

I GENERALITES

1 DEFINITIONS

Abonné - Personne physique ou morale au nom et pour le compte de laquelle un Contrat d'Abonnement est souscrit.

ADSL - Asymmetric Digital Subscriber Line ou réseau de raccordement numérique asymétrique. L'ADSL fait partie des technologies xDSL qui permettent d'améliorer les performances des réseaux d'accès et en particulier de la ligne d'Abonné du réseau téléphonique classique, constituée de fils de cuivre. Grâce à l'utilisation de deux modems, l'un placé chez l'Abonné, l'autre sur la ligne d'Abonné, devant le répartiteur principal, il permet d'améliorer considérablement le débit du réseau et d'obtenir des transmissions 70 fois plus rapides qu'avec un modem analogique classique.

Affaiblissement / Atténuation / Perte - Terme général utilisé pour indiquer la perte de puissance d'un point à un autre, un affaiblissement s'exprime en dB par unité de longueur. Attention, l'échelle utilisée est logarithmique, une augmentation de 3 dB correspond au double de la valeur précédente. On utilise aussi le terme pour caractériser une perte d'amplitude du signal à travers les lignes et les équipements de transmission.

Affectation - désigne l'action réalisée par l'attributaire ou le dépositaire d'une ressource en numérotation visant à permettre l'utilisation exclusive de cette ressource en numérotation par un utilisateur, devenant ainsi Affectataire de cette ressource.

AFMM - 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.

Analogique - Désigne un signal présentant des variations continues et pouvant prendre des valeurs quelconques entre certaines limites. Les sons, la voix, les couleurs, tels que les perçoivent nos sens, sont des entités analogiques. En télécommunication et en informatique, ce terme est souvent opposé à numérique, qualificatif d'un signal ne pouvant prendre qu'un nombre limité de valeurs discontinues (deux si le signal est binaire).

ANI - Automatic Number Identification - Identification automatique du numéro appelant.

Anomalie Majeure - Dysfonctionnement entraînant la coupure totale d'un Service.

APNF - Association des Plateformes de Normalisation des Flux inter-opérateurs.

ARCEP - l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes. Suite à la promulgation de la loi sur la régulation des activités postales le 20 mai 2005, l'ART est devenue l'ARCEP.

ATM - Né dans les années 80, l'ATM (Asynchronous Transfer Mode, ou mode de transfert asynchrone), revendique le rôle de protocole réconciliateur de toutes les contraintes liées au transport des données multimédias sur des réseaux à très hauts débits (jusqu'à 622 Mb/s, bien au-delà des 2 Mb/s du réseau Transpac avec X25, ou des 34 Mb/s des services à relais de trames (FrameRelay)). C'est une variante des technologies par paquets (X25, FrameRelay) mais qui possède l'avantage de fonctionner selon un découpage des données en cellules de taille réduite et fixe.

Backbone - Littéralement épine dorsale - Artère principale et fédératrice du réseau. Désigne l'épine dorsale d'un réseau de télécommunications. Les réseaux backbone des opérateurs sont des artères à très haut débit de transmission, qui relient les principaux nœuds du réseau et sur lesquels des liaisons de plus faible capacité de transmission sont raccordées.

Bande passante - Désigne la capacité de transmission d'une liaison de transmission. Elle détermine la quantité d'informations (en bits/s) qui peut être transmise simultanément. C'est aussi la différence entre les fréquences les plus hautes et les plus basses disponibles pour les signaux du réseau. Ce terme est également utilisé pour décrire le débit évalué d'un média de transmission ou d'un protocole donné.

Boucle Locale - Appelé aussi dernier kilomètre, c'est la portion de ligne téléphonique qui relie l'Abonné à son central téléphonique.

Centrex - CentralExchange - Service de commutation privée fourni par un exploitant à partir de ses ressources générales de commutation. Il évite ainsi à une entreprise de posséder son propre autocommutateur. Service permettant à une ou plusieurs entreprises d'utiliser un autocommutateur mutualisé et hébergé en disposant de PABX.

CGAS - Conditions générales d'accès au service.

Cloud - Service d'hébergement virtualisé et/ou de stockage utilisé dans le cadre de l'externalisation de données et/ou de services. La technologie utilisée dans le cadre de l'offre Cloud réside dans le partitionnement d'un ou plusieurs serveurs physiques en plusieurs serveurs virtuels isolés les uns des autres.

CNIL - Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés, La CNIL est une autorité administrative indépendante qui a pour mission essentielle de protéger la vie privée et les libertés individuelles ou publiques.

CODEC - Abréviation de Codeur-Décodeur. Equipement ou composant électronique permettant de transformer un signal analogique (par exemple, un son ou une image) en train de données numériques et inversement.

Contrat d'Abonnement - Contrat conclu entre le prestataire et l'Abonné, relatif à la fourniture par le prestataire des Services (un ou plusieurs) à l'Abonné dans les conditions prévues par la documentation contractuelle visée (documents commerciaux, conditions générales et particulières).

Communications Unifiées - (com'unifiée) - L'intégration de services de communications d'entreprise en temps réel comme la messagerie instantanée, les renseignements sur la présence, la voix (y compris la téléphonie IP), les caractéristiques de mobilité (y compris la mobilité étendue et le service à numéro unique), les conférences audios, vidéos et Web, la convergence fixe-mobile, le partage de bureau, le partage des données (y compris les tableaux blancs interactifs électroniques Web), le contrôle des appels et la reconnaissance vocale dans le cas de services de communication en temps non réel comme la messagerie

unifiée (messagerie vocale, courriel, messagerie texte et télécopie intégrés).

CPE - Customer Premises Equipment - Terme désignant les équipements terminaux de réseaux situés dans les limites de propriété d'un utilisateur.

CRM - Customer Relationship Management - En Français : GRC - Le CRM est une approche intégrée pour identifier, acquérir et fidéliser les clients. En permettant de gérer et coordonner les interactions clients sur plusieurs canaux, services, lignes d'activités et lieux géographiques, le CRM aide les entreprises à améliorer leur performance et à optimiser la valeur de chaque interaction client.

Data - La data est un terme anglais utilisé dans le secteur des télécommunications pour qualifier les données qui peuvent circuler par un réseau téléphonique ou un réseau informatique, hormis les données vocales.

Débit - Quantité d'informations transportées en une unité de temps par un moyen de communication. Un débit s'exprime en Bit par seconde (ne pas confondre avec Baud). Mesure la quantité d'informations que peut transmettre un canal dans un temps donné, généralement exprimé en bits par seconde (bps) pour les transmissions numériques.

Dégroupage - Séparation en plusieurs lots de prestations de télécommunication traditionnellement regroupées en un lot unique, de façon à pouvoir les confier éventuellement à des opérateurs de télécommunication différents.

Dégroupage total - l'utilisateur n'est plus client et ne paie plus l'abonnement de l'Opérateur Historique. Sa ligne est directement reliée (au niveau du NRA) aux équipements (DSLAM) de l'opérateur tiers.

Dégroupage partiel - l'utilisateur est toujours client de l'Opérateur Historique et continue d'utiliser le POTS sur le réseau téléphonique commuté ; il continue à payer l'abonnement correspondant et bénéficie de tous les services associés à sa ligne (abonnement téléphonique). Être en dégroupage partiel signifie que l'on est dégroupé et donc ce terme ne s'applique pas en zone non dégroupée.

DNS - Domain Name Server - Serveur affectant à une machine un nom de domaine validé par le centre d'informations du segment Internet Local (NIC) «Raison_sociale.fr» devient ainsi un nom réservé.

Système de bases de données réparties assurant la correspondance d'un nom et d'une adresse Internet (adresse IP). C'est un serveur qui traduit une adresse de la forme nom.domaine.org en adresse IP compréhensible par les équipements de réseau.

Le Système de Noms de Domaine est un élément clé d'Internet, fournissant un mécanisme pour résoudre les noms d'hôte en adresses IP.

DSLAM - Digital Subscriber Line Access Multiplexer - Multiplexeur DSL - Concentrateur de lignes DSL, placé dans les répartiteurs téléphoniques. Il aiguille les flux DSL vers le réseau ATM de l'opérateur. Situé sur le réseau de l'opérateur local, au niveau du répartiteur, il fait partie des équipements utilisés pour transformer une ligne téléphonique classique en ligne ADSL permettant la transmission de données, et en particulier l'accès à Internet, à haut débit. La fonction du DSLAM est de regrouper plusieurs lignes ADSL sur un seul support, qui achemine les données en provenance et à destination de ces lignes.

Editeur - 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 Final.

EFM - Ethernet in the First Mile. Les liaisons SDSL EFM (Ethernet First Mile) permettent de garantir la bande passante disponible et de proposer des débits symétriques en assurant un taux de disponibilité accru. Elles assurent le cadre nécessaire au bon fonctionnement des applications qui apportent des temps de réponses constants et optimaux.

Eligibilité - L'éligibilité technique de la ligne téléphonique est sa capacité à supporter un service.

Fax2Mail - Ce service permet la réception de télécopies directement sur son adresse email.

Fibre Optique (F.O.) - Câble généralement fait de silice, capable de véhiculer des signaux sous forme lumineuse.

Guide d'onde optique en forme de filament composé de substances diélectriques. Filament de silice ou de matière plastique permettant de transporter un rayonnement optique. Dans les fibres optiques multimodes à diamètre relativement élevé, plusieurs modes de propagation ne permettent pas des délais aussi élevés que dans les fibres optiques monomodes qui ont un cœur en verre très fin et qui ne permettent qu'un seul mode de propagation leur donnant un débit très élevé.

FTTH - Fiber To The Home - Réseau d'accès par fibre optique jusqu'à l'Abonné. Il existe plusieurs standards : l'EPON (Ethernet Based PON), qui vise à utiliser une couche Ethernet MAC légèrement modifiée comme protocole support, et le GPON (Gigabit PON), un type de PON pouvant fonctionner à des débits supérieurs au gigabit.

Full-Duplex - Bidirectionnel simultané - Mode de transmission d'une ligne ou d'un équipement où les informations transitent en même temps dans les deux sens.

FXO - Foreign eXchange Office - C'est un port qui reçoit la ligne téléphonique.

FXS - Foreign eXchange Subscriber - Port raccordant le téléphone de l'Abonné.

GTI - Garantie de Temps d'Intervention - Dans un contrat de support ou d'assistance, cette garantie définit le délai maximum d'intervention sur incident.

GTR - Garantie de Temps de Rétablissement - Dans un contrat de support ou d'assistance, cette garantie définit le délai maximum de rétablissement du service.

GATEWAY - Passerelle permettant de convertir les signaux analogiques et numériques des PABX en IP.

Heures Ouvrées - Elles sont comprises entre 9h et 18h, du lundi au vendredi, hors jours fériés.

IMS - Interruption Maximale de Service, l'IMS correspond au cumul annuel des interruptions de service du lien principal et du secours, exprimé en heures.

IPBX - Internet Protocol-Private Branch Exchange - Autocommutateur privé d'entreprise



utilisé pour la téléphonie sur IP.

IPSEC - Protocole qui permet d'encrypter les données qui vont transiter sur un réseau RPV (Réseau Privé Virtuel). Ce protocole a été défini par l'IETF. Ensemble de normes de sécurité offrant des services de confidentialité et de d'authentification au niveau de la couche IP (Internet Protocol).

LAN - Local Area Network - Expression anglo-saxonne équivalente du Français Réseau local ou Réseau local d'entreprise. Réseau d'entreprise de faible superficie (les équipements informatiques qui le composent sont géographiquement circonscrits à un étage, un bâtiment, voire un site).

Ligne - signifie la ligne de téléphone fixe du Client Final située en France métropolitaine pour laquelle le Service a été souscrit.

Load-balancing - Littéralement équilibre de charge - La répartition de charge est une technique utilisée en informatique pour distribuer un travail entre plusieurs processus, ordinateurs, disques ou autres ressources.

Mail2Fax - Service permettant l'envoi de télécopie depuis son ordinateur via la connexion Internet, grâce à une interface web disponible sur le site du fournisseur, ou simplement à partir de son client final.

Message Gratuit d'Information Tarifaire ou MGIT - Message diffusé à l'appelant avant la mise en relation et avant le déclenchement de la facturation par l'Opérateur de collecte.

MPLS - MultiProtocole Label Switching - Protocole qui améliore le trafic dans les infrastructures des opérateurs. Il intervient également dans les procédés d'optimisation de bande passante, et est capable de mieux rééquilibrer les flux d'informations. Il offre la possibilité de bâtir des réseaux privés Virtuels (VPN).

NDI - Numéro de Désignation d'installation - = NPI = ANI = CLI = Tête de Ligne, c'est le numéro principal du client.

NRA - Noeud de Raccordement Abonné - Central téléphonique ou encore répartiteur. C'est de là que partent toutes les lignes d'Abonnés d'une zone géographique définie. On y trouve les équipements de liaison, DSLAMs pour l'ADSL par exemple, mais aussi les commutateurs E10B3 de la téléphonie RTC.

Opérateur de boucle locale - OBL - Opérateur en télécommunications ayant installé physiquement la ligne de l'Abonné dans le cadre de la boucle locale (ensemble de liens filaires ou radioélectriques existant entre l'Abonné et le commutateur d'Abonnés auquel il est rattaché).

Opérateur historique - l'opérateur historique d'un pays est l'opérateur de télécommunications qui appartenait à l'état et détenait le monopole dans le secteur de la téléphonie (Ex. : Orange pour la France), ce qui lui a permis de mettre en place, développer, et gérer le réseau national, avant d'être éventuellement privatisé et que le marché ne soit ouvert à la concurrence d'opérateurs dits alternatifs.

Opérateur de télécommunications - Est l'entité qui met à disposition des services de communication à distance. Cela implique généralement un lien vers au moins un réseau ouvert de communication (réseau commuté (RTC), Internet) mais le réseau peut se suffire à lui-même.

Opérateur SVA - 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 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.

PABX - Private Automatic Branch Exchange - Expression anglo-saxonne pour désigner un autocommutateur privé d'entreprise, qu'on appelle plus couramment standard ou central téléphonique privé. Equipement de télécommunication effectuant de façon automatique l'aiguillage des communications.

Ping - Commande permettant de déterminer la présence et l'état de fonctionnement d'un autre système.

PoE (ou POE) - Power over Ethernet - Permet d'alimenter électriquement un appareil via le câble réseau.

Portabilité - La portabilité du numéro de téléphone fixe national ou mobile national est le fait de pouvoir conserver son numéro de téléphone en cas de changement d'opérateur, quel que soit le nouvel opérateur choisi.

Portabilité Opérateur tiers - Portabilité d'un numéro attribué à l'origine par un autre opérateur que France Télécom.

Portabilité Subséquente - Portabilité d'un numéro fixe national attribué à l'origine par France Télécom, mais qui a déjà été porté chez un autre Opérateur.

Portabilité totale - Portabilité de la tête de ligne (NDI) fixe nationale ainsi que la totalité des SDA.

Portabilité partielle simple - Portabilité d'une partie des SDA sans le NDI fixe national.

Portabilité partielle complexe - Portabilité du NDI fixe national, soit sans les SDA, soit avec une partie des SDA.

QoS - Quality of Service - La qualité de service est la capacité à véhiculer dans de bonnes conditions un type de trafic donné, en termes de disponibilité, débit (un débit permet de mesurer le flux d'une quantité relative à une unité de temps au travers d'une surface quelconque), délais de transmission.

Reversement - Rémunération au titre du trafic collecté par le réseau des fournisseurs du prestataire. Le montant de reversement varie en fonction du palier tarifaire du SVA et de l'Opérateur de Boucle Locale de l'appelant.

RNIS (ISDN) - Réseau Numérique à Intégration de Services - Réseau numérique dans lequel on utilise les mêmes commutateurs numériques et les mêmes conduits numériques pour établir des connexions pour différents services.

Routeur - Désigne une catégorie d'équipements assurant des fonctions de routage. Les

routeurs, situés à des carrefours entre plusieurs nœuds de réseaux aigüillent les messages entrant en fonction de tables préprogrammées. Les fonctions types d'un routeur sont de grouper, réunir, filtrer, assembler par destination, les données véhiculées sur un réseau. Les routeurs réalisent une fonction d'adressage et doivent connaître la topologie des réseaux à interconnecter.

RSVA - Référentiel des numéros à Service à Valeur Ajoutée (SVA). Ce référentiel est la base de données centralisée des Numéros SVA avec leurs tarifs mise à disposition par l'APNF

RTC - Réseau Téléphonique Commuté - C'est le réseau téléphonique ordinaire nommé PSTN en anglais.

SDA - Sélection directe à l'arrivée - = NDS = Numéro supplémentaire associé au numéro principal (NDI).

SDSL - Symmetric Digital Subscriber Line ou réseau de raccordement numérique à débit symétrique - Version à débit symétrique de l'ADSL qui s'adresse en priorité aux entreprises. Les débits varient de 192 Kbits/sec. à 2,3 Mbits/sec. La distance entre le central et le boîtier SDSL pourra atteindre 7 km alors que l'ADSL est limité à 4,5 km.

SIP - Session Initiation Protocol - Protocole de communication basé sur IP qui établit les règles de communications entre deux applications de téléphonie souhaitant dialoguer. Emanation de l'IETF [RFC 3261] destinée à mettre en place des procédures d'appel et de contrôle lors d'une communication VOIP bi ou multipartite.

SVA ou Numéro SVA - Numéro Service à Valeur Ajoutée choisi par l'Abonné parmi les tranches de numéros avec une tarification applicable et déclarée par les fournisseurs du prestataire et dont la liste a été établie par l'ARCEP en application de l'article D.98-8 du Code des Postes et des Communications Electroniques (CPCE), qui sont de la forme ci-dessous :

- Numéros à dix chiffres dont le format est 08 ABPQ MCDU ;
- Numéros à dix chiffres dont le format est 06 ABPQ MCDU ;
- Numéros courts à quatre chiffres dont le format est 3BPQ
- Numéros courts à quatre chiffres dont le format est 10YT ;
- Numéros courts à trois chiffres dont le format est 11X ;
- Numéros à 6 chiffres dont le format est 118XYZ.
- Tout autre format de numéro SVA appartenant à une tranche attribuée par l'ARCEP

SSL - Secure Socket Layer - Protocole de sécurisation des échanges. Protocole généraliste de sécurisation des échanges informatiques. Actuellement le protocole le plus utilisé dans les applications de commerce électronique sur Internet.

SVI - Service Vocal Interactif - Apparu au début des années 70 aux États-Unis et au début des années 80 en France. Il fut le premier équipement à intégrer à la fois des technologies venant du monde de la téléphonie et du monde de l'informatique.

TOIP - Téléphonie Over IP - Téléphonie sur IP - Solution de communication qui s'appuie sur un réseau en mode paquets pour acheminer des communications téléphoniques.

T0 - Ligne d'accès Numéris de base de France Télécom, soit 2 canaux B à 64 kbps et 1 canal D (pour la signalisation) à 64 kbps. 1T0 = 2 appels.

T2 - Accès primaire qui comprend soit 15, 20, 25 ou 30 canaux B à 64Kbps.

Trafic Anormal - 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 (Numéro SVA)

Trunk SIP - Est une liaison virtuelle permettant d'interconnecter un IPBX ou une passerelle à un opérateur SIP. Le Trunk SIP permet l'émission et la réception d'appels.

Utilisateur - Toute personne à laquelle l'Abonné a consenti la jouissance de tout ou partie des services souscrits aux termes du Contrat d'Abonnement. Il est rappelé que la jouissance par l'Utilisateur des Services ne saurait avoir pour objet ou effet de donner à l'Utilisateur la qualité de titulaire d'un numéro de téléphone, de l'un quelconque des Services et/ou du Contrat d'Abonnement.

Utilisateur Final - Désigne un client de l'Abonné Opérateur/MSP.

VGA - Vente en gros de l'abonnement, depuis le 1er avril 2006, la vente en gros des abonnements téléphoniques a été ouverte par Orange à la demande de l'ARCEP. Cette offre permet aux opérateurs alternatifs de proposer à leurs clients un service téléphonique complet incluant l'abonnement, la plupart des services associés compris avec celui-ci et l'ensemble des communications quelle que soit la destination ainsi que les services spéciaux.

VLAN - Virtual Local Area Network - Réseau local virtuel - Il existe deux manières de définir un VLAN :
On définit un VLAN comme un domaine de broadcast. Cette définition très basique, bien que correcte, ne permet pas de réaliser pleinement la notion de VLAN.
On définit également un VLAN comme un ensemble de « end-stations ». Cette définition signifie que les VLANs permettent à des postes de travail situés dans des segments physiques différents de communiquer comme s'ils se trouvaient sur un même segment logique.

Voice2Mail - Ce service permet la réception des messages vocaux d'un répondeur direc-



tement sur une adresse email.

VoIP - Voix sur IP - Aussi connue sous le nom de téléphonie Internet, est une technologie qui vous permet de téléphoner via un réseau d'ordinateurs basé sur un protocole Internet Protocol permettant de tenir une conversation téléphonique via Internet. Vous pouvez ainsi vous connecter à votre point de présence local et appeler un correspondant à l'autre bout du monde pour le prix d'une communication locale.

VPN - Virtual Private Network - Réseau Privé Virtuel. Terme très souvent utilisé pour désigner un système de communication utilisant une infrastructure publique étendue (RTC, INTERNET, Frame Relay, ATM, ...) mais dédiée via des circuits permanents. Un VPN peut être encrypté via IPSEC ou tout autre protocole d'encryptage de données.

VPN IP - Réseaux privés virtuels utilisés pour des accès distants ou l'interconnexion de sites. Ils utilisent l'infrastructure publique Internet (IP) ou le réseau privé IP d'un opérateur via des tunnels et permettent de donner la priorité aux flux d'applications critiques (messagerie, transfert de fichiers...). La sécurité des informations transmises est garantie par un chiffrement et déchiffrement des données aux extrémités du réseau.

Wi-Fi - Wireless Fidelity - ASFI en français (accès sans fil à l'internet) - Wi-Fi est aujourd'hui promu par l'alliance WECA (Wireless Ethernet Compatibility Alliance). Le Wi-Fi est un protocole de communication permettant des échanges de données sans fil sur de courtes distances, de l'ordre de dizaines de mètres et à des débits pouvant aller jusqu'à 54Mbit/s.

ZNE - Correspond à une zone géographique Française, souvent de la taille d'un canton et qui regroupe plusieurs blocs «ABPQ» correspondant chacun à 10 000 numéros téléphoniques géographiques Français. Il existe environ 420 ZNE en France et dans les départements d'Outremer.

2 CHAMP D'APPLICATION

Les présentes conditions particulières s'appliquent de plein droit aux offres « Telecom » commercialisées par la société ADN SYSTEMES, SARL au capital de 30000€, dont la marque commerciale et l'enseigne sont DIXINFOR, dont le siège social est 25ter rue Jean Moulin - ZA du Coulmet - 10450 Bréviandes, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Troyes, sous le numéro 75024831200043, ci-après « le prestataire ».

Le prestataire a une activité d'opérateur télécoms fixe et mobile déclarée auprès de l'autorité de régulation des communications électronique et des postes (ARCEP). Dans le cadre de cette activité, le prestataire commercialise des offres d'accès à Internet, de téléphonies fixe et mobile.

Dans le cadre de cette activité, le prestataire est un opérateur de commercialisation et ne dispose donc pas de ses propres services d'infrastructure (réseaux et équipements). Le prestataire exploite les services de plusieurs opérateurs lui permettant ainsi de commercialiser les différents services en fonction de la zone géographique et des besoins spécifiques à chacun de ses clients. Le prestataire est seul responsable des partenariats qu'il passe avec les autres opérateurs.

Les présentes Conditions Particulières sont indissociables des conditions générales de vente du Prestataire. Au même titre que les conditions générales de vente, elles ont été mises à la disposition du Client dans le cadre des offres de services hébergés, comme visé à l'article L. 441-6 du Code de Commerce et L. 113-3 et suivants du Code de la consommation.

Toute commande aux offres « Telecom » implique l'adhésion sans réserve aux conditions générales de service du Prestataire et aux présentes Conditions Particulières qui prévalent sur toutes autres conditions, à l'exception de celles qui ont été acceptées expressément par le Prestataire.

3 COMMANDE

Le prestataire propose au client les services Internet et de télécommunications fixe et mobile en fonction du besoin exprimé par ce dernier et en fonction de l'éligibilité technique de ou des adresse(s) du client au moment de l'étude commerciale. L'éligibilité évolue régulièrement sans pour autant que le prestataire en soit tenu informé par les autres opérateurs. Ainsi les services proposés par le prestataire, le sont en fonction des éléments à la disposition du prestataire au moment de l'étude.

Le Client atteste disposer du pouvoir, de l'autorité et de la capacité nécessaires à la conclusion et à l'exécution des obligations prévues aux présentes.

L'abonnement est réputé souscrit à compter de l'acceptation de la commande par le prestataire et sous réserve que l'ensemble des documents liés à la commande aient été fournis par le client au prestataire :

- Fiche client complétée et signée,
- Mandat de prélèvement SEPA,
- RIB,
- KBIS de moins de 3 mois,
- Document justifiant que les fonctions du signataire lui permettent de passer commande au nom de l'entreprise.

Les commandes acceptées par le prestataire sont fermes et définitives sans qu'aucun délai de rétractation ne soit possible. Toute annulation d'une commande entraîne la facturation de frais d'annulation de commande dont le montant varie en fonction de l'offre initialement souscrite.

L'acceptation de la commande par le prestataire vaut Contrat d'Abonnement. Le Contrat d'abonnement est constitué de la commande du client accepté par le prestataire, des éléments liés à la commande et dont la liste est ci-dessous, des conditions générales de services du prestataire et des présentes conditions particulières.

Dans le cas d'une commande de lien Internet fixe (xDSL ou fibre optique par exemple), et nécessitant une intervention de raccordement, le prestataire passe commande auprès de son fournisseur de lien commandé par son client. A l'issue, un rendez-vous de raccordement est imposé au prestataire par le fournisseur. Le fournisseur fait intervenir un technicien, collaborateur ou sous-traitant du fournisseur, pour assurer le raccordement technique du client.

Le prestataire informe le client de la date de raccordement prévue. Un collaborateur du prestataire est présent lors de l'intervention du fournisseur. Ces prestations sont incluses dans les frais d'accès au service, ou frais de raccordement.

La livraison administrative intervient à l'issue de l'intervention technique de raccordement réussie, dans les 72h (soixante-douze heures) ouvrées environ.

Dans le cas d'une commande de service (hors portabilité) ne nécessitant pas d'intervention de raccordement, la livraison administrative intervient dans les heures suivantes la commande.

Dans le cas d'une portabilité, la durée légale de la portabilité dépend de la complexité et du processus de portabilité retenue. Une demande de portabilité prend entre 6 (six) et 14 (quatorze) jours environ. Le jour de la portabilité, le processus de portabilité en lui-même peut prendre jusqu'à 4 (quatre) heures. Pendant le processus de portabilité (fixe ou mobile), les communications à destination des numéros portés peuvent ne pas aboutir.

4 ENTREE EN VIGUEUR DU CONTRAT

Les abonnements sont dû à compter de la date de la livraison administrative du service souscrit. L'engagement démarre à la date indiquée de début d'abonnement mentionnée sur la première facture et qui correspond à la date de la livraison administrative.

Dans le cas d'une portabilité, les numéros associés à la portabilité sont facturés à compter du jour de la portabilité effective.

5 TARIF DES SERVICES

Les services sont facturés par le prestataire à compter de la date de la livraison administrative suivant le tarif indiqué sur la commande acceptée par le prestataire durant toute la durée de l'engagement dont la durée est indiquée sur la commande.

Des frais annexes et ponctuels peuvent s'appliquer en début d'abonnement tel que les frais de raccordement, d'accès au service, de désaturation ou de portabilité. Ces frais sont indiqués dans la description du service présent sur la commande. Ces frais annexes sont facturés sur la première facture émise suite à la livraison administrative du service.

Des options sont applicables aux différents services. Les présentes conditions particulières s'appliquent aussi aux options des services souscrits.

En cas de hausse de tarif, l'abonné disposera d'un délai de 30 jours pour résilier son abonnement sous réserve de notifier le prestataire de cette décision par lettre recommandée avec accusé de réception. A défaut de notification par le client dans le délai prévu au présent article, le client sera réputé avoir définitivement et irrévocablement accepté l'application de la hausse des tarifs notifiée.

Il est expressément convenu et accepté par le client que toute hausse des tarifs consécutive à une évolution de la réglementation des télécommunications ou à une décision des autorités administratives ou judiciaires compétentes ne pourra donner lieu à résiliation dans les conditions prévues ci-dessus.

De même, il est expressément convenu et accepté par le client que toute hausse des tarifs consécutive à une cause hors du contrôle du prestataire ou de son fournisseur ne pourra donner lieu à résiliation dans les conditions prévues ci-dessus.

Les tarifs des services commercialisés par le prestataire peuvent être modifiés sans préavis par le prestataire. Ainsi le prestataire s'autorise à revoir les devis qu'il a émis si le prix des services a évolué et cela malgré la date de validité du devis fournis au client.

A l'issue de l'engagement d'un service, une nouvelle offre commerciale est établie au client pour définir les modalités de continuation du service. Par défaut, le service est maintenu dans les mêmes conditions techniques et tarifaires.

Le client peut demander le changement de formule tarifaire. Si ce changement est autorisé par le prestataire, il sera effectif au premier jour du mois suivant la demande. En cas de changement d'offres, des frais annexes peuvent s'appliquer. En tout état de cause, un devis sera établi par le prestataire et le client pourra passer commande.

6 FACTURATION ET MODALITES DE PAIEMENT

Les Abonnements sont payables d'avance (facturation à terme à échoir sauf pour les consommations téléphoniques hors forfait dont la facturation est à terme échu). La facturation du client démarre dès la livraison administrative du service commandé. La première facture sera calculée au prorata temporis entre la date de livraison administrative et la fin du mois dû en cours. Par la suite, les factures correspondront à des périodes mensuelles calendaires. Tout mois entamé est dû dans son intégralité.

Le paiement est obligatoirement réalisé par prélèvement automatique SEPA, au comptant, à date de facture. Aucun escompte n'est accordé.

Les factures sont établies une fois par mois par le prestataire et sont émises au format électronique uniquement sous la forme d'un document PDF signé numériquement.

Conformément à la réglementation française concernant les factures au format numérique et pour garantir l'authenticité de la facture électronique, les outils informatiques du prestataire génèrent des factures au format de fichier PDF et les signent numériquement par l'intermédiaire d'un certificat électronique qualifié. La facture électronique est ensuite mise à disposition du client via le portail clients afin d'assurer la traçabilité de cette dernière.

Lorsqu'une facture électronique est mise à disposition du client sur le portail clients, un email est envoyé au client à l'adresse prévue à cet effet, et complétée par le client sur sa « FICHE CLIENT ». Le client se connecte au portail clients avec les identifiants adaptés pour récupérer sa facture.

Les factures établies par le prestataire comportent les mentions exigées par la réglementation en vigueur.

Le client peut consulter sa facture avec n'importe quel logiciel capable d'éditer un fichier au format PDF. La majorité des navigateurs Internet dispose de cette capacité.



Le détail des communications est annexé à la facture électronique sous forme d'un tableau au format CSV. Le client peut consulter ce tableau avec un logiciel de type tableur (Microsoft Excel, OpenOffice Calc, ... par exemple). Ce tableau est téléchargeable sur le portail clients du prestataire.

Le client pourra demander l'impression de son exemplaire de la facture sur papier. Le prestataire pourra alors facturer cette impression au titre de la contribution environnementale. Le Client pourra demander l'envoi de ladite facture par voie postale. Le prestataire pourra alors facturer les frais d'envois postaux au client qui s'y oblige.

Chaque facture comportera notamment les informations suivantes :

- Les frais de mise en service de la ligne et des services complémentaires ;
- Le montant des Abonnements dû au titre des Services pour le mois à échoir ;
- Le montant des consommations hors forfaits ou Abonnements pour la période échue, le cas échéant.

La première facture émise par le prestataire sera calculée au prorata temporis du nombre de jours calendaires compris entre la date de mise en service du ou des Service(s) (livraison administrative) et la fin du premier mois d'abonnement.

Le client dispose d'un délai maximal de trente (30) jours à compter de la date d'établissement de la facture par le prestataire, pour en contester le montant sur la base des enregistrements établis par le fournisseur du prestataire, et qui feront foi entre les parties. Passé ce délai, le client sera présumé avoir renoncé à tout recours à l'encontre de cette facture, qui sera alors réputée acceptée et intégralement due par le client. En toute hypothèse, les réclamations du client relatives à une facture n'autorisent pas ce dernier à différer le paiement de celle-ci.

Sans préjudice des dispositions ci-dessus, toute somme non réglée, tout impayé (rejet de prélèvement) ou tout retard de paiement pourra entraîner la suspension immédiate des Services souscrits, en attendant la régularisation de la situation. La réouverture de l'accès sera effectuée dès réception du règlement, frais de traitement des impayés inclus.

A compter de la suspension, le prestataire enjoindra le client par lettre recommandée avec accusé de réception de régulariser la situation sous quinzaine à compter de la réception dudit courrier.

En l'absence de régularisation par le client et après relance par lettre recommandée avec accusé de réception, le prestataire se réserve le droit de mettre le dossier litigieux au contentieux. L'ensemble des frais engagés par le prestataire sera à la charge du client.

Le client ne pourra, en aucun cas, demander une quelconque indemnité au prestataire, du fait de l'interruption de l'accès au service suite à l'incident de paiement.

Si le Client ne respecte pas l'une des obligations des présentes conditions particulières, par sa propre faute ou négligence, le Prestataire peut résilier le contrat, 30 jours après une mise en demeure, adressée par lettre recommandée ou par courriel, de mettre un terme au manquement, non suivie d'effet.

Le client restera redevable des sommes dues au prestataire, majorées des frais de résiliation liés aux engagements éventuels du service.

7 DEPOT DE GARANTIE

Afin de garantir le paiement du service, le prestataire peut demander un dépôt de garantie au client à la date de signature de la commande ou à tout moment 3 (trois) mois après la date de début du service ou, si elle préexistait, après la date de début du service du premier lien d'accès commandé par le client, en application des présentes conditions particulières, si des incidents ou retards de paiement sont constatés, ou en cas de hausse significative des sommes facturées ou d'évolution de la situation financière du client. Le prestataire adressera sa demande sur la commande ou, en cours de commande, par lettre recommandée avec avis de réception.

Le client remettra alors au prestataire, au titre de dépôt de garantie, un montant initial correspondant à 3 (trois) mois de facturation calculés sur la base des prévisions de commandes fournies par le client ou, si le dépôt est effectué plus de 6 (six) mois après la commande du premier lien d'accès, aux 6 (six) derniers mois de facturation effective au titre de l'ensemble des commandes en cours en application des présentes conditions particulières. Le montant du dépôt sera ensuite ajusté trimestriellement en fonction des montants réellement facturés de manière à correspondre à tout moment à 6 (six) mois de facturation du service au titre de l'ensemble des commandes en cours en application des présentes conditions particulières. En cas de non-paiement total ou partiel d'une quelconque facture à son échéance et après mise en demeure restée sans effet pendant 8 (huit) jours à compter de son envoi, le prestataire pourra déduire le montant correspondant du dépôt de garantie. Le prestataire informera l'Abonné de cette déduction par lettre recommandée avec avis de réception, et le client devra reconstituer le dépôt de garantie.

Le client procédera à tout versement, ajustement ou reconstitution du dépôt de garantie comme décrit ci-dessus au plus tard 8 (huit) jours après le fait générateur.

Au cas où le client ne procéderait pas à un tel versement, ajustement ou reconstitution dans le délai précité, les dispositions des présentes conditions particulières relatives au retard ou au non-paiement d'une quelconque facture s'appliqueront. A défaut pour le client de verser le dépôt de garantie avant la date de début du service, si un tel dépôt est prévu, la fourniture du service sera suspendue. Néanmoins, le client paiera les redevances liées au service à partir de la date prévisionnelle de début du service indiquée sur la commande. A défaut de versement, d'ajustement ou de reconstitution du dépôt de garantie en temps utiles, aucun lien d'accès ne pourra être commandé par le client jusqu'à la date de paiement, d'ajustement ou de reconstitution du dépôt.

En l'absence de retard de paiement du client et/ou de différend entre les parties, le dépôt de garantie sera restitué au client par le prestataire 2 (deux) mois après la fin de la dernière commande en vigueur.

8 PRIX DES SERVICES

Les tarifs en vigueur sont ceux mentionnés dans les devis du prestataire. Ils sont exprimés en euros hors taxes. L'ensemble de ces tarifs est révisable à tout moment, tout

comme les périodicités d'Abonnement et de prélèvement qui y sont attachées. Ces modifications seront notifiées à l'Abonné, par email et/ou par courrier, au moins un mois avant leur date d'application.

A défaut de contestation par l'Abonné de ces nouveaux tarifs dans le respect des conditions indiquées à l'article « RESILIATION » des présentes, ceux-ci seront réputés avoir été définitivement et irrévocablement acceptés par l'Abonné. Dans l'hypothèse où l'Abonné n'accepterait pas les nouveaux tarifs, il est libre de résilier son Abonnement dans le respect de l'article « RESILIATION » des présentes. Dans ce cas, l'ancien tarif restera applicable jusqu'à expiration de la période d'Abonnement en cours.

Sauf résiliation de la part de l'Abonné conformément au présent paragraphe, le nouveau tarif s'appliquera automatiquement à la date d'entrée en vigueur indiquée dans l'avertissement.

9 SOUSCRIPTION D'OPTIONS

En sus de son Abonnement, le client peut s'abonner à des options, dans les mêmes conditions que celles décrites dans les présentes. L'Abonné est en droit de résilier à tout moment son Abonnement aux options, conformément à l'article « RESILIATION » des présentes et conserver son Abonnement initial. Toutes les clauses mentionnées dans les présentes relatives à la résiliation sont applicables aux options. En cas d'Abonnement à une option, l'Abonné s'engage à prendre connaissance des éventuelles conditions applicables, mentionnées sur l'offre commerciale établie préalablement par le prestataire.

10 RESPONSABILITES DES PARTIES

Le prestataire s'engage à indemniser l'Abonné de tout dommage direct subi par ce dernier du fait d'une inexécution fautive par le prestataire de ses obligations au titre du Contrat d'Abonnement. En tout état de cause, la responsabilité du prestataire au titre du Contrat d'Abonnement est limitée à un montant maximum de 7 500,00 € (sept mille cinq cents euros) par Abonné pour toute la durée du Contrat d'Abonnement.

Aucune partie ne pourra être tenue responsable vis-à-vis de l'autre partie, pour tout dommage indirect, et notamment, pour des pertes de données, d'exploitation, de chiffre d'affaires, de revenus, d'économies prévues, de clientèle, de commandes, d'images, de réputation et/ou tous autres dommages économiques.

Sous réserve de stipulations contraaires expresses figurant aux présentes conditions particulières et du respect des dispositions d'ordre public, toute autre garantie, déclaration ou convention relative à la fourniture des Services, qu'elle soit orale ou écrite, expresse ou tacite, est expressément exclue par les présentes. Cette exclusion vise également toute garantie ou déclaration accordée par ou au nom du prestataire avant l'entrée en vigueur du Contrat d'Abonnement.

Le prestataire exclut expressément toute responsabilité pour tout préjudice subi par l'Abonné dans les cas suivants :

- Utilisation d'un réseau, d'un Terminal et/ou de l'un quelconque des Services d'une manière contraire aux lois et règlements et/ou au Contrat d'Abonnement, en ce inclus les utilisations suivantes : encombrement volontaire ou involontaire des serveurs de messageries et des réseaux de l'Opérateur et/ou des destinataires de mails par notamment du publipostage sauvage (bulk e-mail, junk e-mail, mail bombing, flooding); publipostage ou envoi d'un ou plusieurs courriers électroniques non sollicités dans une boîte électronique ou sur un forum de discussion (spamming); envoi de messages attractifs générant nécessairement un nombre imposant de réponses (teasing ou trolling), pouvant ainsi perturber la disponibilité desdits serveurs ou réseaux, intrusion ou tentative d'intrusion permettant notamment un accès non autorisé sur une machine distante d'un tiers, la prise de contrôle à distance de la machine d'un tiers (trojan, portscanning), l'introduction dans un système informatique d'un tiers afin d'aspirer tout le contenu d'un site ou d'une boîte aux lettres et/ou la transmission de virus ; les usages et comportements contraires aux bonnes mœurs et aux usages raisonnables définis par la pratique et les documents établis et mis à jour par les Opérateurs de télécommunications et/ou le prestataire ;
- Modification d'un numéro d'appel suivant les modalités prévues au paragraphe 2 ;
- Non-respect par l'Abonné de ses obligations essentielles au titre du Contrat d'Abonnement ;
- Transfert et/ou utilisation par l'Abonné ou par toute autre personne (notamment l'Utilisateur) de toutes données transmises sur les réseaux de radiotéléphonie exploités par les Opérateurs dans le cadre de l'utilisation des Services. En effet, l'Abonné est responsable de la protection des communications et des données lui appartenant, le Prestataire n'étant pas en mesure de contrôler la nature, les caractéristiques et le contenu de l'ensemble des communications et des données circulant sur les réseaux de radiotéléphonie exploités par les Opérateurs de télécommunications ;
- Fait d'un cocontractant du prestataire, sauf s'il résulte d'une faute lourde imputable directement au prestataire ou à ses fournisseurs ;
- Préjudice couvert par une police d'assurance dont l'Abonné est le bénéficiaire ;
- Evènement relevant de la Force Majeure, décrit à l'article ci-dessous ; et/ou
- Suspension ou résiliation du Contrat d'Abonnement ou des Services.
- Intrusion externe d'un tiers sur le réseau informatique ou téléphonique de l'Abonné
- Piratage ou suspicion de piratage des installations de l'Abonné.
- Acte de malveillance de la part de l'Abonné ou d'un (ou plusieurs) de ses utilisateurs.

L'Abonné s'engage à utiliser les Services conformément aux lois et réglementations applicables et à l'usage pour lesquels ces Services ont été conçus et commercialisés. Il s'engage également à adopter un comportement conforme aux «comportements raisonnables» qui pourraient être définis par les Opérateurs de télécommunications et/ou le prestataire (notamment mentionné dans les offres commerciales du prestataire) concernant l'utilisation de certains Services souscrits. L'Abonné s'engage par ailleurs à ce que l'Utilisateur, pour lequel il se porte fort, respecte strictement et à tout instant cette obligation et plus généralement l'ensemble des obligations au titre du Contrat d'Abonnement. Rien dans le Contrat d'Abonnement ou dans son exécution ne saurait être interprété comme conférant un droit à l'Abonné (ou à un Utilisateur) sur l'un quelconque des droits



de propriété intellectuelle ou industrielle appartenant au prestataire, à ses fournisseurs et/ou aux Opérateurs de télécommunications.

L'Abonné s'engage à mettre en œuvre tous les moyens humains et techniques nécessaires pour sécuriser ses réseaux et infrastructures afin de se prémunir de toute action de piratage de ses installations.

L'Abonné s'engage à respecter les droits de propriété intellectuelle des tiers (textes, images, vidéos, sons ou tout autre élément protégé) auxquels il a accès du fait des Services. Il s'engage à obtenir, préalablement à l'utilisation de l'un quelconque de ces droits de propriété intellectuelle, toutes les autorisations et concessions nécessaires.

L'Abonné sera seul responsable de tout préjudice pouvant survenir, directement ou indirectement, du fait de l'utilisation, par lui ou l'Utilisateur, le cas échéant, des Terminaux et/ou des Services fournis par le prestataire au titre du Contrat d'Abonnement. A ce titre, il s'engage à indemniser le prestataire et/ou les Opérateurs de toutes les conséquences financières que ces dernières pourraient être amenées à supporter du fait de toute réclamation ou procédure judiciaire intentée contre elles par un tiers sur le fondement d'un manquement à l'un quelconque de ses droits ou d'un préjudice qui serait causé par toute utilisation anormale, non conforme et/ou contraire aux lois et règlements des Services et/ou des Terminaux.

L'Abonné s'engage à indemniser le prestataire et/ou les Opérateurs de toutes les conséquences financières que ces derniers pourraient être amenés à supporter du fait de toute réclamation ou procédure judiciaire intentée contre eux par un tiers sur le fondement d'un manquement par l'Abonné à l'un quelconque de ses droits ou d'un préjudice qui serait causé par toute utilisation anormale, non conforme et/ou contraire aux lois et règlements des Services, de l'Infrastructure et/ou des Equipements de l'Abonné.

L'Abonné fera son affaire de l'ensemble des réclamations émanant de tiers résultant d'« abus » liés à l'utilisation des Services.

L'Abonné s'interdit toute utilisation frauduleuse ou illégale des Services, en ce notamment inclus toute utilisation qui :

- Contreviennent à l'ordre public et aux bonnes mœurs, notamment par l'inclusion d'éléments tels que, sans que cette liste ne soit exhaustive ou limitative, des éléments à caractère pornographique, de proxénétisme ou de pédophilie, ou encore à caractère violent, notamment lorsque le contenu est susceptible d'être vu par des mineurs ; ou
- Revêtent le caractère d'appel au meurtre, d'incitation à la haine raciale, de négation des crimes contre l'humanité ou de violation d'une règle impérative applicable ;
- Contreviennent aux intérêts légitimes des tiers ou du prestataire, et notamment par voie d'insulte ou de diffamation, ou qui porte atteinte à la vie privée d'autrui ou aux droits de la personnalité, ainsi qu'aux droits patrimoniaux ou extrapatrimoniaux de tiers ou du prestataire ;
- Permettent, via la création de liens hypertexte vers des sites ou des pages de tiers, d'enfreindre tout ou partie des dispositions qui précèdent ou, plus généralement, toute disposition légale ou réglementaire applicable ; ou
- Constitueraient un comportement déraisonnable, abusif ou illégal au regard des règles de conduite et/ou des mises en garde visées dans les offres commerciales du prestataire.

Le cas échéant, le prestataire pourra communiquer dans ses documents commerciaux les délais moyens de mise en service ou d'installation de certains Services. L'Abonné reconnaît être informé que ces délais sont fournis à titre purement indicatif et non contraignant. En conséquence, le Prestataire ne saurait être tenu responsable des dommages liés au non-respect éventuel de ces estimations.

Chaque partie déclare faire son affaire de tous dommages relevant de la responsabilité délictuelle, qu'elle même ou l'un de ses employés pourrait causer à l'autre partie ou à des tiers à l'occasion de l'exécution du Contrat d'Abonnement.

En tant que de besoin, il est rappelé que le prestataire est soumis, pour l'exécution de ses obligations contractuelles, à une simple obligation de moyens envers l'Abonné.

11 FORCE MAJEURE

Aucune partie ne sera responsable de l'inexécution de l'une quelconque de ses obligations au titre des présentes conditions particulières si elle prouve que cette inexécution est due à un événement de force majeure tel que défini ci-après, et ce pour la durée et dans la limite des effets desdits cas et circonstances sur lesdites obligations.

Est considéré comme un événement de force majeure («Force Majeure») :

- L'un ou l'autre des événements suivants dans la mesure où leur survenance affecte l'exécution du Contrat d'Abonnement par la partie qui l'invoque : les intempéries exceptionnelles ; les catastrophes naturelles ; les inondations ; les incendies ; la foudre ; les virus informatiques ; les phénomènes d'origine électrique ou électromagnétique perturbant le réseau ; les grèves ; les conflits de travail (y compris au sein du prestataire, d'un Opérateur ou d'un de leurs fournisseurs ou prestataires) ; les émeutes ; les actes de piraterie ; les actes de terrorisme ; les actes de sabotage ; les attentats ; toute défaillance du réseau dont la cause se situe, directement ou indirectement, chez un Opérateur, quand bien même cette cause ne revêtirait pas pour lui le caractère de force majeure ; toute interruption ou modification substantielle de fourniture d'un ou plusieurs Service(s) dont la cause se situe, directement ou indirectement, chez un Opérateur et/ou un cocontractant du prestataire, quand bien même cette cause ne revêtirait pas pour lui le caractère de force majeure ; toute restriction à la fourniture ou à la consommation de services de télécommunications imposée par la loi et/ou les autorités compétentes ; et
- Tout autre événement de force majeure au sens de la jurisprudence en vigueur.

Les parties conviennent toutefois qu'aucun événement de Force Majeure ne dispense l'Abonné d'exécuter son obligation de payer toutes les sommes dues au prestataire en vertu du Contrat d'Abonnement.

12 SUSPENSION

L'Abonné déclare être informé et accepter que les Services puissent être perturbés voire interrompus ou suspendus momentanément en cas de travaux techniques d'entretien, de renforcement ou d'extension sur les réseaux téléphoniques, sur les systèmes auxquels lesdits réseaux sont connectés, ou en cas d'aléas de propagation liés à la transmission de signaux radioélectriques.

Le prestataire peut suspendre l'exécution du Contrat d'Abonnement en tout ou partie et rendre indisponible l'accès aux Services en cas de survenance d'un événement de Force Majeure tel que défini à l'article « Force Majeure » ci-dessus. Si l'évènement de Force Majeure se prolonge au-delà 3 (trois) mois, le Contrat d'Abonnement (ou le Service suspendu, le cas échéant) prendra automatiquement fin, sans qu'il soit besoin de notification entre les parties et sans que l'Abonné puisse prétendre à une quelconque indemnité ou compensation.

Le prestataire peut également suspendre de plein droit et avec effet immédiat, l'exécution de tout ou partie du Contrat d'Abonnement et rendre indisponible l'accès aux Services dans les cas suivants, sans préjudice de tous dommages intérêts qui pourraient être réclamés par le prestataire à l'Abonné :

- Non-paiement à échéance, en tout ou partie, d'une quelconque facture ;
- Manquement par l'Abonné (et/ou l'un de ses Utilisateurs) aux stipulations du Contrat d'Abonnement ;
- Absence d'enregistrement d'appel sortant ou entrant et/ou d'échange de données à partir de la ligne sur toute période de 2 (deux) mois consécutifs ;
- Utilisation d'un Terminal et/ou de l'un quelconque des Services d'une manière contraire aux lois et règlements et/ou aux stipulations des présentes conditions particulières ;
- Consommation de l'Abonné excédant brutalement et significativement la consommation estimée, sauf pour l'Abonné à avoir notifié le prestataire au moins 10 (dix) jours à l'avance de l'éventualité d'une consommation exceptionnelle en justifiant des raisons de celle-ci ;
- Défaut de production de toute garantie demandée par le prestataire à l'Abonné dans les conditions prévues à l'article « Garanties » ;
- Intervention sur un Terminal par l'Abonné ou un tiers non autorisé par le prestataire ou l'un de ses cotraitants agréés ;
- Opération de mise à niveau, maintenance (notamment préventive), extension et/ou déploiement sur l'un quelconque des réseaux téléphoniques ;
- Falsifications, inexactitudes, erreurs, fausses déclarations ou fraude de l'Abonné, ou fourniture d'informations incomplètes ou inexactes par l'Abonné ;
- Utilisation d'un Service relevant d'un comportement déraisonnable, abusif ou illégal de l'Abonné (ou de l'un de ses Utilisateurs), notamment au regard des règles de conduite et/ou des mises en garde visées dans les présentes conditions particulières.

Le prestataire pourra notamment suspendre de plein droit et avec effet immédiat tout ou partie des Services et rendre indisponible l'accès aux Infrastructures et Réseaux des Opérateurs, si ces Services se rattachent à un autre Service suspendu du fait de l'Abonné, sans que l'Abonné puisse prétendre à une quelconque indemnisation ou compensation de quelque nature que ce soit.

La période de suspension de tout ou partie du Contrat d'Abonnement du fait de l'Abonné ou en cas de Force Majeure ne saurait exonérer l'Abonné du paiement des redevances et forfaits dus pendant cette période de suspension.

13 RESILIATION

Le Contrat d'Abonnement ou, le cas échéant, la souscription à l'un de ses Services, prendra automatiquement fin en cas de prolongation d'un cas de Force Majeure au-delà de 3 (trois) mois, dans les conditions prévues à l'article ci-dessus.

Chacune des parties pourra résilier de plein droit le Contrat d'Abonnement (ou, le cas échéant, l'un des Services), en tout ou partie, dans le cas de l'ouverture d'une procédure collective (procédure de conciliation, de sauvegarde, redressement ou liquidation judiciaire) à l'encontre de l'autre partie, sous réserve du respect des dispositions légales en vigueur.

Le prestataire pourra résilier de plein droit le Contrat d'Abonnement, en tout ou partie, et ce, sans préjudice de tous dommages et intérêts qui pourraient être réclamés par le prestataire à l'Abonné, en cas de manquement par l'Abonné à l'une quelconque de ses obligations essentielles au titre du Contrat d'Abonnement et/ou d'un Service en particulier. La résiliation prendra effet immédiatement, sous réserve du respect d'un préavis de 15 (quinze) jours notifiés par tout moyen écrit et sans que l'Abonné puisse prétendre à une quelconque indemnité ou compensation.

Pour les besoins de l'article « RESILIATION » dans son ensemble, les faits suivants seront notamment considérés comme des manquements par l'Abonné à ses obligations essentielles au titre du Contrat d'Abonnement :

- Non-paiement à échéance de tout ou partie d'une facture émise par le prestataire au titre du Contrat d'Abonnement ou d'un autre contrat conclu entre le prestataire et l'Abonné ;
- Utilisation d'un Terminal et/ou de l'un quelconque des Services d'une manière contraire aux lois et règlements et/ou au Contrat d'Abonnement (notamment les utilisations suivantes : sous-consommation significative au regard de la consommation estimée de l'Abonné, utilisation relevant d'un comportement anormal, déraisonnable et/ou illicite au regard du Contrat d'Abonnement) ;
- Absence d'enregistrement d'appel sortant ou entrant et/ou d'échange de données sur toute période de 2 (deux) mois consécutifs sur une des lignes mises à disposition de l'Abonné par le prestataire ;
- Défaut de production de garantie demandée par le prestataire à l'Abonné dans les conditions prévues à l'article « GARANTIES » ;
- Intervention sur un Terminal par l'Abonné ou un tiers non autorisé par le prestataire ou l'un de ses cotraitants agréés ;
- Falsifications, inexactitudes, erreurs, fausses déclarations ou fraudes de l'Abonné,



ou fourniture d'informations incomplètes ou inexacts par l'Abonné :

- Toute utilisation d'un Service relevant d'un comportement déraisonnable, abusif ou illégal de l'Abonné (ou de l'un de ses Utilisateurs), notamment au regard des règles de conduite et/ou des mises en garde visées dans les présentes conditions particulières et/ou
- Tout manquement à une obligation essentielle visée dans le ou les offres commerciales émises par le prestataire.

La cessation pour quelque raison que ce soit du Contrat d'Abonnement emporte la cessation simultanée des Services qui ont été souscrits par l'Abonné dans ce cadre.

La cessation d'un ou plusieurs Service(s) ne saurait valoir résiliation du Contrat d'Abonnement dans son ensemble, sauf :

- Si la notification adressée par le prestataire à l'Abonné indique expressément cette résiliation ou,
- Si le(s) Service(s) résilié(s) constitue(ent) le(s) seul(s) Service(s) fourni(s) par le prestataire à l'Abonné au titre du Contrat d'Abonnement.

Toute cessation d'un Service Optionnel, pour quelque cause que ce soit, n'entraînera pas cessation du Service Principal rattaché ou des autres Services Optionnels. En revanche, toute cessation d'un Service Principal, pour quelque cause que ce soit, entraînera corrélativement la cessation de plein droit avec effet immédiat des Services Optionnels qui s'y rattachent, sans préjudice des sommes dues par l'Abonné en cas de cessation durant une période d'engagement.

Sauf indication contraire spécifiée dans l'offre commerciale, toute résiliation d'un Service ou du Contrat d'Abonnement du fait de l'Abonné en dehors de la période d'engagement devra respecter un préavis d'un 1 (un), sachant que tout mois entamé est dû dans son intégralité.

Toute résiliation d'un Service ou du Contrat d'Abonnement du fait de l'Abonné pendant la période d'engagement applicable rendra exigible, de plein droit et avec effet immédiat, le versement par l'Abonné au prestataire d'une somme égale à l'ensemble des éléments suivants :

- L'Abonné versera au prestataire l'ensemble des abonnements, redevances, forfaits, engagements de consommations (volumes d'engagement, etc...) prévus non réglés par l'Abonné et restant à courir, pour lesquels l'Abonné s'était engagé à l'égard du prestataire au titre d'une période d'engagement.
- L'Abonné versera également au prestataire une somme correspondant à l'ensemble des consommations estimées de l'Abonné pour la période restant à courir au titre de la période d'engagement.

Pour les besoins du présent article, le versement sera calculé, pour les Services, suivant les tarifs en vigueur à la date de résiliation.

14 INFORMATIQUE ET LIBERTES ET RGPD

Le prestataire respecte la vie privée des utilisateurs personnes physiques de ses clients et s'engage à ce que toutes les données personnelles qu'il recueille, stocke ou dispose, fassent l'objet de traitements conformes au cadre prévu par le Règlement Général pour la Protection des Données (RGPD).

Pour connaître les modalités de traitements de vos données personnelles par le prestataire, pour être informé sur vos droits sur ces données, nous vous invitons à contacter notre délégué à la protection des données à dpo@adn-systemes.fr

Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, le prestataire informe l'Abonné de ce qui suit :

- Les informations recueillies et les pièces à communiquer indiquées dans les présentes conditions particulières ont un caractère obligatoire ;
- Des données, notamment des données à caractère personnel, sont collectées et traitées dans le cadre de l'exécution du contrat d'abonnement par le prestataire. Ces données, destinées principalement au prestataire, pourront être communiquées, le cas échéant :
 - A tout organisme gouvernemental ou de contrôle dans le but de permettre au prestataire de se conformer aux lois et réglementations applicables, et
 - A des tiers dans le cadre d'un changement de contrôle, de fusion, d'apport partiel d'actif ou de cession du contrat d'abonnement ;

- Les personnes concernées par le traitement des données à caractère personnel dans le cadre du contrat d'abonnement bénéficient d'un droit d'accès, de rectification, de modification, de mise à jour et, le cas échéant, d'opposition et de suppression sur les données les concernant. Ces droits peuvent être exercés en adressant un email à dpo@adn-systemes.fr

Le prestataire s'engage à prendre les mesures propres à assurer la protection et la confidentialité des informations qu'elle détient ou qu'elle traite dans le respect des dispositions de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Les données collectées et traitées dans le cadre du contrat d'abonnement sont susceptibles de comporter des informations relatives aux utilisateurs. Concernant ces données, l'abonné s'engage à informer chacun des utilisateurs des droits d'accès, de rectification et de tous les droits dont ils bénéficient en application de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, et à obtenir leur accord écrit préalablement à toute divulgation d'informations les concernant au prestataire.

L'Abonné devra effectuer toutes les procédures et démarches nécessaires et notamment toutes les déclarations auprès de la CNIL relatives aux éventuels traitements informatiques qu'il serait amené à réaliser sur les données qui lui seraient transmises.

15 EVOLUTION DES SERVICES ET RESEAUX

L'Abonné accepte toute évolution technique et/ou technologique susceptible d'améliorer la qualité de ces services. Par ailleurs, des évolutions techniques et/ou technologiques, pouvant entraîner des changements ou modifications au sein des réseaux, pourront être imposées par l'ARCEP ou toute autorité compétente.

L'Abonné accepte et s'engage à respecter toutes prescriptions que le prestataire pourrait lui communiquer concernant ces évolutions.

16 SUPPORT

Pour toute question relative aux Services et/ou au Contrat d'Abonnement en général, une assistance est assurée par le prestataire.

17 TRANSFERT DES DROITS ET OBLIGATIONS

Le Contrat d'Abonnement engage chacune des parties, leurs successeurs et ayants-droit respectifs. L'Abonné ne pourra pas céder, apporter, transmettre, concéder ou autrement transférer à des tiers tout ou partie de ses droits ou obligations au titre du contrat d'abonnement, sans le consentement préalable et écrit du prestataire. Tout transfert, cession, transmission, apport ou concession de quelque manière que ce soit en violation des présentes dispositions sera nul et sans effet et ouvrira droit à résiliation par le prestataire. Sauf consentement exprès, préalable et écrit du prestataire, l'Abonné restera garant de l'exécution de ses obligations issues du contrat d'abonnement par tout cessionnaire agréé.

Le prestataire pourra librement céder, apporter, transmettre, concéder ou tout autrement transférer à un tiers tout ou partie de ses droits et obligations au titre du contrat d'abonnement (notamment concernant l'un ou l'autre des services) sous réserve de le notifier préalablement à l'Abonné par lettre recommandée avec accusé de réception au moins 30 (trente) jours à l'avance. Les obligations cédées par le prestataire libéreront cette dernière de leur exécution envers l'Abonné, qui l'accepte expressément.

18 CONFIDENTIALITE

Sans préjudice des stipulations prévues à l'article « INFORMATIQUE ET LIBERTES ET RGPD » ci-dessus, le prestataire s'engage à ne divulguer aucune information confidentielle qu'elle viendrait à connaître au cours du contrat d'abonnement, sauf si cette divulgation s'avère nécessaire ou utile au regard d'obligations légales ou contractuelles à la charge du prestataire.

19 COMPENSATION

Tout montant dû par l'Abonné au titre du contrat d'abonnement ou à quelque autre titre, pourra être compensé par le prestataire contre tout montant dû ou potentiellement dû par le prestataire au titre du contrat d'abonnement ou à quelque autre titre.

20 MODIFICATION

Le prestataire se fait un devoir de réactualiser régulièrement les termes des présentes afin de prendre en compte toute évolution jurisprudentielle et/ou technique.

Le prestataire se réserve le droit de modifier les dispositions tarifaires du contrat d'abonnement à tout moment, dans les conditions prévues à l'article « TARIF DES SERVICES » ci-dessus. Toute modification par le prestataire d'une disposition non tarifaire du contrat d'abonnement sera soumise au même régime que celui prévu à l'article « TARIF DES SERVICES », si cette modification porte sur un élément essentiel du contrat d'abonnement.

21 NULLITE PARTIELLE - NON-RENONCIATION

Si l'une quelconque des stipulations du contrat d'abonnement devait être déclarée nulle ou inapplicable, au regard d'une règle de droit en vigueur ou d'une décision judiciaire devenue définitive, elle sera modifiée en vue d'obtenir sa validité ou sera réputée non écrite, sans pour autant entraîner la nullité des présentes, ni altérer la validité des autres stipulations.

Le fait que l'une ou l'autre des parties ne revendique pas l'application de l'une quelconque des stipulations du contrat d'abonnement ou accepte son exécution, que ce soit de manière permanente ou temporaire, ne constituera pas une renonciation par cette partie à son droit de faire appliquer ultérieurement cette stipulation ou toute autres stipulations du contrat d'abonnement.

22 NOTIFICATIONS

Sauf stipulations contraires expressément prévues par le contrat d'abonnement, toutes les notifications aux termes du contrat d'abonnement ou se rapportant à ce dernier seront effectuées par écrit (remises en personne ou envoyées par courrier dûment affranchi) et par télécopie ou message électronique au destinataire.

Toute correspondance à l'Abonné sera valablement effectuée par envoi à l'adresse et à l'intention du (des) signataire (s) de la Demande d'Accès aux Services au nom et pour le compte de l'Abonné ou du (des) représentant (s) légal (aux) de l'Abonné.

Les parties reconnaissent et acceptent par ailleurs que les informations échangées par télécopie et/ou par courrier électronique dans le cadre du contrat d'abonnement auront la même valeur que celles accordées à l'original. A cet effet, les parties s'engagent à conserver les télécopies et/ou courriers électroniques qu'elles s'échangent de manière à ce qu'elles puissent constituer des copies fidèles et durables au sens de l'article 1348 du Code civil.

23 ATTRIBUTION DE JURIDICTION

Le contrat d'abonnement est soumis au droit français.

Tous litiges et toutes contestations relatives à la formation, à l'exécution ou à la cessation du contrat d'abonnement seront soumis à la compétence exclusive, en premier ressort, du tribunal de commerce de Troyes.

II TELEPHONIE FIXE

1 SERVICE DE TELEPHONIE SUR IP

1.1 CONDITIONS D'ACCES ET DE FONCTIONNEMENT



Afin de bénéficier des services de Téléphonie fixe, l'Abonné doit disposer de l'installation suivante :

- Une installation téléphonique répondant aux spécificités imposées par le prestataire lors de l'étude préalable.
- Un contrat de maintenance ou bien un préposé de l'Abonné sachant administrer l'installation téléphonique.

Il est entendu à ce titre que l'Abonné fera son affaire d'avoir des terminaux correctement raccordés à son installation téléphonique pour que le service fonctionne. L'Abonné est informé que si l'installation téléphonique est éteinte ou défaillante, les appels ne seront pas acheminés au moyen du Service.

Il est également entendu que pour bénéficier du service, l'Abonné vérifiera que tous les pré-requis techniques sont respectés. De même, des informations seront collectées sur la structure de l'Abonné ainsi que sur la disposition et le réseau de ce dernier pour s'assurer de la faisabilité et pour préparer l'installation.

1.2 DESCRIPTION

Le service permet d'émettre des appels et/ou de recevoir des communications téléphoniques vocales en Voix sur IP au moyen d'une connexion IP, Trunk SIP, s'interfaçant avec le standard téléphonique de l'Abonné.

Les communications effectuées à partir du service sont acheminées au moyen du réseau Internet. Ce service est distinct de la ligne téléphonique fonctionnant sur le réseau téléphonique commuté.

Le Service comprend de manière optionnelle :

- L'attribution par le prestataire de numéros géographiques ou non géographiques à l'Abonné, distincts des numéros fournis par l'opérateur historique. A ce titre, il est entendu que les numéros de téléphone attribués par le prestataire sont inaccessibles sous quelque forme que ce soit par l'Abonné. Les numéros sont personnels et ne peuvent être cédés à titre gratuit ou payant ;

- L'Abonné pourra conserver ses numéros existants, selon la faisabilité technique et juridique de la portabilité desdits numéros.
- L'Abonné pourra commander de nouveaux numéros géographiques dans le respect des ZNE (Zones de Numérotations Élémentaires) ou non-géographiques
- La mise en place d'une liaison Internet primaire conforme à l'usage de la Voix sur IP (Latence, débit, délai de rétablissement, ...)
- Les appels illimités ou au compteur vers les destinations précisées dans les grilles tarifaires.
- Un nombre de canaux adaptés aux besoins exprimés du client. Le nombre de canal minimum est fixé à 1 (un). Le nombre de canal doit être en adéquation avec le débit du lien Internet qui sera utilisé pour exploiter le service. Si l'abonné reçoit ou émet plus d'appel que le nombre de canaux prévus dans son abonnement, les appels sont perdus. Il a alors la possibilité de commander plus de canaux.

Tous les canaux d'un même Trunk SIP sont assujettis au même type de forfait. Les forfaits ne peuvent pas être mixés au sein d'un même Trunk SIP.

Le nombre de CAPS (Call attempt per second) mesure le nombre de tentatives d'appels passées par seconde. Un Trunk SIP de moins de 150 canaux est limité à 2 CAPS. Un Trunk SIP de 150 canaux ou plus est limité à 4 CAPS.

L'Abonné est expressément informé que les appels émis par celui-ci, lui seront facturés selon la grille tarifaire dont il reconnaît avoir reçu une copie.

L'Abonné reconnaît que les grilles tarifaires sont sujettes à variation. C'est pourquoi il s'engage régulièrement à consulter sur le site Internet du prestataire l'évolution de la grille des tarifs.

En outre, l'Abonné reconnaît comme une utilisation abusive du service :

- L'utilisation à des fins autres que personnelles (notamment aux fins d'en faire commerce),
- L'utilisation générant une consommation de communications supérieure à 24h par jour,
- L'utilisation à titre gratuit ou onéreux en tant que passerelle de réacheminement de communications,
- L'utilisation avec option d'appels illimités dans le cadre d'une installation de centre d'appels ou assimilé.
- Sa cession ou sa revente, totale ou partielle,
- L'utilisation du service vers des services accessibles depuis des serveurs vocaux ou Internet (tel que par exemple vers des services de jeux, de tchats, de charmes) consultables par le biais d'un numéro géographique ou mobile et d'une façon plus générale l'utilisation du service vers toute plateforme de service bénéficiant d'une rémunération directe ou indirecte du fait de la durée des appels passés par le client.

L'Abonné s'engage à utiliser les services conformément aux lois et réglementation applicable. Notamment, l'Abonné s'engage à ne pas pratiquer de campagnes de SPAM téléphonique ou PING Calling. Le non-respect des critères ci-dessous entraînera la coupure immédiate du service :

- Le taux d'aboutissement des appels doit être supérieur à 70%
- Le SEER (Session Establishment Effectiveness Ratio) mesure le nombre d'appels établis avec succès qu'ils soient aboutis ou pas doit être d'un minimum de 80%.

L'Abonné s'engage à présenter un numéro lui appartenant dans l'entête « Caller-ID ». L'utilisation d'un « Caller-ID » n'appartenant pas à l'Abonné constitue une fraude à l'utilisation du service et est passible de pénalité appliquée par le prestataire. L'Abonné s'engage à respecter et à faire respecter cette règle auprès de ses utilisateurs. Aussi, dès lors que le prestataire constate des tentatives et/ou cas avérés de fraude, d'abus ou de manquement aux règles déontologiques, quelle qu'en soit l'origine (nationale ou internationale) des appels qui lui sont remis, le prestataire se réserve le droit d'appliquer les mesures suivantes :

- Facturation d'une pénalité de 3500€ (trois mille cinq cents euros) par tentative,
- Blocage de tout ou partie du trafic,
- Majoration du tarif des consommations au tarif le plus élevé de la grille tarifaire.

Si l'Abonné souscrit à un forfait de communications illimitées, il doit respecter un usage raisonnable du service : Les communications continues doivent être inférieures à 2h et moins de 199 contacts par ligne/mois. En moyenne sur 12 mois, l'Abonné ne devra pas dépasser 16h de communications sortantes par ligne. Les forfaits illimités sont incompatibles avec toute activité assimilable à un centre d'appels.

Si l'Abonné souhaite utiliser le service dans le cadre de l'usage d'un centre d'appel, il doit préalablement en faire part au prestataire qui proposera un service adapté à cet usage.

1.3 DIRECT TOUCH ROUTING

Le service « Direct Touch Routing » est une adaptation du service « Trunk SIP » permettant de faire transiter les communications téléphoniques par une connexion Internet à haut débit sécurisée depuis le client Microsoft Teams. Le « Direct Touch Routing » utilise un flux chiffré (SIP TLS & SRTP) permettant une sécurisation du service voix.

Des licences Microsoft doivent être activées pour permettre au client Microsoft Teams d'émettre et recevoir des appels. Les numéros doivent être paramétrés dans le portail d'administration Office 365.

Le Direct Touch Routing est un Trunk SIP intégré dans l'environnement MS Office.

Microsoft Teams requiert des licences additionnelles (Business Voice) pour activer l'accès au service de « Direct Touch Routing ». Le prix de cette licence additionnelle n'est pas inclus dans le prix du service « Direct Touch Routing ».

Microsoft Teams requiert une connexion à Internet. Le service « Direct Touch Routing » requiert une connexion à Internet à haut débit. Le prix du service « Direct Touch Routing » n'inclut pas ces connexions à Internet.

1.4 TOUCH CONNECT

L'offre « Touch Connect » permet à l'Abonné de commander des accès type T0 ou T2 au format SIP tout en ayant un prix unique peu importe la technologie d'accès à Internet. L'accès au service se fait sous réserve d'éligibilité. Le minimum de commande est fixé à 2T0.

Cette offre permet à l'abonné de migrer ses accès VGA vers la VoIP sans devoir modifier son installation téléphonique interne. Lors de la souscription, l'Abonné reçoit une passerelle VoIP correspondant au nombre de T0 ou de T2 commandé. La passerelle est livrée préconfigurée à l'Abonné.

L'offre inclut donc :

- Une passerelle de médiation allant de 2T0 à 8T0 ou de T2 15 ou 30 canaux,
- D'un lien DATA dimensionné suivant le nombre de T0 ou de T2 commandé,
- Un Trunk SIP illimité ou au compteur dimensionné suivant le nombre de T0 ou T2 commandé.

En fonction des conditions d'éligibilité, le lien Internet fournit dans le cadre du service « Touch Connect » peut être mutualisé avec un usage Internet sous réserve que l'Abonné respecte les prérequis techniques pour l'usage du lien (parefeu/firewall).

1.5 FAX2MAIL / MAIL2FAX

Le service de FAX2MAIL est un service de fax sur cloud qui permet à l'Abonné d'envoyer et de recevoir des fax sous forme de messages électroniques (email), directement depuis son compte de messagerie électronique.

Le service de FAX2MAIL nécessite la déclaration d'une adresse email pour la réception et une adresse email pour l'émission MAIL2FAX (les deux adresses peuvent être identiques).

Si l'Abonné souhaite pouvoir envoyer des emails depuis plusieurs adresses email, il doit souscrire à l'option « multi-émetteurs » pour disposer de la possibilité de pouvoir envoyer des fax à partir de 50 émetteurs différents maximum (50 adresses emails différentes).

Le service de Fax2Mail requiert un numéro de téléphone fixe (portabilité ou création).

1.6 INSTALLATION

Le prestataire s'engage à installer ou faire installer dans les locaux de l'Abonné les produits et services commandés par l'Abonné et acceptés par le prestataire. A cet égard l'Abonné communiquera au prestataire, préalablement à la date d'installation prévue, un descriptif détaillé de ses locaux et s'engage à ses frais à équiper et à installer ses locaux conformément aux instructions du prestataire.

L'Abonné s'engage en outre à assurer à ses frais toutes les modifications de ses locaux nécessaires à fournir le courant, les circuits et les branchements électriques appropriés, et tout autre aménagement particulier conformément aux normes d'installation et de maintenance définies par le prestataire incluant notamment l'aménagement des voies d'accès pour la connexion du câblage de connexion. Ces normes d'installation et de maintenance seront communiquées par le prestataire sur toute demande écrite de l'Abonné préalablement ou non à la commande.

1.7 ACCES

L'Abonné permettra l'accès à ses locaux durant les heures de travail habituelles, aux employés représentants ou aux contractants habilités du prestataire aux fins d'installation, d'inspection, de maintenance, d'entretien, de réparation, de remplacement, du déplacement ou de retrait de Produits ou Services et d'une façon générale afin de permettre au prestataire d'entreprendre toute action qui pourrait être utile dans le cadre de l'exécution du Contrat, et ce conformément avec les éventuelles contraintes établies par le titre d'occupation des locaux de l'Abonné. L'Abonné, sous les mêmes réserves d'exigences raisonnables en matière de sécurité et de conformité, permettra également l'accès à ses locaux aux représentants des entreprises fournissant les lignes de transmission.

1.8 INSTALLATION TELEPHONIQUE

L'Abonné fait son affaire d'avoir le jour de l'installation du Service une installation téléphonique en conformité avec les contraintes techniques fournies par le prestataire. A ce



titre, l'Abonné ou toute personne compétente, habilité par ce dernier, devra être présente le jour de l'installation aux fins de procéder à l'interfaçage des Produits et Services du prestataire avec l'installation téléphonique de l'Abonné, celle-ci demeurant l'entière responsabilité de l'Abonné.

1.9 MISE EN SERVICE

L'Abonné fait son affaire de l'installation des Equipements Terminaux et de la Desserte Interne nécessaires à la mise en service des liens d'accès dont il supportera les frais et assumera les responsabilités.

Le prestataire pourra proposer à l'Abonné la réalisation de ces travaux sous forme de prestations additionnelles mentionnées sur l'offre commerciale préalablement établis par le prestataire.

1.10 PROTECTION CONTRE LE PIRATAGE

La sécurisation du système de téléphonie est la responsabilité de l'Abonné. Des systèmes de sécurité Opérateur sont en place mais ne peuvent protéger l'Abonné si son installation n'est pas sécurisée.

L'Abonné ou son intégrateur de proximité s'engage à restreindre l'accès au Trunk SIP à l'adresse IP du PBX. L'Abonné peut autoriser jusqu'à 5 adresses IP à accéder au service.

1.11 GESTION DES NUMEROS D'URGENCE

Le prestataire route les numéros d'urgence en fonction de l'adresse du site auquel est rattaché le numéro. Si des numéros qui ne sont pas à l'adresse du site sont déployés sur la solution, l'Abonné ou son intégrateur de proximité a la responsabilité de communiquer au prestataire le code INSEE pour assurer le bon fonctionnement des numéros d'urgence.

Le paramétrage des numéros d'urgence est personnalisable par numéro pour répondre aux besoins des multisites et des télétravailleurs

1.12 CREATION DE NUMERO

Le prestataire propose la création de nouveau numéro géographique (commençant par 01,02,03,04,05) ou non géographique (09).

Les numéros géographiques sont assujettis à une Zone de Numérotation Élémentaire. Le client doit disposer d'une adresse physique dans la zone de numérotation élémentaire pour obtenir un numéro dans la ZNE correspondante. La ZNE est propre à chaque opérateur.

Les nouveaux numéros s'acquiert par lot de 5 numéros consécutif.

1.13 PORTABILITE

La Portabilité permet à l'Abonné de conserver un numéro de téléphone fixe national en cas de changement d'Opérateur. Par ailleurs, elle ne sera réalisable que si (i) le numéro fixe national à porter est un numéro actif dont est titulaire l'Abonné et (ii) un mandat de Portabilité est consenti par l'Abonné.

Les modes opératoires et les tarifs associés aux services de Portabilité d'un numéro fixe national sont mentionnés sur l'offre commerciale du prestataire accepté par l'Abonné.

Par la souscription d'un service avec demande de portabilité entrante auprès du prestataire, l'Abonné donne mandat au prestataire pour effectuer, en son nom et pour son compte, les démarches auprès de l'Opérateur donneur pour mettre en œuvre le portage du numéro.

Dans ce cadre, le prestataire informe l'Abonné des conditions d'éligibilité de sa demande ainsi que des conséquences de sa demande de Portabilité et notamment que :

- Le droit à la portabilité est acquis sous réserve du respect des critères d'éligibilité, notamment le Numéro fixe objet de la demande doit toujours être actif le jour du portage,
- La demande de Portabilité du numéro vaut demande de résiliation du contrat de l'Abonné auprès de l'Opérateur donneur en ce qui concerne le numéro fixe porté,
- La résiliation du contrat de l'Abonné auprès de l'Opérateur donneur prend effet le jour du portage du numéro effectif sans préjudice des dispositions contractuelles relatives aux durées d'engagement. L'Abonné reste tenu des obligations qui le lient à l'Opérateur donneur notamment de tout paiement y afférent éventuellement restant (ex : pénalités pour résiliation anticipée),
- La demande de Portabilité d'un numéro fixe concerne exclusivement la conservation du numéro fixe et n'emporte pas transfert des services dont l'Abonné bénéficierait au titre du contrat souscrit antérieurement auprès de l'Opérateur donneur,
- Le prestataire ne saurait être tenu responsable de la fiabilité et de l'exactitude de l'ensemble des informations contenues dans le mandat de Portabilité transmis par l'Abonné.

En cas de rejet de la portabilité par l'opérateur donneur, des frais de rejet sont susceptibles d'être facturés à l'Abonné.

1.14 MODIFICATION

L'Abonné, titulaire d'une offre, peut demander la migration vers une autre formule d'abonnement dans la gamme des services proposés par le prestataire.

La modification de l'abonnement s'effectue alors dans le cadre de la relation commerciale entre le prestataire et le client. Le prestataire établira alors une nouvelle offre commerciale à l'Abonné présentant les modalités tarifaires de la nouvelle offre et incluant les frais annexes éventuels liés à la modification de l'abonnement en cours.

Compte tenu de la nature de la technologie employée, le prestataire n'est en tout état de cause soumis qu'à une obligation de moyens et ne peut garantir la possibilité de migration d'une formule à une autre.

Le prestataire se réserve en tout état de cause la possibilité de ne pas donner suite ou de

décaler la mise à disposition du service si celle-ci est de nature à ne pas être effectuée dans des conditions satisfaisantes pour les Abonnés déjà raccordés.

Le prestataire en informera l'Abonné dans les 15 jours suivant sa commande qui pourra, si ce délai excède 8 semaines, procéder à l'annulation de sa demande d'abonnement.

Pendant le délai de réponse et en cas de réponse négative à la demande de migration d'une formule d'abonnement à une autre, l'Abonné conservera la formule d'abonnement active au jour de sa demande de migration.

Toute modification de prestation peut entraîner la mise en place d'une période minimale d'engagement telle que précisée sur l'offre commerciale.

1.15 CHANGEMENT DE FORFAIT D'APPELS

L'Abonné peut demander le changement de ses forfaits d'appels. Les demandes relatives aux changements de forfait d'appels seront effectives au premier jour du mois suivant la demande.

1.16 DUREE DE L'ENGAGEMENT

Les services de téléphonie sur IP et leurs numéros associés sont sans engagements de durée et peuvent donc être résiliés à tout moment.

La résiliation des services de téléphonie entraîne la résiliation des numéros qui lui sont associés.

Le client peut demander les codes RIO (Relevé d'Information Opérateur) de ses numéros de téléphone à tout moment au prestataire. La demande doit être réalisée par un personnel habilité de l'Abonné ou de l'Abonné lui-même et l'Abonné doit être à jour de ses obligations vis-à-vis du prestataire. Le prestataire fera alors parvenir les RIO par email sous 48h ouvrés.

1.17 ENGAGEMENT DE NIVEAU DE SERVICE

Les fournisseurs du prestataire s'efforceront de rendre le service disponible au moins 99,86% du temps, ce temps de disponibilité étant calculé sur la base des notifications des interruptions adressées aux fournisseurs par le prestataire au cours de la période susmentionnée.

Le prestataire et ses fournisseurs s'engagent à rétablir le service en moins de 4 (quatre) heures (ci-après «le Temps de Rétablissement») à compter de la signalisation de l'interruption par l'Abonné pendant les heures ouvrables. En dehors de ces horaires, le rétablissement est différé au premier jour ouvrable suivant, avant 12 heures.

Si l'Abonné a souscrit au service optionnel GTR Avancée, le temps de rétablissement est décompté à partir de la signalisation de l'interruption par l'Abonné. Le prestataire et ses fournisseurs s'engagent alors à rétablir le service dans les délais prévus par la GTR, et dont mention est faite sur l'offre commerciale.

En cas de non-respect du temps de rétablissement, le prestataire versera une indemnité libératoire à l'Abonné si les fournisseurs du prestataire s'acquittent de la même obligation.

Cet engagement couvre l'interruption totale de l'offre de Téléphonie sur IP, constatée et mesurée par le fournisseur du prestataire.

Le cumul des pénalités relatives au temps de rétablissement est plafonné à une redevance mensuelle.

1.17.1 INTERRUPTION MAXIMALE DE SERVICE

Les fournisseurs du prestataire mesurent la disponibilité annuelle du service grâce à un indicateur Interruption Maximale de Service (IMS). Les fournisseurs du prestataire s'engagent à maintenir l'IMS annuelle inférieure à trente (30) heures ouvrées. Lorsqu'une interruption est constatée en heure non ouvrable, la durée d'interruption est comptabilisée à partir de la première heure ouvrable qui suit.

Si l'Abonné a souscrit au service optionnel GTR Avancée, les fournisseurs du prestataire s'engagent à maintenir l'IMS inférieure à 20 (vingt) heures.

En cas de non-respect de l'IMS ci-dessus, des pénalités libératoires peuvent s'appliquer.

1.17.2 CALCUL DES TEMPS D'INTERRUPTION ET DES TEMPS DE RETABLISSEMENT

Les Interruptions et les Temps de Rétablissement seront décomptés entre l'heure à laquelle une Interruption est notifiée par le prestataire à ses fournisseurs.

1.17.3 MODALITES DE VERSEMENT DES PENALITES

Les éventuelles pénalités dues par les fournisseurs du prestataire conformément aux dispositions du présent Contrat constitueront la seule obligation et indemnisation due par le prestataire, et l'unique compensation et recours de l'Abonné, au titre de la qualité du service.

La responsabilité du prestataire ne pourra être engagée et aucune pénalité ne sera due lorsque l'interruption ou le non-respect des engagements de nouveaux services définis ci-dessus résultera :

- D'une modification de la prestation demandée par l'Abonné
- D'un cas de force majeure tel que mentionné à l'article « Force Majeure » des présentes.
- Du fait d'un tiers,
- Du fait de l'Abonné et en particulier du non-respect des spécifications techniques fournies par le prestataire pour la mise en œuvre du service ou d'un mauvais fonctionnement de la desserte interne,
- D'un élément non installé et exploité par le prestataire,
- De difficultés exceptionnelles et, en particulier, de l'existence de contraintes particulières ou de la nécessité de mettre en œuvre des moyens spéciaux (tel que accès réglementé, interdiction de passage, obstacles naturels, configurations architecturales non accessibles par des moyens usuels.) non imputables au prestataire ou à



ses fournisseurs,

- D'une perturbation du réseau ou service de télécommunication de l'opérateur historique,
- D'une perturbation ou interruption dans la fourniture ou l'exploitation des moyens de télécommunication fournis par le ou les exploitants des réseaux auxquels sont raccordées les installations des fournisseurs du prestataire, et notamment en cas de dysfonctionnement des réseaux d'infrastructure des concessionnaires du domaine public,
- De modifications dues à des prescriptions au prestataire ou à ses fournisseurs par l'Autorité de Régulation des Télécommunications ou tout autre organisme réglementaire.

Lorsque les conditions d'attribution seront remplies, l'Abonné pourra, sans formalité supplémentaire, demander le montant des pénalités correspondantes. Ce montant sera établi par le prestataire sous forme d'un avoir.

2 SERVICES DE VENTE EN GROS D'ABONNEMENTS (VGA)

2.1 DEFINITION DU SERVICE

Le service consiste en la fourniture par le prestataire, pour chaque Abonné, d'un service de téléphonie fixe bas débit via le raccordement au réseau commuté d'Orange et d'options associées, en complément d'une offre de sélection du transporteur.

L'acheminement des appels éligibles est assuré par les fournisseurs du prestataire, l'acheminement de tout autre appel (numéros spéciaux) en provenance ou à destination de l'Abonné situé en France métropolitaine est assuré par Orange.

2.2 CONDITION D'ACCES

Le service peut être proposé sur les accès suivants :

- Accès Analogique Isolé existant identifié par un ND et supportant un contrat de raccordement avec l'opérateur historique ;
- Groupement d'Accès Analogique existant identifié par un ND et supportant un contrat de raccordement avec l'opérateur historique ;
- Accès de Base Isolé existant identifié par un NDI et supportant un contrat de raccordement avec l'opérateur historique ;
- Groupement d'Accès de Base existant identifié par un NDI de l'accès (ligne) tête de groupement et supportant un contrat de raccordement avec l'opérateur historique ;

La création de nouvelle ligne analogique ou le déménagement de ligne analogique existante n'est plus possible depuis le 15 novembre 2018.

La création de nouvelle ligne numérique ou le déménagement de ligne numérique existante n'est plus possible depuis le 15 novembre 2019.

2.3 MISE EN SERVICE

Les modes opératoires et les tarifs associés aux services de VGA sont mentionnés sur l'offre commerciale que le prestataire a préalablement communiquée au client.

2.4 MANDAT VGA

Par la souscription d'une offre VGA, l'Abonné donne mandat au prestataire pour effectuer, en son nom et pour son compte, toutes les opérations nécessaires à la fourniture et la livraison du service.

Le prestataire ne saurait être tenu responsable de la fiabilité et de l'exactitude de l'ensemble des informations fournies dans le cadre du mandat de VGA et transmis par l'Abonné.

2.5 RESPONSABILITES

La responsabilité du prestataire ou de ses fournisseurs dans la mise à disposition et la fourniture du service s'arrête au premier point d'accès physique du réseau installé par Orange dans les locaux de l'Abonné. Il est matérialisé, selon les cas, par un dispositif de terminaison intérieure (DTI), une réglette, la tête de câble ou, à défaut, par la première prise téléphonique.

Il appartient à l'Abonné de veiller à la conservation en bon état des canalisations, gaines et passages de câbles et les dispositifs de terminaison situés à l'intérieur de la propriété desservie et mis à la disposition d'Orange pour la fourniture du Service. Ceci constitue un préalable au rétablissement du bon fonctionnement du service. Le Client doit veiller également à la conservation en bon état du (ou des) câble(s) de raccordement à l'intérieur du site desservi.

L'Abonné 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.

Toute dépose ou modification du (ou des) câble(s) de raccordement dans le site desservi jusqu'au point de terminaison doit être faite avec l'assistance d'Orange. La mise en œuvre du service implique la résiliation automatique de l'abonnement téléphonique et de l'ensemble des offres et services souscrits auprès de l'opérateur de l'Abonné, ainsi que de toute présélection existante.

La mise en œuvre du service sur une ligne analogique en dégroupage total ou en ADSL nue supprime tous les services antérieurement souscrits par le Client sur celle-ci. Il revient donc à l'Abonné de résilier préalablement aux opérations de migration les services qu'il détient auprès d'un autre opérateur sur ce type de ligne.

2.6 MODIFICATION

La fourniture du service dépend de la fourniture par Orange des services correspondants, ces derniers sont soumis aux termes et conditions d'Orange, ce que l'Abonné reconnaît et accepte. De ce fait, en cas de modification des termes et conditions autres que tarifaires ou de suppression de tout ou partie des services d'Orange, le prestataire adressera

à l'Abonné une notification avec un préavis d'un mois. L'Abonné pourra alors demander par lettre recommandée avec accusé de réception la résiliation des services concernés.

Toute modification de prestation peut entraîner la mise en place d'une période minimale d'engagement telle que précisée sur le catalogue tarifaire.

2.7 ANNULATION DE COMMANDE

Il est impossible d'annuler une commande de reprise VGA si le processus de reprise a été lancé.

2.8 ARRET PROGRESSIF DES SERVICES

Référence au site de l'ARCEP : <https://www.arcep.fr/demarches-et-services/utilisateurs/larret-progressif-du-reseau-telephonique-commute-rtc.html>

La numérisation des réseaux de téléphonie s'accompagne d'une migration progressive des technologies historiques telles que le RTC (Réseau Téléphonique Commuté) vers des technologies plus modernes (Voix sur IP).

L'arrêt progressif du RTC, qui est une technologie obsolète, favorise la diffusion de ces nouvelles technologies. Orange arrête cette technologie en raison de son obsolescence. Elle devient de plus en plus difficile à maintenir car les fournisseurs ne fabriquent ou ne fabriqueront bientôt plus les équipements nécessaires au fonctionnement du réseau. Les coûts de maintenance deviennent trop élevés, et à terme il sera impossible de garantir une bonne qualité de service. L'arrêt du RTC est en cours ou a déjà été réalisé dans plusieurs pays d'Europe.

Les utilisateurs qui disposent d'une ligne téléphonique fonctionnelle et se servent d'un combiné téléphonique directement relié à la prise murale ne seront pas impactés par l'arrêt du RTC avant 2023 au plus tôt. Les utilisateurs de téléphonie fixe via une box « internet » (téléphonie sur IP) ne sont pas impactés du tout.

L'arrêt de la technologie RTC va être progressif ; il est prévu en deux grandes étapes :

- Un arrêt de la production de nouveaux accès RTC :
 - Le 15 novembre 2018, Orange a arrêté la commercialisation de nouvelles lignes analogiques sur l'ensemble du territoire métropolitain. Il n'est plus possible d'ouvrir de nouvelles lignes sur cette technologie mais les lignes existantes continuent à fonctionner ;
 - Le 15 novembre 2019, Orange a arrêté la commercialisation de nouvelles lignes numériques de base (ou « RNIS T0 ») (principalement utilisées par les entreprises) sur l'ensemble de la métropole. Il n'est plus possible d'ouvrir de nouvelles lignes sur cette technologie mais les lignes existantes continuent à fonctionner ;
 - Le 15 novembre 2020, Orange a arrêté la commercialisation de nouvelles lignes analogiques sur l'ensemble des départements d'outremer ainsi qu'à Saint-Martin et à Saint-Barthélemy. Il n'est plus possible d'ouvrir de nouvelles lignes sur cette technologie mais les lignes existantes continuent à fonctionner ;
 - Le 15 novembre 2021, Orange arrête la commercialisation de nouvelles lignes numériques de base (ou « RNIS T0 ») sur l'ensemble des départements d'outremer ainsi qu'à Saint-Martin et à Saint-Barthélemy. Il ne sera plus possible d'ouvrir de nouvelles lignes sur cette technologie mais les lignes existantes continueront à fonctionner.
- Une fermeture technique progressive : Orange procédera à la fermeture technique effective de la technologie RTC à partir de fin 2023 et par plaques géographiques. L'Arcep lui impose d'annoncer au moins 5 ans à l'avance le périmètre géographique des plaques devant être fermées afin de donner le temps à l'ensemble des opérateurs et des utilisateurs de migrer leurs usages vers une autre technologie.

3 SERVICES A VALEUR AJOUTEE (SVA)

3.1 DEFINITION DU SERVICE

L'Abonné peut commander auprès du prestataire un ou plusieurs numéros SVA parmi les blocs qui ont été attribués par l'ARCEP à ses fournisseurs.

L'Abonné doit s'assurer que la tranche et le palier tarifaire associé au numéro commandé correspondent bien au service qu'il souhaite l'y associer.

Le prestataire informe l'Abonné que l'ensemble des Numéros SVA qui lui sont affectés ne peut pas être considéré comme lui étant définitivement affecté. Les fournisseurs du prestataire pouvant être contraints de modifier le numéro notamment à la suite d'une décision rendue par l'ARCEP.

3.2 MISE EN SERVICE

Le prestataire propose à l'Abonné un ou plusieurs numéros SVA parmi les blocs de numéros attribués à l'ARCEP aux fournisseurs du prestataire. Les caractéristiques de ces numéros ont été présentés à l'Abonné par le prestataire sur son offre commerciale en fonction des besoins présentés par l'Abonné.

Les fournisseurs du prestataire peuvent refuser l'accès au service dans les cas suivants :

- Si sur avis de l'AFMM ou sur décision de justice, l'Abonné a eu un contrat de télématique résilié depuis moins de six (6) mois ou, en cas de récurrence, depuis moins de deux (2) ans ;
- Si à la date de sa demande, le prestataire, 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 l'Abonné a réalisé une fraude ou une tentative de fraude au préjudice des fournisseurs du prestataire ou de tout opérateur téléphonique.



3.3 OBLIGATIONS DE L'ABONNÉ

L'Abonné s'engage à respecter l'ensemble des recommandations déontologiques applicables aux SVA et est réputé les avoir acceptées lors de sa commande.

Ces recommandations déontologiques ainsi que leurs évolutions sont consultables sur le site : <https://af2m.org/rd-sva/>

L'Abonné s'engage à utiliser le Service de manière appropriée notamment en s'interdisant :

- Toute pratique commerciale déloyale telle que définie par 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 supérieures 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.

En outre, il est de la responsabilité de l'Abonné de veiller à ce que l'éditeur du contenu associé au numéro SVA exploité respecte les obligations d'information.

L'Abonné 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,
- 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).

L'Abonné s'engage également sous peine de résiliation du Service, à informer le prestataire de toute modification de l'une de ces informations.

Si l'Abonné 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 les fournisseurs du prestataire sont mis en cause dans le cadre d'une procédure judiciaire concernant des numéros SVA attribués à l'Abonné, le prestataire s'oblige, dans les meilleurs délais, sur la demande des fournisseurs du prestataire communiquée par tous moyens, à lui transmettre toutes les informations relatives à l'Abonné nécessaires à la défense des fournisseurs du prestataire et du prestataire lui-même.

En cas de manquement de l'Abonné aux Recommandations Déontologiques de l'AFMM ou en cas de détection de Trafic Anormal, le prestataire facturera à l'Abonné les frais ci-dessous :

- 6 000 € par Numéro SVA concerné par le(s) manquement(s) ou le Trafic Anormal ;
- 12 000 € 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 l'Abonné du manquement ou du Trafic Anormal ;
- 12 000 € 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

3.4 OBLIGATIONS DU PRESTATAIRE ET DES FOURNISSEURS

Le prestataire et ses fournisseurs ont une obligation de moyens et s'engage à mettre en œuvre les moyens techniques nécessaires au bon fonctionnement du service. En aucun cas, ils ne sauraient être tenus responsables de prestations dépendant d'autres opérateurs.

De même, le prestataire et ses fournisseurs ne sauraient être tenus responsables de la fiabilité et de l'exactitude de l'ensemble des informations contenues lors des opérations de passation de commande de SVA.

Le prestataire et ses fournisseurs s'efforceront de corriger tout problème ayant causé une Défaillance du Service dans le délai de quatre (4) heures ouvrées à compter de la constatation par les fournisseurs du prestataire de la Défaillance sur le Service de téléphonie. Aucune pénalité ne sera due par le prestataire ou ses fournisseurs si ce délai quatre (4) heures ouvrées n'est pas respecté.

3.5 MANQUEMENTS ET SIGNALEMENTS

Les fournisseurs du prestataire en qualité d'Opérateur SVA sont informés pour chaque numéro qu'ils affectent, des signalements effectués par les appelants ou par d'autres opérateurs. Les fournisseurs du prestataire informent le prestataire des signalements pertinents impactant le Numéro SVA dont ses Abonnés sont titulaires.

Lorsque le prestataire est saisi par un de ses fournisseurs d'une demande d'information concernant un Numéro SVA d'un de ses Abonnés dont les fournisseurs du prestataire ou le prestataire lui-même auraient eux-mêmes ou sur saisie d'un tiers, constatés que l'Abonné ne respectait pas les recommandations déontologiques de l'AFMM ou les dispositions des présentes Conditions Particulières, l'Abonné s'engage à répondre aux demandes formulées par le prestataire dans un délai de 72H suivant la date d'envoi de cette demande formulée par email.

Si l'Abonné ne répond pas aux demandes formulées par le prestataire, ou que la réponse apportée par l'Abonné met en évidence un manquement à ses obligations au titre des présentes 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 versements dus à l'Abonné ;
- Suspendre l'accès au(x) Numéro(s) SVA concerné(s)
- Répércuter à l'Abonné :
 - Les frais engendrés par les constats d'un manquement aux recommandations déontologiques,
 - Les éventuelles pénalités provenant des autres opérateurs.

3.6 TARIFICATION ET REVERSEMENT

La tarification du Service est définie dans l'offre commerciale émise par le prestataire.

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 de l'Abonné 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. L'Abonné peut suivre le cumul des versements en adressant une demande par email au prestataire à adv@adn-systemes.fr. Le cumul différé et le cumul total sont calculés sous réserve de la validation des sommes reversées par les opérateurs. Ces informations sont données à titre indicatif et n'engagent aucunement le prestataire quant au montant réel du cumul. Le cumul disponible correspond au cumul des versements validés par les opérateurs.

L'Abonné peut demander le reversement de toute somme correspondant à des appels réalisés et crédités depuis plus de soixante (60) jours calendaires. Le reversement est alors crédité sur le compte de l'Abonné. Le prestataire informe l'Abonné 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 Service à l'initiative du prestataire, l'Abonné 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.

III SERVICES DATA - ACCES INTERNET

1 OBJET

Les Services «Data» permettent à l'Abonné disposant d'un équipement adapté d'accéder à Internet et d'échanger des données.

Suivant l'offre proposée par le prestataire, les services «Data» peuvent être souscrits seuls ou en complément d'autres services de communication.

La souscription d'une offre de service « Data » s'accompagne toujours de frais de mise en service. Ces frais de mise en service correspondent au frais obligatoires et nécessaires pour amener le service au sein des locaux de l'Abonné. Le montant des frais de mise en service est indiqué sur le bon de commande.

Les détails du service « Data » commandé par l'Abonné sont portés sur le bon de commande. Celui indique à minima la technologie de raccordement, les débits attendus, le montant des frais de raccordement, la durée de l'engagement et la périodicité de l'abonnement.

2 CONDITIONS D'UTILISATION

2.1 ENGAGEMENTS ET MISES EN GARDE SUR LE RESPECT DE LA LEGISLATION

L'Abonné s'engage à respecter les prescriptions données par le prestataire relatives aux modifications à apporter à ses Terminaux utilisés dans le cadre des services d'échange de données lorsque ces modifications sont requises par les autorités compétentes.

L'Abonné est expressément informé que les contenus stockés, utilisés, transmis et reçus sont sous sa seule responsabilité. Par conséquent, l'Abonné assume l'entière responsabilité, tant civile que pénale, attachée à ces opérations.

Ainsi, l'Abonné s'interdit de stocker, télécharger ou envoyer toutes données prohibées, illicites, contraires aux bonnes mœurs ou à l'ordre public et/ou susceptibles de porter atteinte aux droits de tiers, notamment tout fichier qui révélerait des affaires privées ou personnelles d'une quelconque personne ou qui pourrait être constitutif d'incitation au suicide, à la réalisation de crimes et délits, de provocation à la discrimination, la haine ou la violence en raison de la race, de l'ethnie, de la religion ou de la nation, d'apologie du nazisme, de contestation de l'existence de crimes contre l'humanité, d'atteinte à l'autorité de la justice, d'informations relatives à des procès en cours, ou à une situation fiscale individuelle, de diffusion hors des conditions autorisées de sondages et simulations de vote relatives à une élection ou un référendum, de diffamation et d'injure, d'atteinte à la vie privée, ou encore d'actes mettant en péril des mineurs, de même que tout fichier destiné à exhiber des objets et/ou des ouvrages interdits, cette énumération n'étant pas limitative.

L'Abonné s'engage à tenir tout utilisateur informé de ces mises en garde.

Le prestataire ne saurait être tenu pour responsable du caractère prohibé des contenus au regard des lois et réglementations en vigueur. Dans le cas où la responsabilité du prestataire serait recherchée du fait d'une utilisation des services non conforme à la réglementation applicable ou en violation de droits de tiers, l'Abonné indemnera le prestataire, le cas échéant, de l'ensemble des conséquences de toute action et/ou procédure



judiciaire intentée de ce fait contre le prestataire, quelle qu'en soit sa nature.

2.2 PRECAUTIONS ET REGLES D'USAGE DES ACCES A INTERNET

L'Abonné reconnaît avoir connaissance de la nature de l'Internet et en particulier de sa fiabilité technique relative. L'Abonné reconnaît et accepte que le prestataire ne saurait être responsable, d'une part, des interruptions, lenteurs et inaccessibilités à l'Internet et, par voie de conséquence, aux serveurs distants, d'autre part, du fait que les transmissions de données peuvent être saturées ou altérées à certains moments de la journée.

L'Abonné reconnaît être pleinement informé du défaut de fiabilité de l'Internet, tout particulièrement en termes d'absence de sécurité relative à la transmission de données et de non garantie des performances relatives à l'accessibilité au réseau Internet, ainsi qu'au volume et à la rapidité ou à la confidentialité des transmissions de données.

L'Abonné reconnaît que les données circulant sur Internet ne sont pas protégées contre toute forme d'intrusion, que l'intégrité, l'authentification et la confidentialité des informations, fichiers et données de toute nature qu'ils souhaitent échanger sur le réseau Internet ne peuvent être assurées par le prestataire ou ses fournisseurs. Dans ces conditions, il appartient à l'Abonné de prendre toutes les mesures appropriées pour protéger ses propres données et/ou logiciels, notamment de la contamination par d'éventuels virus circulant sur le réseau Internet ou de l'intrusion d'un tiers dans le système de ses terminaux à quelque fin que ce soit et de procéder à des sauvegardes préalablement et postérieurement à son accès au réseau Internet. En tout état de cause, les transmissions et réceptions de données effectuées sur Internet le sont aux seuls risques et périls de l'Abonné, qui le reconnaît et l'accepte expressément.

L'Abonné reconnaît être informé qu'il ne doit donc pas transmettre via le réseau Internet des messages dont il souhaiterait voir la confidentialité garantie. Dans le cadre de l'achat de produits ou services sur Internet, l'Abonné adresse directement aux fournisseurs des services toute réclamation relative à l'exécution du service rendu par ceux-ci ou à la vente de produits par ceux-ci.

L'Abonné s'engage, à titre personnel et au nom et pour le compte de ses utilisateurs pour lesquels il se porte-for, à respecter les prescriptions et mises en garde concernant Internet, notamment les prescriptions et mises en garde mentionnées par le prestataire.

Règles d'usage Internet

L'Abonné déclare accepter les caractéristiques et les limites d'Internet, et en particulier reconnaît que l'accès Internet ne porte pas sur le contenu des services que l'Abonné (ou un utilisateur) pourrait consulter. Le prestataire ne pourra aucunement être tenu responsable de la nature, du contenu et des conséquences que les données accessibles sur Internet pourraient avoir. Le prestataire n'exerce aucun contrôle, de quelque forme que ce soit, sur la nature, le contenu ou les caractéristiques des données qui pourraient transiter par l'intermédiaire des centres serveur.

Le prestataire ne restreint l'accès d'aucune destination sur Internet et n'exerce aucun contrôle sur les sites Web, courriers électroniques ou données accessibles à l'Abonné, stockées, échangées ou consultées par ce dernier ou transitant sur Internet. En conséquence, le prestataire n'assume aucune responsabilité quant à leurs contenus, natures ou caractéristiques.

L'Abonné reconnaît que d'autres fournisseurs d'accès Internet peuvent, à l'occasion, filtrer ou restreindre un tel accès et le prestataire ne pourra en être tenu responsable de ces faits. En outre, l'Abonné reconnaît et accepte que le prestataire ne pourra voir sa responsabilité engagée en cas de force majeure ou de faits indépendants de sa volonté, notamment ceux susceptibles d'entraîner l'interruption des réseaux d'accès ou accessibles par Internet, la défaillance des terminaux de l'Abonné, toutes pertes de données ou de transactions, et/ou tous préjudices indirects.

Le prestataire rappelle qu'il demeure étranger et ne pourra aucunement voir sa responsabilité engagée du fait des relations que l'Abonné pourra établir, au travers de l'utilisation d'une ligne et/ou des Services, dans le cadre d'opérations de toute nature avec tous tiers, celles-ci concernant exclusivement l'Abonné et les tiers concernés. De même, le prestataire ne pourra en aucun cas être tenu responsable en cas de poursuites judiciaires à l'encontre de l'Abonné du fait de l'usage des services, d'une ligne et/ou de tout autre service accessible via Internet, de défaillances de l'Internet ou de toute situation relative aux qualités de transmission, temps et/ou restrictions d'accès sur des réseaux et/ou serveurs connectés.

L'Abonné déclare également avoir pleinement connaissance que les données circulant sur Internet ne sont pas protégées, notamment contre des détournements éventuels, que les données circulant sur Internet peuvent être réglementées en termes d'usage ou être protégées par un droit de propriété. L'Abonné sera seul responsable de l'usage des données qu'il consulte, interroge et transfère sur Internet.

Il appartient à l'Abonné de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et/ou logiciels de la contamination par des éventuels virus circulant sur Internet. Il appartient également à l'Abonné de faire des sauvegardes régulières sur son installation informatique de toute donnée et/ou contenu qu'il souhaite conserver. La responsabilité du prestataire ne saurait être engagée de quelque manière que ce soit en cas de perte, disparition ou altération de données.

Plus généralement, l'Abonné s'engage à respecter en permanence toutes les obligations, présentes ou à venir, mises à sa charge par la loi, la réglementation, la doctrine, les standards professionnels, la jurisprudence, toute autorité compétente et/ou et par les règles de l'Internet en vigueur. Il respectera, et sera garant du respect de ces obligations par les utilisateurs de ses équipements et/ou installations, en particulier du code de conduite développé par les utilisateurs d'Internet.

A ce titre, l'Abonné s'engage à ne pas utiliser les services à des fins de piratage, intrusion dans des systèmes informatisés, «hacking», propagation de virus, cheval de Troie ou autres programmes destinés à nuire, de diffusion de courriers électroniques publicitaires ou promotionnels, d'envoi en masse de courriers électroniques non sollicités (par exemple «spamming» et «e.bombing»).

Il est rappelé à l'Abonné que si son ou ses sites Web permettent la saisie d'informations nominatives, la constitution d'un fichier automatisé contenant de telles données est soumise à une déclaration à la CNIL qu'il lui appartient d'effectuer en application de la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée. L'Abonné est informé que tout élément constituant son ou ses sites Web encourt le risque d'être copié par les tiers sur Internet.

L'Abonné s'assurera que le contenu de ses pages personnelles et de ses sites Web en général respecte les dispositions de la loi du 1er août 2000 et toute loi ou réglementation applicable qui viendrait la compléter ou la remplacer, en tout ou partie.

L'Abonné s'engage à tenir le prestataire indemne de tout dommage et/ou de toute plainte ou réclamation de tiers liés à l'utilisation des services et/ou de la ligne dégroupée. Il s'engage par ailleurs à informer tout utilisateur de ses équipements et/ou installations que la transgression des obligations ci-dessus peut, notamment, avoir pour effet de l'exclure de l'accès à Internet, ce dont le prestataire ne pourra en aucun cas être tenu responsable.

L'Abonné déclare être informé des conséquences judiciaires pouvant résulter de l'accès à des sites illicites et s'engage à utiliser l'accès Internet conformément aux bonnes mœurs.

3 MANDAT

Par la souscription d'une offre Data, l'Abonné donne mandat au prestataire pour effectuer, en son nom et pour son compte, à tout opérateur choisi par le prestataire, toutes les opérations nécessaires à la fourniture du service, et ce y-compris le dégroupage partiel ou total de sa ligne.

Au cas où un Abonné viendrait à entrer dans la zone de couverture du dégroupage, le prestataire se réserve le droit, à tout moment, de migrer l'Abonné sur la technologie dégroupée.

4 ANNULATION DE COMMANDE

En cas d'annulation de la commande par l'Abonné, l'Abonné devra s'acquitter des frais d'annulation de commande. Les frais d'annulation de commande s'évaluent à la totalité de la somme des mensualités dues dans le cadre de l'abonnement initialement souscrit et sur la durée de l'engagement, des frais de raccordement initialement prévus.

5 INSTALLATION & MISE EN SERVICE

L'Abonné autorise le prestataire à effectuer l'ensemble des actions nécessaires à la mise en service du lien d'accès, notamment auprès des opérateurs de réseaux tiers et l'opérateur historique. A cet effet, le prestataire transmet notamment à ces derniers des informations tirées des déclarations et spécifications fournies par l'Abonné. Si ces dernières s'avéraient incomplètes, erronées et/ou donnaient lieu à un refus ou à une annulation de la part des opérateurs ou à un retard de mise à disposition du service, le prestataire ne saurait en être tenu responsable et pourra récupérer à l'Abonné les éventuels frais facturés à cette occasion par les opérateurs de réseaux ou l'opérateur historique.

L'Abonné accepte qu'en cas de litige relatif au traitement de sa souscription ou de contestation de sa part, les documents contractuels signés entre le prestataire et l'Abonné pourront être communiqués aux différents opérateurs impliqués dans le traitement du service commandé par l'Abonné.

L'Abonné reconnaît et accepte que l'opérateur historique ou l'opérateur de boucle locale, en leur qualité de propriétaire des câbles et des équipements qu'ils ont installés pour raccorder le site de l'Abonné, déterminent seuls les conditions techniques permettant l'accès à sa boucle locale. Ils peuvent être amenés à en modifier les conditions de fourniture ou à en suspendre temporairement ou totalement l'usage pour des impératifs techniques ou de service universel. Le prestataire ne pourra en aucun cas être tenu responsable de ces modifications ou de leurs conséquences. Dans de tels cas, le prestataire et l'Abonné s'engagent à se rapprocher pour convenir de la souscription par l'Abonné à une solution technique alternative sur la base des offres du prestataire, au prix et suivant les conditions contractuelles et techniques en vigueur pour cette nouvelle solution.

Le montant des frais de raccordement sont mentionnés sur le bon de commande du client. Il s'applique dans la majorité des cas. Toutefois, il est possible qu'un raccordement traditionnel ne puisse pas aboutir du fait de contrainte technique indépendante des opérateurs (complexité ou détérioration des accès extérieurs tel qu'écrasement de fourreau, regard inondé, point de branchement saturé, ...). Dans ce cas, un devis complémentaire de raccordement sera proposé à l'Abonné. Si l'Abonné refuse ce devis complémentaire, la commande est annulée sans frais pour l'Abonné. Si l'Abonné accepte le devis, les travaux sont réalisés et un allongement du délai de raccordement est observé.

5.1 INSTALLATION

Le prestataire s'engage à installer ou faire installer dans les locaux de l'Abonné les produits et services commandés par l'Abonné et acceptés par le prestataire. A cet égard l'Abonné communiquera au prestataire, préalablement à la date d'installation prévue, un descriptif détaillé de ses locaux et s'engage à ses frais à équiper et à installer ses locaux conformément aux instructions du prestataire.

L'Abonné s'engage en outre à assurer à ses frais toutes les modifications de ses locaux nécessaires à fournir le courant, les circuits et les branchements électriques appropriés, et tout autre aménagement particulier conformément aux normes d'installation et de maintenance définies par le prestataire incluant notamment l'aménagement des voies d'accès pour la connexion du câblage de connexion. Ces normes d'installation et de maintenance seront communiquées par le prestataire sur toute demande écrite de l'Abonné préalablement ou non à la commande.

5.2 ACCES AU SITE

L'Abonné permettra l'accès à ses locaux durant les heures de travail habituelles, aux employés représentants ou aux contractants habilités par le prestataire aux fins d'installation, d'inspection, de maintenance, d'entretien, de réparation, de remplacement, du déplacement ou de retrait de produits ou services et d'une façon générale afin de permettre au prestataire d'entreprendre toute action qui pourrait être utile dans le cadre de



l'exécution du contrat, et ce conformément avec les éventuelles contraintes établies par le titre d'occupation des locaux de l'Abonné.

L'Abonné, sous les mêmes réserves d'exigences raisonnables en matière de sécurité et de conformité, permettra également l'accès à ses locaux aux représentants des entreprises fournissant les lignes de transmission.

5.3 CABLAGE, BRANCHEMENT, ECRASEMENT

L'Abonné fait son affaire personnelle du branchement du modem/routeur sur sa prise téléphonique (DTI) ou optique (PTO), du déploiement de ses terminaux et des équipements de l'Abonné et de la configuration de son système réseau local. Le cas échéant, le prestataire pourra proposer des prestations de branchement du modem/routeur et de configuration de son système réseau local. La prestation sera alors facturée suivant les modalités convenues entre le prestataire et l'Abonné lors de la commande du service.

L'Abonné est informé en amont de la date d'intervention prévue pour effectuer le raccordement. L'Abonné doit être en mesure de donner accès aux domaines privés (par exemple : parties communes d'un immeuble tel que cave, local technique, ...)

Sauf cas particuliers, un site ne peut généralement accueillir qu'un seul point de terminaison optique et donc un seul accès à Internet FTTH. En cas d'écrasement d'un accès existant, le prestataire ne pourra pas être tenu pour responsable des frais appliqués à l'Abonné par son ancien fournisseur. Le déploiement des commandes nécessitant la création d'un second accès FTTH ne peut être garanti et nécessitera une validation préalable du prestataire.

Si un déploiement est annulé à cause d'un accès Internet FTTH déjà actif sur site, ceci sera considéré comme une annulation de commande. Les frais d'annulation de commande tels que prévus aux présentes conditions particulières seront dus.

En cas d'écrasement de l'accès par un tiers, celui n'est pas résilié, l'Abonné doit en informer immédiatement le prestataire afin qu'il puisse faire le nécessaire. Aucun délai de remise en service n'est applicable dans ce cas et l'Abonné reste redevable des mois restants dus si l'accès est toujours engagé.

L'Abonné fera ses meilleurs efforts pour faciliter la réalisation des prestations.

Sauf mention contradictoire mentionnée sur l'offre commerciale, les services d'accès à Internet proposés par le prestataire prévoient la fourniture d'un équipement terminal (modem/ONT) fournissant une interface réseau RJ-45 coté réseau local pour permettre le raccordement des équipements de l'Abonné. Il n'est pas possible de connecter un autre équipement terminal que ceux fournis par le prestataire.

Hors cas de détérioration de la responsabilité l'Abonné, le prestataire assure un changement de l'équipement terminal en cas de dysfonctionnement. Dans le cas contraire, le remplacement de l'équipement terminal remplacé sera facturé au client (pièce, main d'œuvre et déplacement)

L'Abonné est seul responsable de la protection électrique de son installation et des équipements mis à sa disposition (Exemples : onduleurs, prévention foudre, etc.). L'Abonné doit prévoir un emplacement pour l'équipement de terminaison (modem/ONT) respectant un taux d'humidité inférieur à 50% et une température comprise entre 10°C et 30°C.

5.4 ECHEC DE RACCORDEMENT / INTERVENTION A TORD / REFUS D'INTERVENTION

En cas d'échec du raccordement du fait de l'Abonné (impossibilité d'accès au commun, refus d'intervention, informations intentionnellement erronées, absence du client au rendez-vous de raccordement, ...) des frais additionnels d'un montant de 800€HT seront facturés à l'Abonné sans que celui-ci ne puisse s'y opposer.

5.5 MISE A DISPOSITION

La date de réception du bon de livraison à l'Abonné matérialise la date de production de l'offre. Cette date fait foi dans tous les échanges entre le prestataire et l'Abonné.

L'Abonné dispose alors de 3 (trois) jours ouvrés pour contester le bon fonctionnement des produits et services DATA à compter de la date de réception du bon de livraison. Dans ce cas, l'Abonné motivera ce refus par écrit par l'existence d'anomalies majeures.

A défaut de réponse ou de contestation par écrit de l'Abonné dans le délai de réponse de 3 (trois) jours ouvrés susmentionné ou en cas d'utilisation des produits et services DATA à des fins d'exploitation par l'Abonné, le lien d'accès sera réputé mis en service tacitement et la date de début du service sera la date d'envoi du bon de livraison émis par le prestataire.

5.6 PROCEDURE DE MISE EN SERVICE

L'Abonné fait son affaire de l'installation des équipements terminaux et de la desserte interne nécessaires à la mise en service des liens d'accès dont il supportera les frais et assumera les responsabilités.

L'Abonné s'engage à réaliser ou à faire réaliser ces prestations par un prestataire de son choix dans les meilleurs délais, à ses frais. Si le déploiement ne peut être réalisé du fait d'un retard dont l'Abonné est responsable, le service sera facturé à compter de la date de mise en service initialement programmée.

Le prestataire détermine les moyens techniques nécessaires au bon fonctionnement du service et préconise les équipements compatibles.

L'Abonné est informé et accepte qu'il lui incombe exclusivement de se procurer, à ses frais, les terminaux ou équipements de l'Abonné nécessaires pour accéder à l'Internet. L'Abonné pourra le cas échéant se procurer certains éléments (modem, routeur) auprès du prestataire, suivant les termes et modalités proposés par le prestataire

Le prestataire ne pourra être tenu responsable de tous dysfonctionnements ou perturbations pouvant survenir, en tout ou partie, du fait d'une incompatibilité quelconque des terminaux ou équipements de l'Abonné, sauf si les terminaux ou équipements concernés

ont été obtenus auprès du prestataire.

Le prestataire ne prend pas en charge le paramétrage et la fourniture d'éléments actifs du réseau local de l'Abonné, ni la conception de l'architecture des équipements de l'Abonné sauf si l'Abonné en fait la demande. Dans ce cadre, la prestation fait alors l'objet d'une offre commerciale entre le prestataire et l'Abonné.

5.7 DESSERTE INTERNE

Si l'Abonné le souhaite, le prestataire ou un tiers mandaté pourra fournir, dans certaines conditions, les prestations de câblage liées à la desserte interne. Dans tous les cas, elle reste à la charge unique et entière de l'Abonné.

La Prestation est exécutée pendant les heures ouvrées, en parties privatives sur le site, hors parties communes d'immeubles multi-clients, à l'exception des points de coupure se trouvant sur le palier du site.

L'Abonné fera ses meilleurs efforts pour faciliter la réalisation de la prestation. 7 (sept) jours ouvrés avant la date prévisionnelle de mise en service sur le site, l'Abonné mettra à disposition du prestataire (ou tout mandataire de celle-ci) des emplacements sur site suffisants et aménagés pour permettre le câblage de la desserte Interne. A défaut, le prestataire et l'Abonné définiront une nouvelle date de mise en service et l'Abonné s'engage à mettre les équipements de l'Abonné et plus généralement son installation en conformité, à ses frais et dans les meilleurs délais. Le service sera néanmoins facturé à compter de la date de mise en service initialement programmée.

Pour les cas qui ne correspondent pas aux conditions définies ci-dessus, le prestataire se réserve le droit de ne pas assurer la prestation. L'Abonné s'engage alors à faire réaliser la prestation par un prestataire de son choix dans les meilleurs délais, à ses frais. Le service sera facturé à compter de la date de mise en service initialement programmée.

6 RESILIATION

Les offres de services « Data » sont assujetties à un engagement de durée mentionnée sur le bon de commande accepté par le prestataire.

Si l'abonné résilie son abonnement durant la période d'engagement, il devra honorer le paiement de l'ensemble des mensualités prévues jusqu'à la fin de l'engagement.

Si l'abonné résilie son abonnement alors que la période d'engagement est terminée, aucun frais ne sera appliqué.

L'abonné peut résilier le service « Data » en adressant un courrier recommandé avec accusé de réception au siège social du prestataire en mentionnant le numéro du service concerné et la date de résiliation souhaitée. Toute autre forme de résiliation ne sera pas prise en compte.

L'Abonné devra respecter un préavis de 30 jours entre sa demande de résiliation et la date de résiliation souhaitée. Le prestataire accusera réception par email adressé à l'Abonné de la bonne prise en compte de la demande de résiliation et indiquera la date de résiliation effective du service. Il est rappelé que le mois d'abonnement entamé reste dû dans son intégralité.

Dans tous les cas, le client devra restituer l'équipement terminal (modem/ONT) au prestataire dans les 5 jours suivant la résiliation effective. A défaut, l'équipement sera facturé au client au tarif en vigueur au moment de la résiliation.

7 INTERRUPTION DE SERVICE

7.1 NOTIFICATION DES INTERRUPTIONS

Le prestataire fournit à l'Abonné un point d'entrée unique qui assure l'accueil, la prise en compte, l'aiguillage et le suivi des notifications d'interruptions. Ce service est accessible pendant les heures ouvrables, ou bien, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 si l'Abonné a souscrit à l'option GTR Avancée, pour les interlocuteurs désignés par le Client. Dès réception d'un appel de l'Abonné, le prestataire qualifiera l'appel comme suit :

- Identification de l'appelant et vérification de son habilitation,
- Identification des sites impactés (pré localisation de l'incident).

Une fois l'appel qualifié, 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'interruption. L'horaire mentionné sur le ticket d'incident constituera le point de départ du calcul de la durée d'une interruption, sous réserve de confirmation par l'Abonné de la déclaration par écrit par fax ou email dans les 30 (trente) minutes après l'appel.

L'Abonné fournira au prestataire toutes les informations requises par cette dernière afin de localiser et de remédier à l'interruption. Ces informations comprendront, sans que ce soit limitatif :

- Nom de l'interlocuteur Client déclarant l'interruption ;
- Type de service impacté ;
- Description, localisation et conséquences de l'interruption ;
- Si besoin, coordonnées d'une personne à tenir informée (si différente de l'appelant).

En cas de dysfonctionnement d'un lien garanti concerné livré sans équipement terminal à la demande de l'Abonné, le prestataire peut demander à l'Abonné, si nécessaire, d'intervenir sur l'équipement de l'utilisateur final sans délai et selon ses directives afin de localiser l'incident.

7.2 CLOTURE DE L'INCIDENT

La clôture d'une signalisation sera faite par le prestataire comme suit :

- Information du Client (par téléphone, ou email),
- Détermination de la durée de l'interruption,
- Clôture et archivage de l'incident.

8 ENGAGEMENT DE NIVEAU DE SERVICE

8.1 DELAI DE RETABLISSEMENT D'UN LIEN ADSL

Le prestataire s'engage à rétablir le service d'un Lien ADSL sans engagement de durée. Il n'y a donc aucune notion de pénalité pour les liens ADSL.



8.2 DELAI DE RETABLISSEMENT D'UN LIEN GARANTI (SDSL, FIBRE OPTIQUE)

Le prestataire s'engage à rétablir le service d'un lien garanti dans le délai prévu à compter de la signalisation de l'interruption par le client pendant les heures ouvrées, selon la procédure définie. En dehors de ces horaires, le rétablissement est différé au premier jour ouvré suivant, avant 12 heures.

Si le client a souscrit au service optionnel GTR Avancée, le temps de rétablissement est décompté à partir de la signalisation de l'interruption par le client conformément à l'article « TARIF DES SERVICES » 7 (sept) jours sur 7 (sept) et 24 heures (vingt-quatre) sur 24 (vingt-quatre).

En cas de non-respect du temps de rétablissement d'un lien garanti, le prestataire versera par lien d'accès concerné une indemnité libératoire telle que définie dans la section Engagements de Services du Catalogue tarifaire.

Le cumul mensuel des pénalités relatives au temps de rétablissement est plafonné à 1 (une) redevance mensuelle par lien garanti concerné.

8.3 INTERRUPTION MAXIMALE DE SERVICE (HORS ADSL)

Les fournisseurs du prestataire mesurent la disponibilité annuelle de chaque lien grâce à un indicateur Interruption Maximale de Service (IMS). Les fournisseurs du prestataire s'engagent à maintenir l'IMS annuelle inférieure à trente (30) heures ouvrées. Lorsqu'une interruption est constatée en heure non ouvrable, la durée d'interruption est comptabilisée à partir de la première heure ouvrable qui suit.

Si l'Abonné a souscrit au service optionnel GTR Avancée, les fournisseurs du prestataire s'engagent à maintenir l'IMS inférieure à 20 (vingt) heures.

En cas de non-respect de l'IMS ci-dessus, des pénalités libératoires peuvent s'appliquer

IV SERVICES MOBILES

1 INFORMATIONS RELATIVES AUX RADIOFREQUENCES ET A LA SANTE

S'agissant des radiofréquences, l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) confirme dans son aide-mémoire 193 d'octobre 2014 qu'« à ce jour, il n'a jamais été établi que le téléphone portable puisse être à l'origine d'un effet nocif pour la santé ». Néanmoins, des interrogations subsistent sur les effets à long terme de l'exposition aux ondes radio et, sur la base de résultats d'études notamment associés à l'utilisation du téléphone mobile, le Centre international de recherches sur le cancer a classé en mai 2011 les champs électromagnétiques des radiofréquences « peut-être cancérigènes pour l'homme » (Groupe 2B). En octobre 2013, l'Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail (Anses) a publié les résultats de l'évaluation des risques liés à l'exposition aux radiofréquences, sur la base d'une revue de la littérature scientifique internationale depuis sa précédente évaluation de 2009. « Cette actualisation des connaissances ne met pas en évidence d'effet sanitaire avéré et ne conduit pas à proposer de nouvelles valeurs limites d'exposition de la population. » Elle évoque toutefois, avec des niveaux de preuve limités, une possible augmentation du risque de tumeur cérébrale sur le long terme pour les utilisateurs, intensifs ou pas, de téléphones portables.

S'agissant des enfants, dans son rapport de juillet 2016, l'Anses indique, de même, que « les travaux d'expertise menés par l'Agence sur la base des données actuelles issues de la littérature scientifique internationale ne permettent pas de conclure à l'existence ou non d'effets des radiofréquences chez l'enfant sur le comportement, les fonctions auditives, le développement, le système reproducteur mâle et femelle, le système immunitaire et la toxicité systémique, ni d'effets cancérigènes ou tératogènes ». En revanche, l'Agence conclut à un effet possible de l'exposition aux radiofréquences sur le bien-être des enfants et leurs fonctions cognitives (mémoire, fonctions exécutives, attention). Les effets observés sur le bien-être pourraient toutefois davantage être liés à l'usage des téléphones mobiles plutôt qu'aux radiofréquences qu'ils émettent.

Ces conclusions sont appelées dans leur avis du 21 octobre 2019 sur les téléphones mobiles portés près du corps et santé.

Les autorités sanitaires recommandent ainsi la poursuite des études et, par précaution, de limiter l'exposition aux champs électromagnétiques émis par les téléphones mobiles en énonçant des actions aisées à mettre en œuvre. Elles invitent également les utilisateurs de ces téléphones, lorsqu'ils sont portés près du corps, à se conformer aux modalités d'utilisation notamment les distances d'éloignement mentionnées dans les notices des téléphones. Par ailleurs, des règles de sécurité doivent être observées pour soi et pour les autres.

2 RECOMMANDATIONS D'USAGE POUR REDUIRE VOTRE EXPOSITION AUX ONDES RADIO

- Utilisez le kit oreillette (ou kit piéton) pendant vos appels téléphoniques. Il permet de réduire l'exposition de votre tête aux ondes radio. Toutefois, lorsque vous utilisez un kit oreillette ou casque audio, restez attentif à l'environnement qui vous entoure (passages piétons, lieux potentiellement dangereux...).
- Éloignez, avec ou sans kit oreillette, votre téléphone mobile ou tout autre terminal mobile du ventre des femmes enceintes ou du bas-ventre des adolescents.
- Utilisez également les fonctions SMS ou internet de votre téléphone mobile ou tablette. Ces usages nécessitent que l'on regarde l'écran du téléphone mobile ou de la tablette et par conséquent que l'on tienne l'appareil éloigné de sa tête et de son tronc, ce qui réduit l'exposition.
- Utilisez le terminal mobile dans de bonnes conditions de réception car il ajuste automatiquement sa puissance d'émission en fonction des signaux radio qu'il reçoit du réseau de votre opérateur. La réception est de bonne qualité lorsque l'appareil indique sur l'écran 4 à 5 barrettes. Ce n'est pas toujours le cas dans certaines zones ou situations, notamment dans les parkings souterrains, les ascenseurs, en train ou en voiture ou tout simplement dans un secteur mal couvert par le réseau.

3 MESURES DE SECURITE POUR LES PERSONNES UTILISATRICES OU NON

- N'utilisez pas le téléphone mobile en conduisant, y compris avec un kit mains libres.

L'utiliser en conduisant est dangereux et constitue un réel facteur d'accident grave provenant notamment de la distraction créée par la conversation elle-même ou tout autre usage (SMS, internet mobile...).

- Éloignez le téléphone mobile ou tout autre terminal mobile d'au moins 15 cm d'un implant électronique (stimulateurs cardiaques, pompes à insuline, neurostimulateurs...) et utilisez-les du côté opposé à l'implant pour éviter les risques d'interférences. Consultez la notice de votre appareil médical et parlez-en à votre médecin.
- Respectez les consignes de sécurité et restrictions d'usage propres à certains lieux ou certaines situations (avions, hôpitaux, stations-service, garages professionnels, établissements scolaires...).
- N'écoutez pas un téléphone mobile ou une tablette en fonction baladeur musical à pleine puissance de façon prolongée. À pleine puissance, l'écoute prolongée du baladeur peut endommager l'audition de l'utilisateur de façon irréversible. En tout état de cause, une écoute à puissance modérée est recommandée. D'une façon générale, il est nécessaire de respecter également les conseils d'utilisation et consignes de sécurité spécifiques qui sont insérés dans la notice du constructeur de l'appareil.

Par mesure de précaution, les autorités sanitaires recommandent aux parents qui souhaitent mettre à disposition de leurs enfants ou adolescents un terminal mobile de limiter leur exposition aux technologies de communication mobile et de les inciter à une utilisation modérée et raisonnée de leur équipement. Veillez ainsi à les informer des moyens permettant de réduire leur exposition quand sont utilisés des dispositifs émetteurs de champs électromagnétiques (tablettes tactiles, téléphones mobiles, clé 4G, etc.). Si des effets sanitaires étaient mis en évidence, les enfants et adolescents pourraient être plus sensibles, étant donné que leur organisme est en cours de développement. Incitez à un usage raisonné des technologies de communication mobile. Incitez, au-delà, et sans lien avec l'exposition aux radiofréquences, vos enfants à un usage raisonné du téléphone mobile, par exemple en évitant les communications nocturnes, en limitant la fréquence et la durée des appels, etc.

4 CARTE SIM NECESSAIRE AU SERVICE

La carte SIM remise par le prestataire est matériellement et juridiquement indépendante du périphérique conçu pour l'accueillir, et reste l'entière propriété du prestataire. La carte SIM fournie par le prestataire est au format triple-découpe la rendant compatible avec l'ensemble des périphériques compatibles avec l'usage mobile. Lorsque la carte SIM est reprogrammable et directement intégrée dans le périphérique en étant soudée au terminal ou extractible (carte SIM dite « embedded » ou e-SIM), le support physique de cette carte e-SIM n'est pas la propriété du prestataire. Néanmoins, le prestataire reste propriétaire des applications logicielles et de l'ensemble des éléments intégrés et téléchargés dans la carte e-SIM permettant notamment l'interface avec des éléments du réseau opérateur. En conséquence, quel que soit le format de la carte SIM, l'Abonné ne peut la céder, la louer, la détruire, la dégrader, de quelque manière que ce soit. De même, l'Abonné s'en interdit toute duplication. Néanmoins, pour des raisons de sécurité et de confidentialité, en cas de changement de carte SIM quelle que soit l'origine dudit changement, et/ou de fin de l'offre mobile, le prestataire peut demander à l'Abonné de restituer ou détruire son ancienne carte SIM ou d'effacer le profil e-SIM du prestataire. Dans cette hypothèse et à défaut, l'Abonné est seul responsable de cette carte SIM (support physique) ou carte e-SIM et des usages qui pourront être effectués, notamment des services de tiers qui y sont hébergés (paiement, etc.). Il appartient à l'Abonné de résilier les services qu'il a souscrit et qui sont hébergés sur la carte SIM auprès des fournisseurs desdits services. Si la carte SIM est une carte e-SIM, l'Abonné ne devra en aucun cas ouvrir l'emplacement où est la carte SIM ou tenter de la détruire.

Le code PIN, attribué à chaque carte SIM peut être modifié. La composition de trois codes PIN erronés successifs entraîne le blocage de la carte. Elle peut être débloquée sur demande de l'Abonné par la délivrance d'un code de déblocage (code PUK) par le prestataire. L'Abonné s'engage à informer sans délai le prestataire de la perte ou du vol de la carte SIM. Pour permettre une suspension rapide de la ligne, l'Abonné informe par téléphone, mail ou courrier le prestataire, qui procède alors à la suspension de la ligne. L'Abonné peut également en faire la demande depuis son espace clients (<https://portail.adn-systemes.fr/>). Pendant le délai de suspension, les redevances d'abonnement restent dues.

Les offres du prestataire ne sont pas compatibles avec un fonctionnement de carte jumelle ou double SIM (c'est-à-dire deux cartes SIM partageant le même service mobile).

5 RESEAUX OPERATEURS

Les offres mobiles commercialisées par le prestataire s'appuient sur des accords passés entre ses fournisseurs et les opérateurs de réseaux mobiles que sont SFR, BOUYGUES TELECOM et ORANGE.

Sauf mention particulière indiquée dans l'offre commerciale émise par le prestataire et remise au client, les offres commercialisées par le prestataire sont donc des offres multi-opérateurs. Les lignes mobiles des Abonnés peuvent donc être activées sur l'un de ces trois réseaux opérateurs. Par défaut, le prestataire active ses services sur le réseau mobile de l'opérateur Orange. Le client peut demander, lors de la souscription de son contrat d'abonnement, en le mentionnant sur le bon de commande, à ce que le service qu'il souscrit soit activé sur le réseau d'un autre opérateur (SFR, BOUYGUES TELECOM ou Orange). Cette demande peut être faite indépendamment pour chaque ligne mobile que l'Abonné souscrit. Le changement de réseau opérateur est alors effectué par le prestataire sous réserve que l'offre à laquelle il souscrit soit une offre multi-opérateur.

En fonction de la qualité de la couverture du réseau des opérateurs mobile estimé par le prestataire et des besoins du client, le prestataire peut aussi activer ses services sur le réseau d'un des autres opérateurs (SFR, BOUYGUES TELECOM, ORANGE) afin de s'assurer de fournir la meilleure qualité de service à l'Abonné. Le prestataire en informe l'Abonné en le mentionnant sur l'offre commerciale. Le prestataire ne pourra être tenu responsable du fonctionnement du service du fait que l'Abonné ait demandé l'activation de ses services mobiles sur le réseau d'un autre opérateur allant à l'encontre des préconisations du prestataire.

L'Abonné dispose de la faculté de demander à changer de réseau opérateur à tout mo-



ment. Le nombre de changement de réseau opérateur est limité à 1 (un) tous les 3 (trois) mois par ligne de l'Abonné. Le changement de réseau opérateur est facturé 25€HT par ligne et par changement.

Le prestataire s'appuie sur les accords commerciaux passés entre ses fournisseurs et les opérateurs de réseaux mobiles. De ce fait, le prestataire n'a pas accès aux infrastructures réseaux et n'est donc pas en capacité à résoudre ou à intervenir sur les problèmes ou les dysfonctionnements des réseaux mobiles. En tout état de cause, en cas de défaillance notable de tout ou partie du réseau de l'un des opérateurs, le prestataire a faculté de changer le réseau opérateur des lignes mobiles de ses Abonnés impactés. Le prestataire évalue par lui-même la nécessité de changer ses Abonnés de réseau opérateur. Si le changement de réseau opérateur s'effectue à l'initiative du prestataire, le changement de réseau n'est pas facturé à l'Abonné.

Le prestataire s'appuie sur les accords commerciaux passés entre ses fournisseurs et les opérateurs de réseaux mobiles. Les opérateurs de réseaux mobiles sont seuls décisionnaires des investissements, des zones géographiques à couvrir et est donc responsable de la maintenance et de l'évolution de leur réseau. Le prestataire ne serait donc être mis en cause en cas de défaillance de tout ou partie d'un réseau d'opérateur mobile.

La possibilité de proposer un service ou un autre sur les réseaux des opérateurs de réseaux mobiles dépend uniquement des accords commerciaux entre les fournisseurs du prestataire et les opérateurs de réseaux mobiles.

6 DATE D'EFFET DU CONTRAT

Sous réserve d'une demande éventuelle de dépôt de garantie par le prestataire conformément aux dispositions de l'article « DEPOT DE GARANTIE » ci-dessus, le contrat d'abonnement prend effet à sa date de mise en service qui intervient dans un délai maximum de 2 (deux) jours ouvrés à compter de l'enregistrement de la souscription du contrat d'abonnement. Le dépassement de ce délai imputable au prestataire ouvre droit à l'Abonné à une indemnisation de 3,50 €HT (trois euros et cinquante centimes hors taxes). L'Abonné devra effectuer la demande d'indemnisation auprès du prestataire par email dans un délai maximum de 5 (cinq) jours ouvrés suivant la date de mise en service réelle de la ligne mobile.

En cas d'échec de la mise en service de la ligne, l'Abonné bénéficie d'un délai de 7 (sept) jours ouvrés à compter de la date d'enregistrement de la souscription du contrat d'abonnement par le prestataire pour faire état de ce dysfonctionnement. Le prestataire dispose alors d'un délai d'un mois à compter du signalement du Client, pour résoudre le dysfonctionnement. Si le Client accepte un délai supplémentaire, il conserve sa faculté de résilier le contrat dans l'hypothèse où ce nouveau délai ne peut être respecté.

En cas de résiliation dans ce contexte, Orange rembourse le Client de la totalité des sommes versées au plus tard dans les 30 (trente) jours suivant la date à laquelle ce droit a été exercé.

Au-delà, la somme due est, de plein droit, productive d'intérêts au taux légal en vigueur. Orange effectue ce remboursement par virement.

7 COMPOSITION DES OFFRES MOBILES

Le prestataire commercialise 2 (deux) types d'offres mobiles :

- Voix et Data
- Data uniquement.

Les accès « Voix » permettent à l'abonné de recevoir/émettre des appels et d'envoyer/recevoir des SMS.

Les accès « Data » permettent à l'abonné de recevoir/émettre des MMS et d'avoir accès à Internet.

Les offres « Voix et Data » permettent donc à l'abonné de recevoir/émettre des appels, d'envoyer/recevoir des SMS, d'envoyer/recevoir des MMS et d'avoir accès à Internet.

Les offres « Data Uniquement » permettent donc à l'abonné de recevoir/émettre uniquement des MMS et d'avoir accès à Internet.

Une carte SIM ou eSIM est nécessaire pour bénéficier du service. Sa fourniture et son utilisation sont régies par l'article « CARTE SIM NECESSAIRE AU SERVICE ».

Sauf mention particulière dans l'offre commerciale acceptée par le prestataire, les forfaits mobiles de type « Voix et Data » bénéficient des appels illimités. L'envoi et la réception de SMS et MMS sont eux aussi illimités. Le traitement des appels illimités et de l'envoi illimité de SMS/MMS est régi par l'article « UTILISATION DU SERVICE PAR L'ABONNE » ci-après.

Les offres mobiles incluant un service de « Data » permettent l'accès à Internet et requièrent un périphérique compatible. Elles sont assujetties à une enveloppe de données mensuelles (fair-use) que l'Abonné peut exploiter selon son besoin et dans la cadre de l'article ci-après « UTILISATION DU SERVICE PAR L'ABONNE ». La quantité de données que l'Abonné peut consommer dans le cadre de son forfait dépend du forfait que l'Abonné a souscrit. Le volume de données consommables est indiqué sur l'offre commerciale et sur les factures émises par le prestataire. Le volume de données consommables est dédié à la ligne pour lequel il a été souscrit et n'est pas transférable à une autre ligne (mutualisation), même si cette ligne appartient aussi à l'Abonné. Le compteur de consommation des données est remis à zéro le premier jour de chaque mois. Le mois d'activation du service, le volume de données est proratisé en fonction du volume total pour un mois complet et du jour d'activation dans le mois.

Lorsque l'Abonné a consommé tout le volume de données d'une ligne mobile incluant un service « Data », le débit de l'abonné est restreint et la consommation de données est facturée hors forfait selon la grille tarifaire.

L'Abonné peut demander au prestataire de bloquer intégralement le service « Data » si le volume de données souscrit pour une ligne donnée a été atteint. La ligne ainsi concernée n'a plus d'accès à Internet jusqu'au 1er jour du mois suivant et que le volume de données est remis à zéro.

Si le volume de données d'une ligne de mobile n'est pas suffisant, l'Abonné peut demander à changer de forfait selon les modalités de l'article « CHANGEMENT D'OFFRE » ci-après. Le nouveau volume de données ainsi disponible vient en remplacement du volume initial et le

volume déjà consommé vient en déduction du nouveau volume disponible. Le débit de la ligne de mobile concernée est réactivé à son état initial. Le changement de forfait sur une ligne engagée sur la durée réengage la ligne pour la même durée que celle initialement souscrite. Le réengagement débute le jour de changement du forfait. Il n'est pas possible de « recharger » uniquement le volume de données souscrit avec l'offre.

Même si les offres mobiles du prestataire s'appuient sur les réseaux des opérateurs de réseaux mobiles ORANGE, SFR et BOUYGUES TELECOM, les offres du prestataire sont indépendantes des offres des dits opérateurs. Les services spécifiques à ces opérateurs, tel que Orange et moi, Sfr Messagerie Vocale Visuelle ou encore Bouygues Telecom et moi, ne sont pas accessibles via les offres du prestataire.

8 CHANGEMENT D'OFFRE

Les changements d'offres sont possibles que la ligne mobile du client soit engagée ou non. Un changement d'offre, sur une ligne avec engagement, réengage la ligne pour la même durée d'engagement que celui initialement souscrit. Le changement d'offre fait l'objet d'un échange commercial entre l'Abonné et le prestataire. Une nouvelle commande est établie. La commande de changement d'offre doit être acceptée par le client et le prestataire.

Ces changements d'offres prennent effet dans un délai maximum de 72 (soixante-douze) heures à compter de l'acceptation de la commande par le prestataire. Pour les options, les modalités sont précisées dans l'offre commerciale.

La fin de l'offre initiale prend effet le jour de l'activation de la nouvelle offre. La facturation s'effectue au prorata temporis sur l'ancienne et la nouvelle offre.

Sur les offres sans engagement, l'Abonné peut changer d'offre à tout moment. Une nouvelle offre doit être active au moins 30 jours consécutifs avant de pouvoir être à nouveau modifiée.

9 UTILISATION DU SERVICE PAR L'ABONNE

L'Abonné s'engage à utiliser le service conformément à l'usage pour lequel il a été défini et commercialisé. À cet égard, l'Abonné est informé que les communications passées ne sont autorisées qu'entre personnes physiques, pour un usage personnel, non lucratif, non commercial et non contraire aux lois et règlements en vigueur.

L'Abonné est expressément informé que, dans le cadre des offres comportant des communications illimitées (voix, SMS, MMS), ces communications ne sont autorisées que dans la limite de 250 correspondants différents/mois, hors numéros spéciaux et hors numéros surtaxés et de 3 (trois) heures maximums par appel. Tout usage du service non conforme à ce qui précède, et, en particulier, tout usage qui serait fait du service à des fins lucratives ou frauduleuses, constitue un détournement d'usage qui pourra donner lieu à la suspension puis à la résiliation du Contrat.

Constituent ainsi un détournement d'usage du service, et seront sanctionnés comme tel :

- L'utilisation des communications à des fins autres que personnelles ;
- L'utilisation du service en tant que passerelle de réacheminement de communications ou de mise en relation ;
- L'utilisation ininterrompue du Service par le biais d'une composition automatique ou en continu de numéros sur la ligne ;
- La cession ou la revente des communications ;
- L'utilisation aux fins de voix sur IP, sauf à ce que cet usage ait été expressément prévu ;
- L'envoi en masse de communications de façon automatisée ou non (en particulier le système des pondeuses d'appels) ;
- La diffusion de tout virus ou fichier informatique conçu pour limiter, interrompre ou détruire le réseau des opérateurs et/ou tout terminal ou autre outil de télécommunication ;
- La transmission d'éléments ou de données qui seraient en violation des lois et règlements en vigueur, qui présenteraient un caractère menaçant, choquant, diffamatoire ou qui porteraient atteinte à des engagements de confidentialité ;
- La transmission de toute publicité non sollicitée ou non autorisée et la diffusion de « Junk mail », ainsi que tout agissement ayant pour conséquence l'encombrement des serveurs de messagerie du prestataire, de ses fournisseurs, de ses Clients ou des réseaux ;
- La revente organisée de carte SIM de l'Abonné.

Le Client est encore informé qu'il est responsable de l'usage de son(ses) numéro(s) client(s), identifiant(s), mot(s) de passe et plus généralement de tout(s) code(s) confidentiel(s) relatif au service, sauf cas avéré de fraude. Il s'engage à les conserver secrets et confidentiels. En conséquence, le prestataire ne saurait être responsable des conséquences que pourraient avoir toute divulgation par l'Abonné de ces codes et/ou identifiant à un tiers.

L'Abonné est enfin informé qu'il est responsable de tout préjudice causé par lui-même au prestataire ou à des tiers du fait de son utilisation du service.

Le prestataire recommande à l'Abonné l'installation de logiciels permettant de lutter au mieux contre d'éventuels piratages de ses équipements.

Si l'Abonné confie le Service auquel il a souscrit à un autre utilisateur personne physique, il est averti que cet utilisateur peut modifier le Contrat et/ou souscrire à des options et services complémentaires. L'Abonné reste seul responsable des modifications du Contrat et/ou de la souscription à des options et services complémentaires effectués par cet utilisateur ainsi que des usages du service par cet utilisateur et reconnaît qu'il est engagé à l'égard du prestataire au titre de ces actes.

Le Client est informé de ce que certains contenus accessibles sur Internet peuvent heurter la sensibilité des mineurs. Pour cette raison, le prestataire peut proposer à l'Abonné la mise en place d'une solution de contrôle parental mobile permettant de contrôler l'accès aux contenus sensibles. La mise en place d'un système de contrôle parental est proposée indépendamment des offres de services mobiles du prestataire et fait l'objet d'un échange commercial entre l'Abonné et le prestataire.



10 UTILISATION DU SERVICE DEPUIS L'ETRANGER

L'accès au Service depuis l'étranger est positionné automatiquement lors de la souscription d'un forfait, et est effectif dans un délai maximum de 4 (quatre) jours ouvrés à compter de l'enregistrement de la souscription du service. Le détail du coût des communications émises ou reçues en dehors de la France métropolitaine figure dans la fiche tarifaire de l'offre mobile du prestataire.

Les usages compris dans l'offre de l'Abonné, soit les appels, SMS et MMS émis de France métropolitaine vers la France métropolitaine, sont possibles dans les mêmes conditions depuis un pays de l'Union Européenne et des DOM vers ces mêmes destinations et la France métropolitaine, dans la limite d'une utilisation non abusive.

Pour l'Internet mobile, les usages réalisés depuis un pays de l'Union Européenne et les DOM peuvent faire l'objet d'une politique d'usage raisonnable de la part du prestataire dans les conditions définies dans la fiche tarifaire en vigueur et dans le respect de la réglementation européenne.

Pour tous les usages effectués en hors forfait depuis ces destinations et vers ces destinations et la France métropolitaine, le tarif appliqué est le même que le tarif hors forfait appliqué en France métropolitaine.

Une utilisation abusive est constituée dès lors que :

- La consommation du Client en France métropolitaine est moins élevée que celle depuis l'une des destinations susvisées,
- Le nombre de jours sans connexion en France métropolitaine est supérieur au nombre de jours où le Client se connecte depuis l'une des destinations susvisées.

Par ailleurs, l'activation et l'utilisation en série de multiples cartes SIM par l'Abonné en itinérance dans l'une des destinations susvisées sont également considérées comme abusives.

Le prestataire observera pendant une période de 4 (quatre) mois si ces éléments sont fondés. Dans le cas d'une utilisation considérée comme abusive au vu des critères indiqués ci-dessus, l'Abonné en sera informé et bénéficiera, dès lors, d'un délai de 15 (quinze) jours calendaires pour modifier ses usages. À défaut, le prestataire appliquera une surcharge pour l'ensemble des usages effectués, conformément à la fiche tarifaire en vigueur.

Par ailleurs, l'Abonné est libre de confier ses services d'itinérance (appels/SMS/MMS/internet mobile) depuis l'Union Européenne à un fournisseur alternatif à son opérateur actuel si une telle offre existe. Ce changement est possible à tout moment et n'est pas facturé par l'opérateur d'origine.

11 PORTABILITE (CONSERVATION DU NUMERO)

En cas de demande de transfert du numéro d'un autre opérateur vers le prestataire, l'Abonné donne mandat au prestataire lors de la souscription du Contrat pour effectuer l'ensemble des actes nécessaires à la mise en œuvre de sa demande de portabilité.

La ligne à porter doit être active jusqu'au transfert du numéro. Lors de la souscription du Contrat, l'Abonné doit transmettre au prestataire le numéro à conserver, la date de portage souhaitée ainsi que le Relevé d'Identité Opérateur (RIO).

La portabilité est possible en 3 (trois) jours ouvrables sous réserve d'éligibilité technique. Le Client peut demander un délai de portage supérieur sans toutefois que ce délai n'excède 59 (cinquante-neuf) jours à compter de sa demande. Une interruption de service peut intervenir le jour du portage effectif. Cette interruption ne peut être supérieure à 4 (quatre) heures. Le portage effectif du numéro entraîne la résiliation du contrat qui lie l'Abonné à son précédent opérateur, sans qu'il ne soit tenu compte d'un éventuel engagement chez le précédent opérateur.

12 VOL OU PERTE

En cas de vol ou de perte de sa carte SIM l'Abonné doit demander au prestataire la suspension provisoire de sa carte SIM. Dès lors, l'ensemble des services associés à la carte SIM ne sont plus fonctionnels. Les redevances dues au titre de l'offre mobile et de ses options restent dues durant la durée de la suspension provisoire. La suspension provisoire ne doit pas excéder 5 (cinq) jours. Par ailleurs, dès le constat du vol, l'Abonné doit faire un dépôt de plainte relatif à ce vol auprès des autorités compétentes.

L'Abonné peut demander une nouvelle carte SIM au prestataire et demander à remplacer ainsi celle perdue ou volée. La nouvelle carte SIM est facturée à l'Abonné 10€HT (dix euros hors taxes). Le montant est facturé sur la prochaine facture établie par le prestataire à l'Abonné. Les services mobiles et les options liées à l'offre mobile souscrits par l'Abonné sont migrés sur la nouvelle carte SIM. L'ancienne carte SIM devient complètement inactive. Cette action est irréversible. Si l'ancienne carte SIM est retrouvée, elle doit être détruite par l'Abonné.

L'Abonné peut demander la résiliation des services sans engagement s'il ne souhaite pas réactiver la ligne concernée suite à la perte ou au vol de la carte SIM liée. Dans ce cas, une portabilité sortante du numéro de mobile associé ne sera pas autorisée.

En cas d'usage inapproprié de l'offre mobile du fait du vol ou de la perte de la carte SIM ou/et du périphérique dans lequel elle était insérée, et avant la suspension de la ligne, l'Abonné devra fournir le dépôt de plainte comme preuve de sa bonne foi afin que ne soit pas appliquées les pénalités liées à l'usage inapproprié de la ligne. L'Abonné dispose de 2 (deux) jours ouvrés pour informer le prestataire en cas de vol.

Fait à

Le

Nom, qualité et signature (et paraphe sur chaque page).

Mention « lu et approuvé, bon pour accord »

Cachet de l'entreprise

