonds remboursables du public au sens de l'article L.312-2 du Code monétaire et financier (CMF).
« **Editeur** » désigne la personne morale qui, à travers un Numéro SVA dont il est l'Affectataire, publie c'est-à-dire qui met à la disposition des appelants un contenu ou un service de communication en ligne. Dans les présentes Conditions Particulières l'Editeur est le Client.
« **Identifiant d'appelant** » désigne le numéro renseigné et présenté par l'équipement lors de l'émission d'un appel au destinataire. Ce numéro est également utilisé pour identifier l'origine, et la qualité de l'appelant.
« **Ligne** » désigne la ligne de téléphone fixe du Client située en France métropolitaine pour laquelle le Service a été souscrit.
« **Message Gratuit d'Information Tarifaire** » ou « **MGIT** » désigne le message diffusé à l'appelant avant la mise en relation et avant le déclenchement de la facturation par l'Opérateur de collecte.
« **Numéro(s) SVA** » désigne(nt) les numéros de services à valeur ajoutée dont la liste a été établie par l'ARCEP dans le plan national de numérotation.
« **Numéro(s) SVA Majorés** » désigne les Numéros SVA pour lesquels le prix de la communication facturée à l'appelant et la composante service du prix du service à valeur ajoutée facturé à l'appelant sont supérieures à 0.
« **Opérateur SVA** » désigne l'Opérateur déclaré auprès de l'ARCEP responsable du Numéro SVA à un instant donné. Il est soit attributaire de ce numéro, soit exploitant suite à une portabilité. A ce titre, l'Opérateur SVA est responsable du Numéro SVA et de son contenu en l'absence d'Editeur déclaré. L'Opérateur SVA répercute les règles déontologiques et les règles RSVA au fournisseur de service et Editeurs avec lesquels il contracte.
« **Opérateur de Boucle Locale** » (OBL) désigne l'Opérateur qui contrôle les conditions dans lesquelles l'appelant accède au réseau téléphonique. L'OBL dispose donc d'une relation contractuelle avec l'appelant, auquel il facture son service téléphonique.
« **Opérateur Collecteur** » ou « **de collecte** » désigne l'Opérateur collectant les appels à destination du Numéro SVA issus de l'ensemble ou d'une partie des boucles locales.
« **Plateforme technique** » désigne une infrastructure physique ou logicielle exploitée par un opérateur de communications électroniques ou un tiers qui rend possible l'envoi et la réception, directe ou indirecte, par un destinataire des appels ou messages dans le cadre d'une prestation liée à un service de communications électroniques. Elle est notamment utilisée pour les échanges voix et messages entre le Client et sa clientèle (RDV, SAV, livraison etc…).
« **Prestataire de Service de Paiement** » ou « **PSP** » désigne le prestataire qui fournit des Services de Paiement au Client conformément à la Directive 2015/2366 dite DSP2. Ces services assurent notamment la parfaite protection des fonds perçus à destination du Client. Le prestataire choisit par Le Prestataire est la société Lemonway (500 486 915 RCS de Paris).
« **Réseau** » désigne le réseau de télécommunications du Prestataire acheminant le trafic téléphonique en provenance ou à destination de tout utilisateur du Service, c'est-à-dire à tout appelant.
« **RSVA** » (ou référentiel tarifaire des numéros SVA) désigne la base de données centralisée des Numéros SVA avec leurs tarifs mise à disposition par l'APNF.
« **Reversement** » désigne la rémunération du Client au titre du trafic collecté par le réseau d'un fournisseur du Prestataire. Le montant de Reversement varie en fonction du palier tarifaire du SVA et de l'Opérateur de Boucle Locale de l'appelant.
« **Service de Paiement** » désigne le service rendu au Client par le Prestataire de Service de Paiement par l'intermédiaire du fournisseur du Prestataire agissant en tant qu'agent de Lemonway. Ce service assure notamment au Client une protection des fonds qui lui sont dus sur toute la période couvrant le moment où des fonds provenant des Numéros SVA Majorés sont versés au fournisseur du Prestataire qui reverse effectivement ces fonds au Client, sous la responsabilité de Lemonway.
« **Système automatisé d'appels ou d'envois de messages** » ou « **Système automatisé** » désigne un système émettant des appels ou des messages de manière automatique vers un ou plusieurs destinataire(s) conformément aux instructions établies pour ce système
« **Trafic Anormal** » désigne tout trafic correspondant aux cas listés ci-dessous :

- Trafic concentré (c'est-à dire un grand nombre d'appels provenant d'un même appelant) au départ d'un nombre réduit de numéros appelants ;
- Appels d'une durée inférieure à deux (2) secondes (dits Hyper Short Calls, « HSC »), dans la mesure où le Service ne peut être rendu sur la durée de l'appel ;
- Appels depuis des cartes volées ou rechargées frauduleusement ou depuis des lignes piratées ;
- Appels générés en réponse à des opérations d'appels à rebond (« ping call ») ;
- Appels vers un service SVA déloyal au sens des Recommandations Déontologiques de l'AFMM ;
- Profil déséquilibré de lignes appelantes : appels uniquement vers des numéros SVA sans réception d'appels ;
- De façon générale, toute typologie de flux de trafic et/ou de lignes appelantes qui par sa fréquence ou sa durée laisse présumer une tentative de fraude au Reversement.

2. DESCRIPTION DU SERVICE

Le Service consiste pour le Prestataire à affecter au Client, pour le compte du Client, les Numéros SVA qui lui sont commandés par le Client.
Le Client pourra choisir le ou les Numéros SVA disponibles au sein de la plage de numérotation réservée par le Prestataire. Le Client pourra demander au Prestataire la portabilité entrante de Numéros SVA collectés par un opérateur tiers et affectés au Client dans les conditions des articles 6 et 7. Le Prestataire informe le Client que le Numéro SVA affecté au Client ne peut pas être considéré comme lui étant définitivement affecté, le Prestataire pouvant être contrainte de modifier le numéro notamment à la suite d'une décision rendue par l'ARCEP.

3. QUALITE DE SERVICE

3.1. Engagement de niveau de service « SLA »
Le Client pourra, en cas de non-respect par le Prestataire des niveaux de Services (aussi appelés « **SLA** »), et sous réserve des limites mentionnées ci-dessous, demander le versement des pénalités forfaitaires, définitives et libératoires. Lesdites pénalités ne sont exigibles que si le Client a adressé sa demande dans un délai de trente (30) Jours suivant le mois au cours duquel est intervenu l'Incident. Toute demande de pénalités effectuée après ce délai sera automatiquement nulle et non avenue. Par ailleurs, les pénalités sont l'unique recours du Client en cas de non-respect des SLA par le Prestataire, excluant toute autre réclamation ou demande de dédommagement. **La réparation au titre des pénalités relatives aux SLA est forfaitaire et est plafonnée à 10% des sommes mensuellement dues au titre du Service défaillant sur une période de trente (30) Jours.**

3.1.1. Objectif de Disponibilité du Service
En cas de notification d'un Incident, le Prestataire s'efforcera sur un (1) mois, de rendre le Service disponible au moins 99,85% du temps (ci-après désigné l'« **Objectif de Disponibilité du Service** »), pendant la période de couverture du Service du lundi ou vendredi, de 9 heures à 17 heures (hors jours fériés et hors périodes de maintenance programmées par le Prestataire).

3.1.2. Calcul de la disponibilité du Service
Le taux de disponibilité du Service se mesure en pourcentage et est calculé mensuellement (mois calendaire) comme suit :

Disponibilité du Service en pourcent = [Nombre de minutes totales dans le mois – Temps d'indisponibilité en minute hors Evénements Excusables (tel que ce terme est défini ci-après) dans le mois]
/Nombre de minutes totales dans le mois
X 100

Indisponibilité = absence totale du service

3.1.3. Compensation en cas de non-respect de l'Object de Disponibilité
Le Client pourra, si un Objectif de Disponibilité du Service n'est pas atteint durant trente (30) jours calendaires, sur demande, bénéficier auprès du Prestataire d'une compensation égale à un pourcentage, décrit ci-dessus :

Objectif de Disponibilité du Service	Montant de la compensation du montant mensuel facturé
De 99,85 à 99,5%	3%
De 99,5 à 97%	5%
Moins de 97%	10%

3.1.4. Exclusions et Evènements Excusables

Il est entendu entre les Parties que ne sera pas prise en compte pour le calcul des engagements de qualité de service, toute période pendant laquelle le Client, dans le cadre de la résolution de l'Incident :

- ne coopérera pas avec le Prestataire,
- ne fournira pas les informations raisonnablement nécessaires dont il dispose,
- ne réalisera pas les tests demandés par le Prestataire, ou
- toute période pendant laquelle l'accès aux locaux du Client ou de l'Utilisateur aura été refusé au Prestataire ou à ses sous-traitants.

De même tout incident résultant des circonstances suivantes (ci-après individuellement désignés un « **Evénement Excusable** ») ne sera pas qualifié d'Incident et donc ne sera pas pris en compte pour le calcul des engagements de qualité de service et n'engagera pas la responsabilité du Prestataire :

- d'un cas de force majeure,
- du fait du Client et/ou l'Utilisateur ou des agissements d'un tiers ne constitue pas un Incident ;
- d'un équipement ou un service non fourni par le Prestataire
- d'une coupure électrique
- des actes ou omissions du Client
- d'une maintenance planifiée
- d'un trafic du réseau qui excède la capacité du Service
- des actes ou omissions de tout autre opérateur de télécommunication.

4. TARIFS ET COÛTS

4.1. Prix du Service

Les prix du Service sont définis dans le Contrat d'Abonnement et remises au Client lors de la souscription au Service.

En plus de l'article 9 des Conditions Générales, les tarifs peuvent varier en fonction des Services demandés, de votre configuration, de votre localisation géographique et donc de l'éligibilité de votre site ou de tout autre élément indépendant du Prestataire. Le Client devra s'acquitter de ces variations tarifaires.
Le Prestataire indique que tout mois entamé est dû.
Le Service est facturé mensuellement d'avance, tout mois entamé étant dû intégralement.
De ce fait, toute commande effectuée après le 1er du mois courant sera facturée pour le mois entier.

4.2. Le Service fait l'objet

- d'une facturation à la consommation établie mensuellement pour le trafic correspondant au mois précédent. Le Prestataire pourra facturer, sur les factures suivantes, tout appel qui n'aurait pas été facturé à la date de facturation prévue ci-dessus,
- d'une facturation mensuelle d'avance pour les abonnements et les redevances, avec, le cas échéant, un montant minimal de facturation.
- d'une facturation des frais initiaux de mise en service ou d'accès au service

Le Client définira, dans le Contrat d'Abonnement, un Site central auquel seront facturés les frais communs aux Sites concernés par ledit Contrat d'Abonnement.
Sauf disposition dérogatoire, la facturation des consommations débute à compter du premier appel émis par le Client sur le Réseau. La facturation des abonnements, redevances et frais de mise en service débute à compter de la date de Mise en Service de chaque Service. La première facture du Service sur un Site inclura les abonnements au prorata temporis et les frais de mise en service.
Lors du terme ou de la résiliation, le mois entier est dû.

4.3. Le Client reconnaît que le Prestataire sera dispensé de lui signaler chaque augmentation anormale ou excessive de la consommation du Service.

4.4. Modification des Abonnements ou autres Services

Les Frais d'Utilisation ou le montant des forfaits pourront être modifiés par Le Prestataire à tout moment sous réserve d'en informer le Client au moins sept (7) jours à l'avance. Néanmoins, le Client pourra de plein droit refuser toute augmentation des Frais d'Utilisation et résilier le Contrat en cours sans Frais de Résiliation Anticipée en adressant une Notification au Le Prestataire avec un préavis de trente (30) jours dans l'hypothèse où cette augmentation ne résultant pas d'une décision d'une autorité administrative nationale ou internationale ou de toute autre autorité compétente ou d'un événement échappant raisonnablement au contrôle du Prestataire.

4.5. En cas de survenance de l'un des événements suivants :

- entrée en vigueur d'un nouveau du Plan de Numérotation de l'ARCEP,
- entrée en vigueur d'un nouveau catalogue d'interconnexion ou de nouveaux accords avec France Télécom ou un autre opérateur,
- modification des tarifs publics de France Télécom ou un autre opérateur
- modification des tarifs des opérateurs de boucle locale et des opérateurs mobiles et/ou
- variation de la contribution du Prestataire aux coûts du Service Universel,

Le Prestataire répercutera au Client les augmentations de tarifs qui lui ont été imposées. Le Client ne pourra s'opposer à ces augmentations de tarifs qui seront appliquées aux tarifs du Service dès qu'elles seront effectives pour le Prestataire.

5. CONDITIONS PREALABLES A LA FOURNITURE DU SERVICE

Le Client choisit un ou plusieurs Numéros SVA parmi des blocs de numéros dont les caractéristiques sont accessibles dans l'Interface du Prestataire dans la limite des ressources attribuées au Prestataire. Le Client s'engage à dimensionner correctement la Ligne finale vers laquelle le trafic des Numéros SVA est redirigé afin d'assurer une bonne réception de tous les appels.

En outre, conformément aux obligations issues de la Directive sur les services de paiement (DSP2), la fourniture des Numéros SVA Majorés est conditionnée à la transmission et validation des documents d'identification requis en fonction de la qualité du Client. Cette demande de fourniture de Services fait l'objet d'un contrôle dit « KYC » (*Know Your Customer*).

Le Prestataire se réserve le droit de demander tout autre document ou information complémentaire, pour permettre d'effectuer les vérifications utiles au respect de ses obligations légales y compris en matière de lutte contre le blanchiment de capitaux.

Le Client est informé que le contrôle KYC réalisé au moment de l'ouverture du Compte de paiement pourra être périodiquement renouvelé. Le Client s'engage ainsi à fournir promptement les documents à jour demandés par le Prestataire, sous peine de voir les Reversements bloqués.

Le Prestataire, peut refuser l'accès au Service dans les cas suivants :
Si sur avis de l'AFMM ou sur décision de justice, le Client a eu un contrat de télématique résilié depuis moins de six (6) mois ou, en cas de récidive, depuis moins de deux (2) ans ;
Si à la date de sa demande, le Client, dont un contrat portant sur des services de télématique a fait l'objet depuis moins de trois (3) ans d'une résiliation ou d'une suspension, notamment sur avis de l'AFMM ou sur décision de justice, fait à nouveau l'objet :
Soit d'une nouvelle saisie de l'AFMM en vue d'une résiliation ou d'une suspension, et ce jusqu'à notification de l'avis positif émis par l'AFMM ;
Soit d'une procédure judiciaire en vue d'une résiliation et ce jusqu'à signification de la décision définitive prise par la juridiction saisie ne prononçant pas ladite résiliation ;
S'il apparaît que le Client a réalisé une fraude ou une tentative de fraude au préjudice du Prestataire ou de tout opérateur téléphonique.

Par ailleurs, dans le cas de figure où le Prestataire de Service de Paiement refuserait de fournir le Service de paiement au Client, le Prestataire se verra dans l'obligation de refuser l'accès aux Services SVA Majorés à ce dernier.

6. CONDITIONS D'UTILISATION DU SERVICE

6.1 Délais de mise à disposition du Service

Le Service est disponible dans les meilleurs délais.

6.2. Utilisation des numéros en tant qu'identifiant d'appelant

Le Client et les Utilisateurs doivent recevoir l'accord explicite préalable de l'Affectataire pour pouvoir utiliser un numéro en tant qu'Identifiant d'appelant dans chaque appel ou message où il apparaît. Dans le cas de figure où le Client ou les Utilisateurs ne peuvent rapporter la preuve de cet accord, le Client pourra faire l'objet des pénalités prévues à l'article 11.3 des présentes.

6.3. Option de redirection

Le Client a la possibilité de demander la redirection du Numéro SVA vers la ligne téléphonique également fournie par le Prestataire de son choix parmi les Lignes pour lesquelles il est associé en tant que contact de facturation ou vers toute autre ligne n'appartenant pas au Prestataire.

6.4. Message gratuit d'information tarifaire

Un Message Gratuit d'Information Tarifaire, configuré par le Client, indique à l'appelant dès le début de la communication, le prix global susceptible de lui être facturé par l'opérateur lorsqu'il excède le tarif souscrit auprès de ce dernier pour les appels vers les numéros fixes français. Il est précisé à ce titre que l'existence de ce message et son contenu relèvent de la responsabilité du Client, ce que ce dernier reconnait avoir connaissance. A ce titre, l'absence de ce message constitue un manquement grave au sens des recommandations de l'AFMM, conformément aux stipulations de l'article 10.3 et sera susceptible d'entrainer l'application des sanctions visées audit article.

Toutefois, le Prestataire est responsable du respect du plafond de la facturation, pour chaque numéro appelé, à 24 Euros TTC par appel. En outre, pour tous les services à la durée facturés plus de 20 centimes/minute TTC, la durée maximale du Service sera de 30 minutes.

6.5. Utilisations prohibées du Service

6.5.1 Utilisations prohibées propres aux Systèmes automatisés d'appels ou d'envoi de messages

Le Client ou l'Utilisateur disposant d'un Système automatisé d'appels ou d'envoi de messages doit utiliser pour ce dernier uniquement des numéros ayant une des racines suivantes 0ZAB soit 0162, 0163, 0270, 0271, 0377, 0378, 0424, 0425, 0568, 0569, 0948 à 0949 inclus (« Numéros polyvalents vérifiés pour les systèmes automatisés ») en tant qu'Identifiant d'appelant.
L'utilisation de tout autre numéro est prohibée sauf exceptions prévues par l'ARCEP.

Dans tous les cas de figure, en ce compris les exceptions prévues par l'ARCEP, l'utilisation en tant qu'identifiant appelant des numéros mobiles à 10 chiffres par le Client ou l'Utilisateur pour un Système automatisé d'appels ou d'envoi de messages est interdite. Le Client n'ayant pas respecté, ou dont l'Utilisateur n'aurait pas respecté les dispositions du présent article, pourra faire l'objet des pénalités prévues à l'article 11.3 des présentes.

6.5.2 Utilisations prohibées propres aux échanges avec une Plateforme technique

Le Client, ou l'Utilisateur, pour l'usage de sa/ses Plateforme(s) technique(s), ne peut utiliser que des numéros disposant d'une des racines suivantes 0ZAB (0937, 0938) et 0ZABP (09390 à 09394 inclus) (Numéros polyvalent pour les échanges avec une Plateforme) en tant qu'Identifiant d'appelant. Le Client

n'ayant pas respecté, ou dont l'Utilisateur n'aurait pas respecté les dispositions du présent article, pourra faire l'objet des pénalités prévues à l'article 11.3 des présentes.

6.5.3 Appels téléphoniques à des fins de prospection commerciale non-sollicitée
La sollicitation d'un consommateur par voie téléphonique à des fins de prospection commerciale n'est autorisée que dans les limites des dispositions des articles D.223-9 et L223-1 et suivant du Code de la Consommation.

En cas de non-respect des dispositions du Code de la consommation, outre les amendes administratives prévues par le même Code, le Client n'ayant pas respecté ou dont les Utilisateurs n'auraient pas respecté les dispositions du présent article pourra faire l'objet des pénalités prévues des présentes**.**

7. OPTIONS DU SERVICE

Les options du Service sont susceptibles d'évoluer et seront communiquées par le Prestataire au Client le cas échéant.

7.1. Modification du tarif appelant
Le Client peut s'il le souhaite modifier le tarif appliqué aux appelants de son Numéro SVA depuis l'Interface le Prestataire. Ce changement est communiqué à l'APNF par le Prestataire pour la mise à jour du RSVA et est effectif le 1er jour du mois calendaire suivant pour toute demande de changement adressée au Prestataire au plus tard le 15 du mois en cours.

Le Prestataire modifie en conséquence le Message Gratuit d'Information Tarifaire afin que le nouveau tarif soit clairement énoncé. Le Client, de son côté, s'engage à rendre effectif au 1er du mois calendaire suivant le tarif indiqué dans tous ses supports de communication.

7.2 Portabilité
Afin de permettre au Client de conserver son numéro tout en changeant d'opérateur, le Prestataire effectue les portabilités qui lui seront demandées par le Client. Il appartient au Client de prendre contact avec le Prestataire afin de vérifier que le Numéro SVA peut être effectivement porté.
Le Client s'engage à signer un mandat de portabilité pour que le Prestataire puisse effectuer l'ensemble des actes nécessaires à la demande de portabilité auprès de l'opérateur donneur.
La portabilité des numéros fixes étant soumise à des contraintes inhérentes à ce type d'opérations, un délai de plusieurs semaines peut intervenir avant que la portabilité ne soit mise en œuvre. Le Client devra prendre toutes les précautions qu'il jugera nécessaires afin d'anticiper les conséquences potentielles sur son activité. Le Prestataire ne peut intervenir en aucune façon ni sur le principe ni sur les délais de mise en œuvre de la portabilité pour les numéros fixe et ne pourra être tenue responsable du non-respect de la date de mise en œuvre.

8. OBLIGATIONS DU CLIENT

8.1. Respect des dispositions contractuelles, légales et réglementaires par le client
En sus des dispositions stipulées dans le Contrat d'Abonnement, le Client s'engage à respecter et à respecter les conditions d'utilisation du Service décrites aux présentes, ainsi que l'ensemble des dispositions légales et réglementaires applicables, en ce compris, les conditions d'utilisation et de territorialité définies dans le plan national de numérotation de l'ARCEP.

Ainsi, en cas de non-respect desdites dispositions par le Client, ou l'Utilisateur, et notamment des conditions d'utilisation et de territorialité définies dans le plan national de numérotation de l'ARCEP, le Client pourra se voir appliquer les pénalités prévues à l'article 11.3 des présentes.

8.2. Référentiel des numéros Services à Valeur Ajoutée (RSVA)
Le Client a l'obligation de fournir au Prestataire, les informations suivantes, et ce, pour chaque numéro SVA :

- Dénomination sociale de l'Editeur, ainsi que son numéro SIREN,
- Nom du produit ou du service accessible à ce numéro d'appel ou de message textuel,
- Description du produit ou service accessible à ce numéro d'appel ou de message textuel,
- Tarif du service accessible à ce numéro d'appel ou de message textuel,
- Ses coordonnées bancaires,

Et au choix, pour pouvoir être joint au minimum une des informations suivantes :

- Numéro de téléphone (numéro de téléphone à tarification non majorée auquel le consommateur peut adresser ses réclamations),
- Adresse mail ou site http (adresse mail ou site http de l'Editeur à l'adresse duquel le consommateur peut adresser ses réclamations),
- Adresse postale (adresse postale à laquelle le consommateur peut adresser ses réclamations).

Le Client s'engage également sous peine de résiliation du Service, à informer le Prestataire de toute modification de l'une de ces informations. Si le Client ne fournit pas des informations au Prestataire, le Prestataire,sera en droit de suspendre la fourniture des Numéros SVA concernés et de résilier le Service.

Ces informations permettent au Prestataire de compléter l'annuaire inversé accessible à l'adresse www.infosva.org permettant d'identifier, à partir du numéro d'appel ou de message textuel, le nom du produit ou du service accessible à ce numéro d'appel ou de message textuel, la description sommaire du produit ou du service, le nom du fournisseur, son site internet, s'il existe, l'adresse du fournisseur ainsi que l'adresse ou le numéro de téléphone auxquels le consommateur peut adresser ses réclamations.

Si le Prestataire est mis en cause dans le cadre d'une procédure judiciaire concernant des numéros SVA attribués au Client, le Client s'oblige, dans les meilleurs délais, sur la demande du Prestataire communiquée par tous moyens, à lui transmettre toutes les informations relatives au Client nécessaires à la défense du Prestataire.

8.3. Loyauté du Service
Le Client s'engage à utiliser le Service de manière appropriée notamment en s'interdisant :

- Toute pratique commerciale déloyale telle que définie pas le Code de la consommation,
- Tout mécanisme (notamment : spam vocal ou appel à rebond, sollicitations en ligne ou sur les réseaux sociaux) ayant pour but de tromper l'appelant en l'incitant à rappeler un Numéro SVA ou un autre numéro renvoyant vers un Numéro SVA ;
- Toute utilisation des tranches de numéros suivantes comme identifiant d'appel vers un consommateur :

Les numéros à tarification majorée commençant par 089 ;
Les numéros courts à tarification banalisée ou majoré 3BPQ sur les paliers tarifaires supérieurs à 0,20 €TTC par minute ou à 0,50 €TTC par appel (hors 30PQ et 31PQ) ;
Les numéros courts des Services de renseignements téléphoniques 118XYZ.

- D'établir des appels ininterrompus ou répétés vers un Numéro SVA par le biais notamment d'une composition automatique et régulière ou en continu de numéros ;
- De porter atteinte aux Systèmes de traitement automatisé des données.

8.4 Respect des recommandations déontologiques de l'AFMM et des dispositions légales
Le Client s'engage à respecter les Recommandations Déontologiques de l'AFMM accessibles https://www.afmm.fr/chartes-sva/ et à se tenir informé des évolutions des Recommandations Déontologiques.

Le Client reconnait qu'il est responsable du contenu et de la nature des informations diffusées sur le Service et s'engage, à ce titre, à prendre toute mesure appropriée pour en assurer une surveillance efficace de telle sorte que ledit Service ne contrevienne ni aux dispositions législatives, réglementaires ou déontologiques applicables, ni à l'ordre public et aux bonnes mœurs, ni aux droits de tiers.

9. MANQUEMENTS ET SIGNALEMENTS

9.1. Recueil des signalements
Le Prestataire, en qualité d'Opérateur SVA, est informé des signalements effectués par les appelants ou par d'autres opérateurs pour chaque numéro qu'il affecte. Le Prestataire informe le Client des signalements pertinents impactant le Numéro SVA dont il est titulaire.

9.2. Traitement des signalements
Lorsque le Client est saisi par le Prestataire d'une demande d'information concernant un Numéro SVA du Client dont le Prestataire aurait lui-même ou sur saisie d'un tiers, constaté qu'il ne respectait pas les recommandations déontologiques de l'AFMM ou les dispositions des Conditions Particulières, le Client s'engage à répondre aux demandes formulées par le Prestataire dans un délai de 72 heures suivant la date d'envoi de cette demande formulée par email.

9.3. Conséquences en cas de manquement
Si le Client ne répond pas aux demandes formulées par le Prestataire, ou que la réponse apportée par le Client met en évidence un manquement à ses obligations au titre des Conditions Particulières ou des recommandations déontologiques de l'AFMM, le Prestataire peut sans que sa responsabilité puisse être mise en cause et immédiatement :
- Retenir les Reversements dus au Client ;
- Suspendre l'accès au(x) Numéro(s) SVA concerné(s) ;
- Répercuter au Client :
  - Les frais engendrés par les constats d'un manquement aux recommandations déontologiques,
  - Les éventuelles pénalités provenant des autres opérateurs.

10. SUSPENSION DU SERVICE ET PENALITES

Le Prestataire est en droit, sans encourir la moindre responsabilité envers le Client, de suspendre, totalement ou partiellement, l'exécution du Contrat et/ou les Services, immédiatement après information du Client par tous moyens, dans les cas suivants : manquement grave du Client à l'une de ses obligations contractuelles essentielles, aux présentes Conditions Particulières et/ou utilisation du Service dans des conditions non conformes à celles définies dans les conditions générales de vente et/ou dans les présentes Conditions Particulières.

10.1. Suspension
En complément des dispositions du Contrat d'Abonnement s'agissant la Suspension du Service, le Prestataire est en droit, sans encourir la moindre responsabilité envers le Client, de suspendre, totalement ou partiellement, l'exécution du Contrat d'Abonnement et/ou les Services, immédiatement après information du Client par tous moyens, dans les cas suivants :
- Trafic Anormal
- Rappel automatique vers le numéro SVA du Client ;
- Déloyauté constatée par l'AFMM, le Prestataire ou tout opérateur téléphonique, lorsqu'il y a urgence à faire cesser les agissements concernés et/ou lorsqu'une publicité, de quelque nature qu'elle soit, fait apparaître clairement que le Service proposé par le Prestataire est interdit soit d'une façon générale, soit sur le palier tarifaire auquel il est offert ou par le code ou numéro permettant d'y accéder ;

- Manquement aux Recommandations Déontologiques publiées par l'AFMM ;
- Toute plainte d'opérateur ou tout manquement aux présentes constaté par le Prestataire.

La suspension par le Prestataire de tout ou partie du Service entraîne de plein droit celle des Reversements pour la durée de la suspension. Les sommes bloquées ne sont pas productives d'intérêt.

10.2. Interruption de l'acheminement du trafic
En cas de non-respect par le Client, ou l'Utilisateur des dispositions à l'article 7. des présentes ainsi que des conditions d'utilisation et de territorialité définies notamment dans le plan national de numérotation de l'ARCEP visés aux présentes, le Prestataire se réserve le droit d'interrompre l'acheminement des appels et des messages SMS/MMS du Client sans délai et sans mise en demeure préalable ainsi que sans préjudice de tous dommages et intérêts auxquels elle pourrait prétendre.

10.3. Pénalités
En cas de tentatives et/ou de cas avérés par le Client, ou l'Utilisateur de violation des dispositions de l'article 7. des présentes ainsi que de non-respect des conditions d'utilisation et de territorialité définies dans le plan national de numérotation de l'ARCEP, et plus généralement de fraude, d'abus ou de manquement aux dispositions légales, réglementaires et déontologiques, le Prestataire se réserve le droit d'appliquer au Client les pénalités et sanctions suivantes :

- **Facturation d'une pénalité de deux mille (2 000) euros par numéro appelant.**
- **Facturation d'une pénalité de deux centimes (0,02) euro par tentative d'appel ou appel.**
- **Refacturation des pénalités appliquées à le Prestataire par un autre opérateur.**
- **Application de la tarification correspondant à une origine indéterminée pour les appels dont le pays d'origine du numéro de l'installation appelante ne correspond pas au pays d'origine du numéro présenté pour l'identification de l'appelant.**

Le Prestataire se réserve le droit d'appliquer l'ensemble des pénalités décrites ci-dessus de manière cumulative. **Tous les montants mentionnés dans le présent article sont exprimés en euros hors taxes.**

11. REVERSEMENT

Le Reversement est décompté à la seconde, dès la première seconde. Les sommes apparaissant sur le compte de Reversement ne peuvent pas être utilisées pour effectuer des commandes auprès du Prestataire.

Le Reversement s'effectue selon les tarifications associées au Numéro SVA du Client en vigueur au moment de la réception des appels. Il est uniquement pris en compte pour les appels émis de France métropolitaine provenant des Réseaux fixes et mobiles.

Le Client peut demander le Reversement de toute somme correspondant à des appels réalisés et crédités depuis plus de soixante (60) jours. Le Reversement est alors crédité sur le compte du Client. Le Prestataire informe le Client que les demandes de Reversement ne sont pas prises en compte lorsque le cumul disponible est inférieur ou égal à un (1) euro.

En cas de résiliation du Contrat de revente ou du Service par le Prestataire, le Client ne pourra prétendre au remboursement par le Prestataire ni des sommes correspondantes aux prestations déjà effectuées par le Prestataire ni des sommes correspondantes au Reversement.

Le Prestataire ne peut être tenu pour responsable si les coordonnées bancaires transmises par le Client pour les demandes de virement sont erronées ou non mises à jour.

Afin que les Reversements puissent être effectués, le Prestataire effectue des appels à facturation au Client. A réception de l'appel à facturation, le Client doit vérifier, éditer et envoyer sa facture au Prestataire dans les meilleurs délais à l'adresse suivante : telecom@technicophone.fr

Le Client dispose d'un délai d'un (1) an pour envoyer sa facture au Prestataire. Au-delà de ce délai, les montants figurant sur les appels à facturation seront définitifs.
Il est précisé qu'en application de la directive européenne sur les services de paiement, le Prestataire de Service de Paiement peut être amené à bloquer les Reversements notamment dans les cas de suspicion de violation des règles applicables en matière de lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme (LCB-FT).

12. RESPONSABILITE

12.1. Du Client
Le Client s'engage à respecter les lois et règlements applicables à la commercialisation des SVA et est responsable de l'utilisation et des informations diffusées via les Numéros SVA.

Le Client garantit au Prestataire contre toute action, recours, réclamation à ce titre, de quelque nature que ce soit, et tiendra Le Prestataire quitte et indemne de toute condamnation et/ou paiement à ce titre.

Le Client reconnaît au Prestataire le droit de lui facturer, à titre de pénalité, une somme correspondant à la pénalité que le Prestataire supporte lui-même vis-à-vis du Fournisseur.

En cas de manquement du Client aux Recommandations Déontologiques de l'AFMM ou en cas de détection de Trafic Anormal, le Prestataire facturera au Client les frais ci-dessous :

- 5 000 € par Numéro SVA concerné par le(s) manquement(s) ou le Trafic Anormal ;
- 10 000 € si le Numéro SVA n'a pas été mis en conformité au-delà du délai de 5 jours ouvrés après l'envoi de l'email par le Prestataire informant le Client du manquement ou du Trafic Anormal ;
- 10 000 € si le Numéro SVA fait à nouveau l'objet, dans un délai d'un an, d'un ou plusieurs manquement(s) ou de Trafic Anormal.

12.2. Du Prestataire
En sus des exclusions et limitations de responsabilité expressément prévues dans le Contrat d'Abonnement, le Prestataire n'est pas responsable dans les hypothèses suivantes :

- En cas de piratage ou de suspicion de piratage du Code d'Accès ;
- En cas d'actes de malveillance de la part du Client ;
- En cas d'intrusion externe d'un tiers sur le réseau informatique du Client.

Annexe 1 : Accord sur le traitement des Données Personnelles

Chacune des Parties s'engage à respecter toutes les obligations résultant de l'application de la réglementation, en particulier les dispositions issues du RGPD. A cette fin, elles reconnaissent être soumises à une obligation de collaboration pendant toute la durée du Contrat et s'engagent donc mutuellement à se transmettre sans délai toute information, renseignement, document ou fichier leur permettant de maintenir ou de démontrer leur conformité à la réglementation applicable et à s'informer immédiatement de tout manquement ou risque de manquement à ladite réglementation.

Chacune des Parties s'engage à respecter toutes les obligations résultant de l'application de la réglementation, en particulier les dispositions issues du RGPD. A cette fin, elles reconnaissent être soumises à une obligation de collaboration pendant toute la durée du Contrat et s'engagent donc mutuellement à se transmettre sans délai toute information, renseignement, document ou fichier leur permettant de maintenir ou de démontrer leur conformité à la réglementation applicable et à s'informer immédiatement de tout manquement ou risque de manquement à ladite réglementation.

Les termes commençants par une majuscule ont la définition qui leur est donnée
Les termes commençant par une majuscule qu'ils soient au singulier ou au pluriel sont définis ci-dessous ou dans les documents contractuels liant les Parties et par l'article 4 du Règlement européen n°2016/679 relatif à la protection des données à caractère personnel :

TERMES	DEFINITIONS
Client	Toute personne physique ou morale bénéficiant des Services du Prestataire
Donnée Personnelle ou Donnée à Caractère Personnel	Désigne toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable (ci-après dénommée «Personne Concernée») ; est réputée être une «personne physique identifiable» une personne physique qui peut être identifiée, directement ou indirectement, notamment par référence à un identifiant, tel qu'un nom, un numéro d'identification, des Données de localisation, un identifiant en ligne, ou à un ou plusieurs éléments spécifiques propres à son identité physique, physiologique, génétique, psychique, économique, culturelle ou social.
Personne Concernée	Désigne la personne physique à laquelle sont relatives les Données Personnelles.
Réglementation	Désigne l'ensemble des lois et règlements applicables en France en matière de protection des Données Personnelles, notamment la loi dite « Informatique et Libertés » n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, le RGPD et leurs textes subséquents.
Responsable de Traitement	Désigne la personne qui détermine les finalités et les moyens d'un Traitement, c'est à dire l'objectif et la façon de le réaliser.
Service	Désigne la ou les prestations fournies par le Prestataire et décrites dans les documents contractuels liant les Parties.
Sous-Traitant	Le Sous-Traitant est la personne qui traite des Données pour le compte d'un autre organisme (« le Responsable de Traitement »), dans le cadre d'un Service ou d'une prestation.
Traitement	Désigne toute opération ou tout ensemble d'opérations effectuées ou non à l'aide de procédés automatisés et appliquées à des Données Personnelles ou des ensembles de Données Personnelles, telles que la collecte, l'enregistrement, l'organisation, la structuration, la conservation, l'adaptation ou la modification, l'extraction, la consultation, l'utilisation, la communication par transmission, la diffusion ou toute autre forme de mise à disposition, le rapprochement ou l'interconnexion, la limitation, l'effacement ou la destruction.
Utilisateur	Désigne toute personne physique qui bénéficie des Services.
Violation de Données Personnelles	Désigne la violation de la sécurité entraînant de manière accidentelle ou illicite, la destruction, la perte, l'altération, la divulgation non autorisée de Données Personnelles transmises, conservées ou traitées d'une autre manière, ou l'accès non autorisé à des Données Personnelles.

A. Lorsque Le Prestataire agit en qualité de Sous-traitant

1. Description des Traitements mis en œuvre par le Prestataire en qualité de Sous-Traitant.

a. Nature des traitements de données personnelles :

Le Prestataire collecte, enregistre, héberge, conserve, communique, supprime, détruit, les Données Personnelles nécessaires à la fourniture des Services, au titre du Contrat, pour lesquels le Prestataire agit en qualité de Sous-Traitant.

b. Finalité des Traitements de Données Personnelles

Le Prestataire traitera les Données Personnelles dans la mesure nécessaire à la fourniture des Services, au titre du Contrat, pour lesquels le Prestataire agit en qualité de Sous-Traitant et selon les instructions du Client.

c. Catégories de Données Personnelles :

Le Client peut fournir des Données Personnelles, dont l'étendue est déterminée et contrôlée par le Client à sa seule discrétion, lesquelles peuvent inclure, sans s'y limiter, les catégories suivantes de Données Personnelles :

- Des données relatives à l'identité (exemple : nom, prénom, etc.) ;
- Des données de contact (exemple : adresse postale, adresse électronique, numéro de téléphone, etc.) ;
- Des données d'identification ;
- Des données de connexion et d'usage (exemple : adresse IP, logs de connexion, etc.).

d. Catégories de Personnes Concernées :

Le Client peut fournir des Données Personnelles au Prestataire relatives aux catégories suivantes de Personnes Concernées, dont l'étendue est déterminée et contrôlée par le Client à sa seule discrétion, et sans toutefois s'y limiter :

- Employés ou contacts des prospects, clients, partenaires et fournisseurs du Client ;
- Employés du Client ;
- Utilisateurs du Client.

e. Durée de conservation :

Les Données Personnelles pour lesquelles le Prestataire est Sous-Traitant seront conservées pendant la période convenue avec le Client, Responsable de Traitement, sauf si la législation exige une autre durée nécessaire à l'accomplissement des finalités telles que les obligations règlementaires, fiscales ou comptables du Prestataire.

2. Obligations du Prestataire et du Client lorsque le Prestataire agit en qualité de Sous-Traitant

a. En qualité de Sous-Traitant, le Prestataire s'engage à :

- Ne traiter les Données Personnelles que sur instruction documentée du Client, y compris en ce qui concerne les Transferts de Données Personnelles vers un pays tiers, à moins qu'il ne soit tenu d'y procéder en vertu du droit de l'Union européenne ou du droit français ; dans ce cas nous vous informons de cette obligation juridique avant le Traitement, sauf si le droit concerné interdit une telle information pour des motifs importants d'intérêt public.
- Informer le Client si, selon le Prestataire, une instruction donnée par le Client constitue une violation du RGPD ou d'autres dispositions de la Règlementation.
- Mettre en place, conformément aux instructions du Responsable de Traitement, les mesures techniques et organisationnelles, afin d'assurer la sécurité et la confidentialité des Données Personnelles dans le cadre des Services.
- S'assurer que les salariés du Prestataire autorisés à traiter les Données Personnelles dans le cadre du Contrat sont soumis à une obligation de confidentialité.
- Dans le cas de demandes reçues d'une autorité compétente et relatives aux Données Personnelles traitées par le Prestataire en qualité de Sous-Traitant en vertu du Contrat, à informer le Client (à moins que les lois applicables ou l'injonction d'une autorité compétente ne l'interdisent), et à limiter la communication des Données Personnelles à ce que l'autorité a expressément demandé.
- Tenir compte de la nature du Traitement, aider le Client, par des mesures techniques et organisationnelles appropriées, dans la mesure du possible, à s'acquitter de son obligation de donner suite aux demandes dont les Personnes Concernées le saisissent en vue d'exercer leurs droits prévus au chapitre III du RGPD.
- Aider raisonnablement le Client à garantir le respect de ses obligations prévues aux articles 32 à 36 du RGPD, dans la mesure du possible et compte-tenu de la nature du Traitement et des informations à la disposition du Prestataire.
- En cas de Violation de Données Personnelles, le Prestataire s'engage à en informer le Client dans les meilleurs délais. La notification doit décrire la nature de la Violation de Données Personnelles, décrire les conséquences probables de l'incident, ainsi que les mesures prises ou proposées par le Prestataire en réponse à la Violation de Données Personnelles.
- Prendre en compte et intégrer les principes de protection des Données Personnelles dès la conception, dans la mesure du possible, et de protection des Données Personnelles par défaut en ce qui concerne les outils utilisés ou mis à votre disposition dans le cadre du Contrat.
- Ne pas communiquer, divulguer ou donner accès aux Données Personnelles, à un tiers non-autorisé sans l'accord préalable et écrit du Client, sauf demande des autorités judiciaires ou administratives habilitées.
- Tenir un registre des opérations de Traitement des Données Personnelles réalisées pour le compte du Client.

b. Les Obligations du Client :

Pour le Traitement des Données Personnelles, vous devez nous fournir par écrit :

- Toute instruction pertinente.
- Toute information nécessaire à la création du registre des activités de Traitement du Sous-Traitant.

Vous avez la responsabilité de vous assurer que :

- Le Traitement des Données Personnelles dans le cadre de l'exécution des Services a une base juridique appropriée (par exemple, le consentement de la personne concernée, les intérêts légitimes du Responsable de Traitement, etc.).
- Toutes les procédures et formalités requises (telles qu'analyse d'impact relative à la protection des données, notification et demande d'autorisation à l'autorité de contrôle compétente en matière de Traitement de Données Personnelles ou à tout autre organisme compétent, le cas échéant) ont été effectuées.
- La Personne Concernée est informée du Traitement de ses Données Personnelles de façon concise, transparente, intelligible et facilement accessible, en utilisant un langage clair et simple, comme le prévoit le RGPD.

- Les Personnes Concernées sont informées et ont à tout moment la possibilité d'exercer facilement les droits relatifs aux Données Personnelles prévus par le RGPD directement auprès du Responsable du Traitement.

L'ensemble des obligations imposées par la Réglementation au Responsable de Traitement sont respectées par le Client.
Le Client est responsable de la mise en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour assurer la sécurité des ressources, systèmes, applications et opérations qui ne relèvent pas du périmètre de responsabilité du Prestataire.

c. Recours à un Sous-Traitant Ultérieur et transferts internationaux

Le Client reconnaît que le Sous-Traitant peut être amené à avoir recours à des Sous-Traitants Ultérieurs. A ce titre, le Sous-Traitant dispose de l'autorisation générale du Client pour ce qui est du recrutement de Sous-Traitants Ultérieurs. La liste des Sous-Traitants Ultérieurs actuelle est disponible sur demande.
Le Sous-Traitant informera spécifiquement, par écrit, le Responsable de Traitement de tout projet de modification de cette liste par l'ajout ou le remplacement de Sous-Traitants Ultérieurs au moins dix (10) jours à l'avance, donnant ainsi au Responsable de Traitement suffisamment de temps pour pouvoir s'opposer à ces changements avant le recrutement du ou des Sous-Traitants Ultérieurs concernés.
Si le Client ne soumet pas d'objection au Sous-Traitant par écrit dans un délai de dix (10) jours suivant la réception de l'information précitée, il sera considéré avoir accepté le nouveau Sous-Traitant Ultérieur.
Dans le cas où dans le délai de dix (10) jours, le Client s'oppose au traitement de ses Données Personnelles par un Sous-Traitant Ultérieur qui s'avère être essentiel pour la fourniture du Service, les Parties se concerteront et le Prestataire fournira ses meilleurs efforts pour trouver une solution qui satisfera les intérêts de l'ensemble des Parties. Si à l'issue d'un délai de trente (30) jours, les Parties ne parviennent pas à trouver un accord, et que le Client maintient son opposition, alors le Client pourra résilier le Service dans les termes et conditions de l'article 12 du Contrat.
En tout état de cause, lorsque le Prestataire recrute un Sous-Traitant Ultérieur pour mener des activités de Traitement, il le fait au moyen d'un contrat qui impose au Sous-Traitant Ultérieur, en substance, les mêmes obligations en matière de protection des Données Personnelles que celles imposées au Prestataire en vertu du présent Accord.
Le Client convient que lorsque le Prestataire recrute un Sous-Traitant Ultérieur conformément aux dispositions ci-dessus et que ces activités de Traitement impliquent un transfert de Données Personnelles au sens du chapitre V du RGPD (c'est-à-dire vers des pays tiers ou à des organisations internationales), le Prestataire et le Sous-Traitant Ultérieur peuvent garantir le respect du chapitre V du RGPD en utilisant les clauses contractuelles types adoptées par la Commission sur la base de l'article 46, paragraphe 2, du règlement (UE) 2016/679, pour autant que les conditions d'utilisation de ces clauses contractuelles types soient remplies.

d. Droit des Personnes Concernées

Le Client est pleinement responsable de l'information des Personnes Concernées concernant le Traitement de leur Données Personnelles et les réponses à leurs demandes d'exercice de droits.
Dans l'hypothèse où le Prestataire serait récipiendaire d'une demande par une Personne Concernée concernant le Traitement de ses Données Personnelles ou l'exercice d'un droit, Le Prestataire s'engage à informer le Client de cette demande dans les meilleurs délais et à collaborer avec le Client pour lui permettre de répondre aux Personnes Concernées.
Le Client reconnaît et convient que, dans l'éventualité où l'assistance du Prestataire nécessiterait des ressources importantes de sa part, cette assistance pourra être facturée au Client à condition de le lui notifier et d'obtenir son accord au préalable.

e. Suppression et restitution des Données Personnelles

Au terme du Contrat le Prestataire s'engage à supprimer, selon le choix du Responsable de Traitement, toutes les Données Personnelles traitées pour le compte du Client, ou renvoyer toutes les Données Personnelles au Client et détruire les copies existantes, à moins que le droit de l'Union européenne ou le droit national n'impose de les conserver plus longtemps. Le Client est seul responsable de faire en sorte que les opérations nécessaires (telles que la sauvegarde, le transfert vers une société tierce, etc.) à la conservation des Données Personnelles soient effectuées avant la résiliation ou l'expiration du Contrat.

f. Contact en cas de demandes relatives au Traitement des Données Personnelles

Chacune des Parties s'engage à communiquer à l'autre Partie les coordonnées de la personne à contacter pour toute demande relative au Traitement de Données Personnelles.
Chacune des Parties communiquera à l'autre Partie un email et une adresse postale.
Le Client est informé que nous avons a désigné un DPO et peut adresser ses demandes à [DPO : Sophie COFFI : telecom@technicophone.fr, 4, Rue des Messagers 37210 Rochecorbon).

g. Dispositions spécifiques aux Audits RGPD

Dans le cadre des Traitements en sa qualité de Sous-Traitant, le Prestataire met à la disposition du Client toutes les informations nécessaires pour démontrer le respect des obligations prévues dans l'Accord et pour permettre la réalisation d'audits, y compris des inspections, par le Client ou un autre auditeur qu'il a mandaté, et contribuer à ces audits.
Avant de mettre en œuvre son droit d'audit, le Client avertira le Prestataire par Lettre Avec Accusé de Réception en respectant un délai de préavis de soixante (60) jours ouvrés.
Si le Client fait appel à un auditeur externe, il s'assure que ce dernier soit soumis à une obligation légale de confidentialité ou prenne un engagement formel de non-divulgation des informations recueillies chez le Prestataire. Le Client s'engage à ne pas faire appel à un prestataire concurrent.
L'audit fait l'objet d'un plan d'audit mutuellement accepté par le Client et le Prestataire qui détaille le champ et les conditions de l'audit.
Le Prestataire n'est tenu de communiquer que les informations strictement nécessaires pour l'audit, à l'exception des informations couvertes par le secret des affaires ainsi que les informations couvertes par des accords de confidentialité.
L'audit ne peut excéder deux (2) jours, il se fait pendant des jours ouvrés entre 9h00 et 18h00 et ne doit pas perturber l'exécution des services du Prestataire.
Les frais d'audit sont à la charge du Client. Si les opérations d'audit engendrent des frais pour le Prestataire, il peut en demander le remboursement au Client sur présentation des factures.
Le Client ne peut mettre en œuvre plus d'un audit tous les douze (12) mois.

B. Lorsque le Prestataire est Responsable de Traitement.

1. Description des Traitement mis en œuvre par le Prestataire

Dans le cadre de son activité le Prestataire veille à traiter uniquement les Données Personnelles adéquates, pertinentes et limitées à ce qui est nécessaire à la réalisation des Services souscrits par le Client conformément au principe de minimisation (article 5.1.c du RGPD).

a. Catégorie de Données Personnelles :

Le Prestataire traite les catégories de Données Personnelles suivantes :

- **Données d'identification/Données de contact :** civilité, nom, prénoms, société, poste occupé, adresse postale, numéro de téléphone (fixe et/ou mobile), adresse de courrier électronique, identifiants techniques de l'Utilisateur ;
- **Données de connexion et d'usage des Services :** logs de connexion**,** identifiants publicitaires, adresse IP notamment ;
- **Données relatives au support fourni dans le cadre de nos Services :** informations figurant sur les tickets d'incidents ou dans les enregistrements téléphoniques d'un Utilisateur du Client signalant un incident.
- **Données d'interactions avec nos Services :** compte rendu d'interventions, adresses IP utilisées pour visiter notre site, utiliser nos applications et consulter nos e-mails (système d'exploitation utilisé, type d'équipement, etc.) ;
- **Données relatives à la transaction et au suivi de la relation commerciale :** numéro de transaction, détail de l'achat, de l'abonnement, du produit ou Service souscrit, adresse de livraison, historique des achats et des prestations de Services, retour des produits, correspondances avec le Client et service après-vente, échanges et commentaires des Clients et prospects, personne(s) en charge de la relation Client… ;
- **Données relatives aux règlements des factures :** notamment moyens de paiement, données de facturation, modalités de règlement des factures, remises consenties, soldes et impayés ;
- **Données de profil :** par exemple les retours d'informations et réponses aux enquêtes ;
- **Données de trafic et d'acheminement des communications ;**
- **Données hébergées :** Données Personnelles de l'Utilisateur qui peuvent être enregistrées ou conservées (par exemple, les annuaires), données que l'Utilisateur confie au Prestataire dans le cadre de l'utilisation du Service (données hébergées) ;
- **Cookies et autres traceurs déposés sur notre site web et nos applications**. Pour plus d'informations, nous vous invitons à consulter notre politique cookies.

b. Finalité et base légale du Traitement :

Dans le cadre de son activité le Prestataire veille à ce que les Données Personnelles soient traitées de manière licite pour des finalités déterminées, explicites et légitimes, conformément à l'article 5.1.a et 5.1.b du RGPD. Vos Données Personnelles peuvent notamment être traitées dans les conditions de licéité et finalités suivantes :

- Base légale : exécution du contrat
  - Finalités :

- Facturation des Clients
- Gestion des abonnements et d'utilisation des Services
- Gestion des équipements
- Gestion des commandes
- Interventions sur le site du Client
- Formations aux outils pour le Client
- Déploiement du réseau
- Authentification et identification sur le portail Client du Prestataire
- Communication Clients dans le cadre des opérations de maintenance technique
- Gestion des impayées
- Traitement des réclamations et des résiliations
- Hébergement de Données Utilisateurs
- Communications nécessaires à l'exécution du contrat

- Base légale : Intérêts légitimes
  - Finalités :

- Lutter contre la fraude
- Gestion des impayés
- Déploiement des produits et des Services du Prestataire
- Déploiement du réseau
- Sécurisation des technologies de l'information
- Réponse aux enquêtes de satisfaction dans le but de déterminer les axes d'amélioration de nos Services
- Réalisation d'études statistiques

- Formation des salariés du Prestataire en s'appuyant sur les grilles d'analyse et/ou les enregistrements dans un intérêt pédagogique pour le salarié
- Evaluation des salariés du Prestataire

- Base légale : Consentement
  - Finalités :

- Améliorer la qualité de Service sur nos réseaux par collecte d'informations du terminal
- Identifier les prospects ou le Client et ses besoins ou offres
- Faire des recommandations personnalisées aux Clients
- Proposer des offres ciblées et adaptées aux Clients du Prestataire et ses filiales

- Base légale : Obligation légale et réglementaire
  - Finalités :

- Archiver les données comptables et juridiques
- Répondre aux demandes de tiers autorisés par la règlementation
- Répondre aux réquisitions des autorités
- Gérer les demandes d'exercice des droits des personnes concernées
- Gestion des précontentieux et contentieux
- Prévention de la fraude et application des sanctions rattachées.

c. Destinataires des Données personnelles :

Afin d'accomplir les finalités mentionnées ci-dessus, vos Données Personnelles sont transmises uniquement à des destinataires habilités et compétents, conformément à la règlementation en vigueur, à savoir :

- Nos services internes
- Nos Sous-traitants et éventuels prestataires
- Les autorités compétentes à leur demande en réponse à une procédure judiciaire, à des recherches judiciaires, des sollicitations d'informations ou afin de se conformer à d'autres obligations légales.

d. Transferts hors Union-Européenne :

Les Données Personnelles collectées sont susceptibles d'être traitées hors de l'Union-Européenne. Dans ce cas, le Prestataire prend les dispositions nécessaires avec ses Sous-traitants et partenaires pour garantir un niveau de protection des Données Personnelles adéquat et ce en tout conformité avec le RGPD et les lois applicables en matière de protection des Données à caractère Personnel.

e. Quels sont vos droits ?

Conformément au RGPD, vous disposez de différents droits sur vos Données Personnelles.
En notre qualité de Responsable de Traitement, vous pouvez nous demander à tout moment l'accès aux Données Personnelles vous concernant, leur rectification, leur effacement (dans la mesure où cela n'empêche pas la bonne exécution de notre relation contractuelle ou le respect des obligations légales) et la limitation d'un ou plusieurs traitements particuliers de Données Personnelles vous concernant, dans les conditions prévues par la Réglementation. Vous disposez par ailleurs du droit de vous opposer à un traitement de vos Données Personnelles dans les conditions fixées par la Réglementation.
Il est donc important que les informations que vous transmettez au Prestataire soient exactes et à jour, et que vous nous informiez sans délai de tout changement significatif vous concernant.
Comment exercer vos droits ?
Vous pouvez exercer vos droits en contactant le délégué à la protection des Données du Prestataire à l'adresse suivante : 4, Rue des Messagers – 37210 Rochecorbon
Le Prestataire vous fournira les informations sur les mesures prises à la suite de votre demande dans un délai d'un mois à compter de la réception de la demande conformément à l'article 12 du RGPD. Dans le cas où votre demande présente un degré de complexité et/ou dans le cas où le Prestataire fait face à un nombre de demandes important, le délai de réponse pourra être prolongé de deux mois. Dans ce dernier cas, le Prestataire vous fournira, dans un délai d'un mois après la réception de votre demande les motifs de la prolongation.
Par ailleurs, conformément à l'article 12.5 du RGPD, lorsque les demandes sont manifestement infondées ou excessives, notamment en raison de leur caractère répétitif, le Prestataire peut exiger le paiement des frais raisonnables qui tiennent compte des coûts administratifs supportés pour fournir les informations, procéder aux communications ou prendre les mesures demandées, ou refuser de donner suite à ces demandes.

f. Introduire une réclamation auprès de la CNIL

Vous pouvez aussi introduire une réclamation auprès de la CNIL via son site internet https://www.cnil.fr/ , dans certains cas déterminés, par le téléservice de plainte en ligne; dans les autres cas non prévus par le téléservice, par le service « Besoin d'aide » ou par courrier postal en écrivant à :
CNIL
3 Place de Fontenoy
TSA 80715 – 75334 PARIS CEDEX 07

Sources et références :
https://www.cnil.fr/fr
https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/HTML/?uri=CELEX:32016R0679
https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000000886460