

CONDITIONS GENERALES DES SERVICES

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les termes et conditions dans lesquels, d'une part le client pourra souscrire aux services proposés par ZE TELECOM, et d'autres parts, ZE TELECOM fournira au client les services ayant fait l'objet d'un bulletin de souscription.

Elles s'appliquent à l'ensemble des services fournis par ZE TELECOM à ses clients. Le client ne peut en conséquence, se prévaloir d'une quelconque disposition de ses propres conditions générales et/ou particulières d'achat.

1. DEDFINITION :

Les termes utilisés dans les contrats de service, tel qu'ils sont définis à l'article 2 ci-après, auront le sens qui leur est donné ci-dessous :

« Fournisseur » désigne la société ZE TELECOM fournissant le service au client.

« Client » désigne la personne, telle que désignée dans le bulletin de souscription, qui souscrit aux services pour les besoins de son activité professionnelle.

« Anomalie » ou « Défaut » désigne toute déviation d'un service par rapport à ses spécifications techniques, inhérente au service et imputable. Une Anomalie ou un Défaut est réputé Majeur quand il empêche toute utilisation du service concerné par le client. A défaut, il est réputé Mineur.

« Bulletin de souscription » désigne le document signé par le client, ce dernier souscrit à un service de son choix.

« Equipement » désigne tout équipement sous la responsabilité de ZE TELECOM ou de ses fournisseurs, utilisé pour fournir le service.

« Mise en service » désigne le point de départ de la fourniture de chaque service, tel que défini dans les conditions particulières de chaque service.

« Réseau » désigne les équipements de ZE TELECOM et tout autre élément d'infrastructure utilisé par cette dernière pour fournir le service.

« Service » désigne un service fourni par ZE TELECOM ayant fait l'objet d'un contrat de service entre le client et ZE TELECOM.

« PEA » désigne une somme fixe débitée par le fournisseur dès que l'appel est établi. Le prix d'établissement d'appel est indépendant de la durée d'appel, il peut être appliqué à chaque appel en fonction de l'offre proposée.

2. DEFINITION DES SERVICES :

Les termes et conditions spécifiques à chaque service sont décrits dans les conditions particulières y afférentes (ci-après « les conditions particulières »). Si les conditions d'exploitation ou d'organisation des services l'exigent, le fournisseur peut modifier les caractéristiques desdits services. Les services seront fournis par le fournisseur conformément aux dispositions des documents suivants, listés par ordre de préséance :

- I. Le bulletin de souscription et ses annexes,
- II. Les conditions particulières et leurs annexes relatives à chaque service,
- III. Les conditions générales des services,

L'ensemble de ces documents formant pour chaque bulletin de souscription, un « contrat de service ». Par signature d'un bulletin de souscription, le client reconnaît avoir pleine connaissance et accepter sans réserve les termes et conditions de chaque document constitutif du contrat de service et déclare que le service concerné répond à ses besoins.

3. COMMANDE DES SERVICES :

3.1 Quel que soit le mode de demande de souscription, le client remettra au représentant du fournisseur :

- Le bulletin de souscription dûment complété, signé et revêtu de son cachet,
- Un relevé d'identité bancaire original,
- Le montant de prélèvement SEPA,
- Un extrait KBIS de moins 3 mois.

Les pièces d'identité du dirigeant et du signataire si celui-ci est différent.

3.2 Le fournisseur se réserve le droit de refuser la mise en service si l'ensemble des documents ci-dessous n'ont pas été remis par le client, complets et signés et/ou si les informations qui y figurent ne concordent pas. Le client devra informer le fournisseur sans délai et par écrit de toute modification des informations le concernant portées sur tout élément du contrat de service et, en particulier, de tout changement de coordonnées bancaires ou d'adresse de facturation.

3.3 Le client reconnaît et accepte que dans le cas où il déciderait de souscrire à plusieurs services proposés par le fournisseur, ce dernier se réserve le droit de refuser pour des raisons techniques et/ou commerciales la mise en œuvre de l'un des services, sans que cela constitue une cause de résiliation du contrat de service aux torts du fournisseur.

4. DUREE-RESILIATION :

4.1 La durée du contrat de service est spécifiée sur le bulletin de souscription ou dans les conditions particulières spécifiques à chaque contrat de service.

4.2 Dans le cas où une période d'essai serait stipulée dans les observations complémentaires du bulletin de souscription, il est expressément convenu entre les parties que toute résiliation de ladite période d'essai devra intervenir par lettre recommandée avec accusé de réception quinze (15) jours avant le terme de ladite période d'essai. A défaut de notification, le contrat sera considéré comme définitivement conclu.

4.3 Le fournisseur se réserve le droit de résilier à tout moment les services souscrits pour les causes suivantes :

- Non-respect des conditions générales et/ou particulières du contrat de service/produit,
- Utilisation anormale du service souscrit, fausse (s) déclaration (s) au contrat de service,
- Force majeure : éléments naturels et faits de guerre, insurrection, ...
- Le client mettrait à disposition du public, sur ou à travers les services du fournisseur, un ou des contenu(s) manifestement contraire(s) aux lois et réglementations en vigueur à ce jour en France et relevant notamment mais non limitativement, de la pédophilie, de l'incitation à la haine raciale, de la négation des crimes contre l'humanité, de l'appel au meurtre, du proxénétisme, du terrorisme,
- Le fournisseur constaterait que le client pratique le multipostage abusif de courriers électroniques sans sollicitation des destinataires,
- Le fournisseur constaterait des actes de piratage ou de tentative d'utilisation illicite des informations circulant sur le réseau ayant pour cause ou origine de la connexion avec le client,
- En cas de non-paiement à l'échéance de l'une des sommes dues par le client au fournisseur aux titres des présentes et en cas de retour par la banque des titres de paiement pour impayés.

4.4 Dans le cas où l'une des hypothèses visées à l'alinéa précédent se réaliserait, le droit de suspendre et/ou le fournisseur se réserve le droit de suspendre et /ou de résilier le service immédiatement ou à l'échéance de celui-ci, et ceci, sans indemnité. Les sommes précédemment versées par le client resteront acquises au fournisseur, sans préjudice des sommes restant dues, ni des poursuites judiciaires que le fournisseur pourrait entreprendre à l'encontre du client. Les sommes dues par le client restent exigibles même après la prise d'effet de la réalisation.

4.5 Le Fournisseur se réserve le droit de résilier le service si après réception de la lettre recommandée avec accusé de réception et après un délai de huit (8) jours, le client n'a toujours pas régularisé sa situation.

4.6 Dans le cas d'une résiliation anticipée par le client, et quelle qu'en soit la raison, celui-ci sera tenu de payer intégralement les mensualités restantes de la période contractuelle en cours.

4.7 Il est expressément convenu que dans le cas où le client reviendrait sur sa décision de résilier un (des) service(s) au cours de sa période initiale d'engagement, et dans le cas où le fournisseur accepterait cette annulation ce dernier lui remboursera l'indemnité forfaitaire prévue dans le cas où le fournisseur accepterait cette annulation, ce dernier lui remboursera l'indemnité forfaitaire prévue dans les conditions particulières propres à chaque service, après avoir une déduction forfaitaire de 3% sur ladite indemnité au titre des frais de traitement occasionnés par la résiliation.

4.8 En fin de contrat et quel qu'en soit la cause, le matériel propriété du fournisseur devra lui être immédiatement restitué, aux frais et risques du client. Le client s'engage à restituer le matériel dans l'état où il se trouvait au moment du début de la mise à disposition, sous réserve du vieillissement d'usage inhérent à la période de mise à disposition en cause. Il appartient au client d'organiser, sous sa seule responsabilité, toutes opérations de manière à garantir la continuité de son service. Toute assistance autre que la remise à tout tiers désigné par le client des informations nécessaires et/ou toute demande particulière qui pourrait être demandée au fournisseur dans ce cadre constitue une prestation complémentaire qui fera l'objet d'un devis.

4.9 La résiliation rend exigible immédiatement toutes les sommes encore dues au titre du contrat. Le fournisseur est en droit de compenser les sommes qui pourraient lui être dues avec toutes les sommes qu'il aurait pu percevoir du client (notamment dans le cadre d'un dépôt de garantie).

5. CONDITIONS FINANCIERES :

5.1 Les tarifs des services et la périodicité des factures correspondantes sont décrits dans le contrat de service.

5.2 Les abonnements et redevances forfaitaires sont facturés à terme à échoir et les consommations à terme échu.

5.3 Les sommes facturées seront dues par le client à la date d'établissement de la facture et payables par prélèvement automatique, dans un délai maximum de quinze (15) jours suivants ladite date de facture. Toute période commencée est due dans son intégralité. Et tout montant versé par le client est irrévocablement acquis au fournisseur et non remboursable. Le règlement anticipé des factures ne donne droit à aucun escompte.

En cas de rejet injustifié à un prélèvement effectué par le fournisseur, ce dernier facturera au client des frais de rejet d'un montant unitaire de 40 Euros HT.

5.4 Les factures émises en vertu de chaque contrat de service, si elles ne sont pas réglées, totalement ou partiellement, à leur échéance, portent intérêt, à une fois et demie le taux d'intérêt légal en vigueur à la date d'émission de la facture concernée. Ces intérêts sont calculés à compter des 10ème jours suivant la date d'échéance du montant non réglé jusqu'à son paiement intégral. En tout état de

cause, le fournisseur pourra réclamer au client qui ne paye pas une facture dans les délais prévus une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 Euros HT. Lorsque les frais sont supérieurs à 40 Euros HT, le fournisseur pourra demander au client une indemnisation complémentaire.

5.5 En cas de retard de paiement non régularisé par le client huit (8) jours après l'envoi d'une mise en demeure restée sans effet, le fournisseur sera en droit de suspendre immédiatement le service dans les termes prévus par les différentes conditions particulières de service.

5.6 En l'absence de régularisation par le client au terme cette lettre recommandée avec accusé de réception de mise en demeure, le fournisseur se réserve le droit de mettre le dossier litigieux au contentieux. L'ensemble des frais qu'il engagerait à ce titre seront à la charge de client. En outre le fournisseur pourra à tout moment sans préavis ni formalité, compenser toute consommation, tout service souscrit, y compris non encore facturé, tout service facturé au titre des présentes y compris non encore échu ou toute somme dont le client est débiteur au titre des présentes avec toute somme due au client par le fournisseur aux termes des présentes ou de toute autre convention entre les parties. Le client ne pourra, en aucun cas, demander une quelconque indemnité au fournisseur, du fait de l'interruption du / des services(s) suite à un incident de paiement.

5.7 Le non-paiement total ou partiel par le client d'une facture pourra également emporter immédiatement et automatiquement l'échéance du terme de l'ensemble des factures émises par le fournisseur au titre de l'ensemble des contrats de service en cours, qui deviendront ainsi exigibles à tout moment par le fournisseur.

5.8 Les tarifs indiqués dans le contrat de service sont hors taxes. Le client devra donc payer tous les frais du calculés selon les tarifs en vigueur majorés de la taxe ajoutée (« TAV ») et de toute autre taxe applicable en vigueur au jour de la facturation.

5.9 Pour les services faisant l'objet d'une facturation à la consommation, les factures sont établies à partir des données émanant du système de facturation du fournisseur qui ont la valeur d'un écrit au sens donné à ce terme à l'article 1347 du code civil français jusqu'à preuve d'une fraude ou d'une erreur manifeste du dit système. Ces données sont conservées par le fournisseur pendant une durée d'enregistrement de 12 mois.

5.10 Le client informera le fournisseur, par lettre recommandée avec avis de réception dûment motivée et dans un délai de dix (10) jours à compter de la réception d'une facture relative à des redevances et/ou à des consommations, de toute contestation qu'il émettrait sur le contenu de cette facture. La non-contestation d'une facture dans ledit délai de dix (10) jours rendra la facture valide et exacte à tous égards. En cas de contestation, seul le paiement de la somme en litige est suspendu jusqu'à accord entre les parties. Le client s'oblige à acquitter immédiatement la partie non contestée de la facture et justifier dans un délai de dix (10) jours l'a dite contestation.

5.11 Les parties conviennent qu'en cas de litige portant sur le montant d'une facture, seules les informations relevées par les outils de taxation du fournisseur feront foi les parties quant à l'existence, la date, la durée de la communication et la destination de chaque communication téléphonique émise à partir de l'identifiant d'un client.

5.12 Afin de garantir le paiement des services le fournisseur peut demander un dépôt de garantie aux clients à la date de signature du contrat ou à tout moment après la date de début des services, pour parer à tout incident ou retard de paiement qui pourrait survenir ou en cas de hausse significative facturée ou dévolution de la situation financière ou juridique du client.

Le client remettra alors au fournisseur, à titre de dépôt de garantie, un montant initial correspondant à quatre (4) mois de facturation calculés sur la base des prévisions de souscription fournies par le client ou, si le dépôt est effectué plus de six (6) mois après la souscription des services, aux quatre (4) derniers mois de facturation effective en cas de non - paiement total ou partiel d'une quelconque facture à son échéance et après mise en demeure restée sans effets pendant huit (8) jours à compter de son envoi, le fournisseur pourra déduire le montant correspondant de la garantie. Le fournisseur informera le client de cette déduction par lettre recommandée avec accusé de réception, et le client devra reconstituer la garantie au plus tard dix (10) jours après la réception de ladite lettre, à défaut de quoi le client sera réputé en retard de paiement. En l'absence de retard de paiement du client et / ou de différends entre les parties, le fournisseur restituera ou prononcera la mainlevée de la garantie deux (2) mois après la fin du contrat de service concerné.

5.13 Les prix des services sont définis dans les conditions tarifaires annexées au bulletin de souscription et remises au client lors de la souscription au service

5.14 En cas de survenance de l'un des événements suivants :

- Entrée en vigueur d'un nouveau plan de numérotation de l'ARCEP,
- Entrée en vigueur d'un nouveau catalogue d'interconnexion ou de nouveaux accords avec l'opérateur historique.
- Modification de l'offre VGA de l'opérateur historique.
- Modification des tarifs publics de France Telecom et/ou des tarifs des opérateurs de boucle locale et des opérateurs mobiles.

5.15 Le fournisseur se réserve également la faculté de modifier les tarifs des services pendant la durée des contrats. Les nouveaux tarifs seront applicables trente (30) jours après l'envoi des dites modifications au client par télécopie ou par email. Ce délai est ramené à sept (7) jours pour les tarifs internationaux.

Au cas où le client n'accepterait pas une telle modification de tarifs, il devra notifier un refus motivé au fournisseur par lettre recommandée avec accusé de réception dans le délai de trente (30) jours prévus au paragraphe précédent, à

défaut de quoi le client sera réputé avoir accepté les modifications de tarifs qui deviendront dès lors immédiatement applicables à l'expiration du délai susmentionné.

5.16 Le client peut demander à recevoir le détail de sa facturation mensuelle. Ce service est facturé 10 Euros par facture détaillée demandée. Le détail est envoyé par mail.

5.17 Sur simple demande, le client peut demander à recevoir un duplicata de sa facturation mensuelle. Ce service est facturé 10 Euros HT par duplicata. Ce duplicata sera envoyé sous format électronique.

5.18 Le client peut demander à recevoir une copie de son contrat s'il l'a égaré. Ce service est facturé 25 Euros hors taxe par contrat renvoyé sous format électronique. Si le client souhaite recevoir soit format papier et renvoyer par voie postale, cette demande sera facturée 45 Euros hors taxe.

6. MISE A DISPOSITION DU MATERIEL :

6.1 Selon le type de service fourni, le fournisseur peut être amené à mettre à disposition du client du matériel sur le site du client.

6.2 Le client utilisera le matériel conformément à l'article 1880 du code civil et uniquement pour les besoins du service d'accès. Le client utilisera le matériel conformément à sa documentation associée et aux instructions du fournisseur. Il s'interdit en outre de le déplacer sans l'accord express, préalable et écrit du fournisseur. Le site du client sur lequel sera installé le matériel devra être assuré par une police d'assurance auprès d'une compagnie notoirement solvable et couvrir tous dommages. Le matériel restera la propriété entière et exclusive du fournisseur. En cas de tentative de saisie, de réquisition ou de confiscation du matériel, le client devra faire respecter en toutes circonstances le droit de propriété du fournisseur et en aviser immédiatement cette dernière. Toute modification du matériel est soumise à l'accord du fournisseur toute pièce incorporée au matériel en cours de contrat devient immédiatement et de plein droit propriété du fournisseur sans qu'aucun remboursement ni indemnité ne puissent lui être réclamés.

7 COLLABORATIONS :

7.1 Les parties conviennent de collaborer étroitement dans le cadre de l'exécution du présent contrat. Chacune des parties s'engage à s'informer mutuellement et à communiquer rapidement Tout événement, information, document ou difficulté dont il pourrait prendre la mesure en cours d'exécution du présent contrat et qui seraient utiles à la bonne exécution de ce dernier.

7.2 Pendant toute la durée d'exécution : Le client s'engage à, permettre aux techniciens du fournisseur un libre accès à ses locaux et mettre à leur disposition tous équipements et / ou fournitures qui pourraient être nécessaires à l'exécution des obligations du présent contrat.

8 LIMITATION DE RESPONSABILITE :

8.1 Il est préalablement et expressément rappelé que le fournisseur n'est pas soumis à une obligation de moyens pour l'exécution de ses services. En tant qu'utilisateur de technologies, ou d'infrastructures développées et fournies par des tiers, le fournisseur ne saurait garantir que son service soit totalement ininterrompu, sans incident, et offrant un niveau de sécurité sans failles. La prestation de connexion implique le recours à des structures et infrastructures techniques propriétés de tiers, sur lesquelles ont été acquis des droits d'utilisation et de passage, et dont la gestion et l'administration ne peuvent engager le fournisseur. Le fournisseur prendra toutes les mesures raisonnables, conformes à l'état de la technique, au jour de la survenance de l'incident, pour remédier le plus rapidement possible à toute défaillance pouvant lui être imputable (interruption, erreur, etc...) et mettra en œuvre tous les moyens appropriés dont il dispose ou dont il pourra disposer dans la limite de ses moyens financiers et au regard de l'économie du contrat, aux fins de parer à de tels dysfonctionnements.

8.2 Dans l'hypothèse où la responsabilité du fournisseur serait établie au titre de l'exécution d'un contrat de ce service, cette responsabilité sera limitée aux dommages matériels directs à l'exclusion de tout dommage indirect et / ou immatériel et, en particulier, de toute perte de chiffre d'affaires, de bénéfice, de profit, d'exploitation, de renommée ou de réputation, de clientèle préjudice commercial, économique et autre perte de revenus. Nonobstant toute autre stipulation du contrat du service, la responsabilité totale cumulée du fournisseur n'excédera pas, pour la durée de chaque contrat de service, le montant mensuel moyen des communications émises sur les trois (3) derniers mois avant le fait générateur, au titre du contrat du service concerné. Le client sera seul responsable de l'utilisation des services. Il ne les utilisera pas, et s'assurera qu'ils ne sont pas utilisés, à des fins impropres, illicites contraires à l'ordre public aux bonnes mœurs interdits par les lois ou règlements applicables ou en violation des droits d'un tiers ni ne causera de perte ou de dommage, quels qu'ils soient, au fournisseur ou à tout tiers. Le client indemnise le fournisseur et le tiendra quitte des réclamations, coûts, amendes, pénalités, dommages et intérêts, frais et autres charges résultants de l'usage qu'il fait des services. De convention expresse entre les partis, aucune action judiciaire ou réclamation, quelle qu'elle soit, ne pourra être engagée ou formulée par le client plus d'un an après la survenance du fait générateur.

8.3 Le fournisseur ne saurait être tenu responsable de l'impossibilité totale ou partielle pour le client de bénéficier du service notamment dans les cas suivants : usage non conforme par le client des services ; utilisation par le client de matériels téléphoniques non bénéficiaires de l'attestation de conformité des équipements terminaux ou causés par un incident / panne survenant sur des réseaux tiers ou un mauvais fonctionnement des équipements matériels et / ou logiciels et infrastructures du client ou de ses utilisateurs, altération, dysfonctionnement insuffisant de capacité technique des matériels de téléphonie du client ainsi que des matériels et/ ou réseaux des opérateurs de télécommunication interconnectés avec le réseau du fournisseur, travaux de maintenance réparation, renforcement ou extension du réseau du fournisseur, cas de force majeure de mauvaise qualité ou d'inexactitude des informations reçues ou transmises par le biais de service. Le fournisseur ne sera pas tenu responsable des difficultés de connexions des utilisateurs aux sites web et coupures de services consécutives à un mauvais fonctionnement des parties du réseau internet qui ne sont pas sous sa

maîtrise. A ce titre la responsabilité de du fournisseur en matière de connexion s'arrête à la sortie de ses routeurs IP.

9 FORCE MAJEURE

9.1 Si l'une ou l'autre des parties est affectée par un cas de force majeure tel que défini par la loi et la jurisprudence de la cour de cassation, la partie affectée s'engage à notifier sans délai l'autre partie de la nature et de l'étendue des circonstances en question.

9.2 Nonobstant toute disposition contraire contenue dans le contrat, aucune des parties saurait être considérée comme ayant violé le contrat et ne saurait être tenue responsable envers l'autre partie pour un retard d'exécution ou une non-exécution et imputable à un cas de force majeure dont elle aurait notifiée l'autre partie. Le délai imparti pour l'exécution de cette obligation sera prolongé en conséquence.

9.3 Constituent conventionnellement des cas fortuits, bien que de façon non limitative, les troubles, calamités, conflits sociaux locaux ou nationaux impactant la prestation et / ou les services du fournisseur ou du client, interruption ou pannes du réseau des télécommunications interruption de la distribution du réseau électrique mauvaise utilisation des terminaux par le client, destructions totales ou partielles des informations transmises ou stockées par suite d'erreurs dues au client, une décision gouvernementale-compris le retrait ou la suspension des autorisations accordées - d'un état de guerre déclarée, d'une guerre civile d'actes de terrorisme.

9.4 Si un cas de force majeure empêchant l'une ou l'autre des parties de s'acquitter de ses obligations lui incombant dans le cadre du contrat dure plus de trente (30) jours consécutifs, les parties seront tenues de se rapprocher à fin d'examiner les modalités de poursuite de leur collaboration ou, le cas échéant, les conditions de cessation de leur relation contractuelle. A défaut d'accord dans un délai de trente (30) jours à compter du début de la concertation, le contrat sera considéré comme résilié de plein droit et sans indemnité de part ni d'autre.

10 CESSIION ET SOUS-TRAITANCE :

10.1 Le client reconnaît que le présent contrat et les commandes acceptées y afférent sont conclus par le fournisseur en considération de la personne du client. Par conséquent, il ne peut céder tout ou partie de ses droits et obligations au titre du présent contrat ou des commandes acceptées, sauf accord écrit préalable du fournisseur et sauf à toute entité contrôlée par le client ou contrôlant le client au sens de l'article L. 233-3 du code de commerce ainsi que dans le cadre de fusion ou d'un apport partiel d'actif, ou à l'utilisateur final.

10.2 Le fournisseur est autorisé à céder ses droits et obligations au titre du présent contrat à toute entité détenue ou contrôlée directement ou indirectement par le fournisseur. Le fournisseur est également autorisé à céder ses droits et obligations au titre du présent contrat dans le cadre d'une fusion ou d'une réorganisation, à toute entité à laquelle il cède une partie substantielle des actifs intéressant le présent contrat, ou à une de ses filiales.

10.3 Le client reconnaît que le fournisseur a la possibilité de sous-traiter à des tiers l'exécution de ses obligations au titre du présent contrat et des commandes acceptées.

11 MAINTENANCE :

Le service de maintenance ne couvre que les prestations liées à un usage et conforme des équipements et matériels mis à disposition du client. Toute intervention supplémentaire du fournisseur, et notamment celle rendue nécessaire par la défaillance ou la négligence du client, sera facturée à celui-ci.

12 MIGRATION :

Le fournisseur offre la possibilité au client à compter du 18ème mois d'engagement, de changer d'offre au sein d'une même famille d'offres sans modification des paramètres techniques, dans la limite de deux (2) migrations par année calendaire, et ce une (1) seule fois par mois.

Dans le cadre des migrations, des frais peuvent être appliqués au client.

13 INSCRIPTION AUX ANNUAIRES :

Le client disposera d'un délai d'un (1) mois pour modifier ces numéros.

A tout moment, le client disposera d'un droit de rectification des informations parues aux annuaires universels dans la limite des paramètres d'inscription proposés par le fournisseur.

Chaque demande de modification de la parution sera prise en compte sous un délai propre à chaque éditeur d'annuaire.

14 CONFIDENTIALITE :

14.1 Chaque des parties aux présentes s'engage, pendant toute la durée du contrat et pour une période de cinq (5) ans à compter de son expiration ou de sa résiliation à :

. Garder les dispositions contenues dans le contrat confidentiel.

. S'abstenir d'utiliser ou de divulguer toutes informations confidentielles et s'assurer que leurs employés, agents, représentants, prestataires et conseils et extérieurs feront de même.

14.2 Le fournisseur prendra les mesures nécessaires à la protection de l'intégrité et de la confidentialité des informations identifiantes le client que le fournisseur détient, traite, exploite ???, dans le respect des finalités déclarées, les données à caractère personnel communiquées par le client pour la souscription du contrat et l'utilisation des services. Le client a, conformément à la loi n° 78-17 du 6 Janvier

CGV 2021

1978, un droit d'accès et de rectification des informations nominatives le concernant.

14.3 Sauf opposition écrite du client, le fournisseur pourra communiquer lesdites informations à des cabinets d'études de marché et à des instituts de sondage ou à tout partenaire dans le cadre d'opérations commerciales ainsi, le cas échéant, qu'à l'organisme en charge de la gestion de l'annuaire universel.

15 TRAITEMENT DES DONNEES DU CLIENT :

15.1 Le client reconnaît en acceptant les présentes conditions, autoriser le fournisseur à traiter ses données conformément à ses accords avec le fournisseur relativement à la fourniture des services souscrits.

15.2 Le traitement des données du client par le fournisseur est limité à l'exécution par ce dernier de ses obligations en application du contrat qui le lie au client dans le cadre de la mise à disposition des services souscrits.

Le fournisseur s'interdit toute autre utilisation des données sans avoir obtenu son accord préalable et écrit à un tel traitement.

15.3 Restitution des données du client : le client dispose d'un délai de trente (30) jours suivant la date effective de sa demande de réalisation de l'intégralité du contrat auprès du fournisseur pour demander à ce dernier la restitution de ses données, hors données qui auraient pu être modifiées par le fournisseur en dehors de la plateforme, sous la forme choisie par le fournisseur. En l'absence d'une telle demande de restitution par le client dans ce délai, le fournisseur ne sera tenu à aucune obligation de sauvegarde des données du client.

15.4 Droits de propriété : sous réserve des droits limités expressément concédés dans le cadre des présentes. Le fournisseur se réserve tous les droits, titres et intérêts sur la plateforme et le service, y compris les droits de propriété intellectuelle y afférents. La plateforme et le service sont considérés comme une information confidentielle du fournisseur et le client s'interdit de l'utiliser ou de la divulguer à un tiers d'une manière non conforme aux présentes conditions.

15.5 Divulgarion obligatoire : si le client ou le fournisseur avait l'obligation légale de divulguer des informations confidentielles de l'autre partie, il conviendra de fournir à l'autre partie une notification préalable de cette divulgation obligatoire précisant à minima l'autorité à l'origine de la demande et l'objet de divulgation (dans la mesure où la loi le permet) ainsi qu'une assistance raisonnable, aux frais de l'autre partie, si l'autre partie souhaite contester la divulgation

16 AVIS ET NOTIFICATIONS :

Les avis et notifications prévus au contrat seront, sauf stipulation contraire, adressés à leur destinataire par lettre recommandée avec accusé de réception ou par télécopie confirmé par lettre recommandée avec accusé de réception aux adresses indiquées aux contrats, sous réserve de la notification par l'une des parties d'un changement d'adresse dans le cours du contrat.

17 NON VALIDITEES PARTIELLES :

Si une ou plusieurs stipulations des contrats, conditions, générales, et particulières du fournisseur sans tenues pour non valides ou déclarées telle en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.

18 NON RENONCIATION :

Le fait, par l'une ou l'autre des parties, de ne pas se prévaloir d'un manquement de son cocontractant à l'une quelconque des obligations visées dans les contrats de services, conditions générales et particulières du fournisseur, ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à ce prévaloir dudit manquement ni à l'exécution de l'obligation en cause.

19. MODIFICATIONS :

Les termes des conditions applicables aux services pourront, le cas échéant, être modifiés à l'initiative du fournisseur pour autant que cela n'affecte pas la qualité des services rendus et que cela est porté à la connaissance du client par voie de courrier électronique, ce dernier disposant d'un droit de résiliation du contrat par lettre recommandée avec accusé de réception dans un délai de deux (2) mois à compter de l'information par le fournisseur.

20 DROIT APPLICABLE-REGLEMENT DES LITIGES :

Les parties conviennent entre elles et ce dernier irrévocablement que pour tout contentieux d'ordre général il est attribué compétence exclusive du lieu du siège social du fournisseur.

En revanche et par dérogation à ce principe les parties conviennent entre elle et ceux-ci de manière irrévocable que pris soit sous forme d'injonction de payer, soit sous forme d'assignation en référer soit sous forme d'assignation au fond, il est attribué compétence exclusive au profit du tribunal de commerce de Nanterre.

A ce sujet il est précisé que ses règles de dérogation compétence sont considérées comme étant essentielles sans lesquelles la présente convention n'aurait pas eu lieu. C'est pourquoi un caractère irrévocable des parties.

CONDITIONS PARTICULIERES DU SERVICE DE LOCATION

Paraphe

1. OBJET DU SERVICE

Les présentes conditions régissent la location des matériels commandés par le client au fournisseur. Les loyers comprennent la fourniture et la pose des matériels désignés ci-dessus qui restent la propriété en totalité du fournisseur.

2. COMMANDE :

Le client reconnaît avoir librement commandé les matériels qu'il désire louer et avoir arrêté sous sa seule responsabilité toutes les spécifications techniques, garanties conventionnelles des elles et conditions de la commande qu'il a passé auprès du fournisseur et notamment, le délai estimatif de livraison.

Le client assume pleinement la responsabilité de son choix à l'égard du fournisseur. En aucun cas le client ne pourra se prévaloir de difficulté liés aux matériels, à leur utilisation ou à leurs performances, à leur inadéquation à ses besoins, à leur manque de comptabilité avec son installation existante, pour dénoncer le contrat de façon anticipée ou même arrêter le paiement des loyers dus au titre de la location.

Le présent contrat est indépendant de tout contrat de prestation de service téléphonique. Il ne pourra ainsi en aucun cas être affecté par le sort de l'un des contrats de prestations de service téléphonique.

3. DEPOT DE GARANTIE :

Le fournisseur pourra demander au client à titre de garantie et ce, lors de la signature soit de l'engagement, soit d'un avenant, du versement d'une somme égale au montant de la location.

Cette garantie devra être augmentée chaque fois qu'une hausse interviendra sur le contrat de location.

4. LIVRAISON-LOYERS :

Le client prend livraison des matériels à ses frais et risques, hors la présence qui n'encourt aucune responsabilité. Le fait d'en prendre possession implique que le client reconnaît la conformité et le parfait état des matériels. Les frais et risques relatifs au transport, à l'installation, à la mise en marche et à l'obtention des accessoires incombent au client. Le client suivra les instructions du fournisseur de façon à ce que les matériels soient livrés et installés dans les meilleures conditions et puissent être entretenus et conservés en bon état de fonctionnement.

La location prend effet à compter de la date de livraison des matériels, le premier loyer étant exigible à cette date.

Si le Client refuse de prendre livraison des matériels, le fournisseur résiliera le contrat aux torts du Client comme prévu à l'article 11 des présentes.

Si le Client constate la non-conformité ou le mauvais fonctionnement des matériels, il devra en informer, sans délai, le fournisseur par courrier recommandé avec accusé de réception, en énumérant la non-conformité ou le mauvais fonctionnement. Il devra ensuite restituer immédiatement ses matériels.

Dans le cas de refus de prendre livraison des matériels, le client ne pourra prétendre à la restitution par le fournisseur de toutes les sommes qu'il aura pu avoir déjà versé (acomptes, prix de vente des matériels ...).

Les Loyers sont payables termes à échoir, suivant la périodicité fixée aux conditions particulières. Toute période de location commencée est intégralement due.

5 PROPRIETE

Le Client s'interdit de transporter des matériels hors de France et doit obtenir l'autorisation du fournisseur pour tout déplacement. Le client ne peut pas, sans l'accord exprès du fournisseur concéder ou donner en location tout ou partie des matériels, céder ou apporter le droit au contrat ou remettre tout ou partie des matériels à un tiers.

Si le local dans lequel sont installés les matériels n'appartient au client, ce dernier a l'obligation de notifier au propriétaire que lesdits matériel appartiennent au fournisseur. De même, le client est tenu de notifier aux créanciers nantis et hypothécaires qu'il n'est pas propriétaire des matériels objet de la location sous peine d'engager sa responsabilité à l'égard du fournisseur. Le client aura ainsi l'obligation de conserver les matériels libres de tout droit, inscription, nantissement et autres suretés.

6 UTILISATION ENTRETIEN :

Le client assume l'entière responsabilité de l'usage fait des matériels loués. D'une manière générale, le client devra remplir toutes obligations administratives et fiscales et se conformer en toutes circonstances aux lois et règlements afférents à la détention et à l'utilisation des matériels loués. Pendant toute la durée de la location, le client aura également la charge de l'entretien, de la maintenance et des réparations des matériels loués de manière à assurer constamment le bon état général et le fonctionnement. Il prendra à sa charge tous les coûts qui pourront résulter de l'obligation de mettre en conformité les matériels auxdites réglementations.

Le fournisseur pourra procéder ou faire procéder à toute inspection des matériels et vérification de leur fonctionnement. Le client ne pourra prétendre ni à une remise, prorogation ou diminution de loyer ni à une résiliation ou demande de dommages-intérêts de la part de fournisseur en cas de défaut de rendement ou d'insuffisance technique des matériels, ainsi qu'en cas de non-utilisation des matériels pour quelque cause que ce soit. Il devra accomplir en lieu et place du fournisseur toute formalité imposée aux propriétaires ou utilisateurs des matériels, le fournisseur lui donnant au besoin mandat pour ce faire.

De la livraison jusqu'à la restitution, le client, étant responsable des matériels entreposés dans ses locaux, sera tenu pour responsable de la perte, du vol, de la détérioration ou de la destruction partielle ou totale desdits matériels et des dommages éventuellement causés par les matériels qu'elle qu'en soit la cause, même si celle-ci relève d'un cas de force majeure. Il est ainsi entendu que le client renonce à tous recours contre le fournisseur du fait des accidents et / ou dommages pouvant être causés à lui-même ou à autrui par les installations prises en location et appartenant au fournisseur. En conséquence il devra garantir sa responsabilité en ce qui concerne lesdits matériels.

7 ASSURANCES-SINISTRES :

En sa qualité de gardien détenteur des matériels loués, le client est, et demeure, responsable, à partir du jour de la livraison jusqu'au jour de la restitution, de tous dommages causés par les matériels (Responsabilité civile) ou subis par lui (responsabilité dommages et pertes).

Il s'oblige en conséquence à souscrire une assurance couvrant sa responsabilité civile ainsi que celle du fournisseur. Il s'engage de même à souscrire une (ou des) assurance(s) couvrant tous les risques de dommages ou de vol subis par les équipements loués avec une clause de délégation d'indemnités au profit du fournisseur et une clause de renonciation aux recours contre ce dernier. Le client remettra une attestation d'assurance au fournisseur.

Cette attestation devra faire apparaître la couverture des risques ci-dessus précisés ainsi que, le cas échéant, la franchise convenue.

Le client devra informer sans délai le fournisseur de tout sinistre en précisant ses circonstances et ses conséquences. En cas de sinistre total ou de vol, couvert ou non par l'assurance, le contrat pourra être résilié. Le client sera alors redevable au fournisseur d'une indemnisation au titre de la perte des matériels et de l'interruption prématurée du contrat calculée et exigible à la date de résiliation. Le montant global de cette indemnisation est égal aux loyers restant à échoir jusqu'à l'issue de la période de location actualisé au taux de référence, augmentée de la valeur estimée des matériels détruits ou volés au terme de cette période ou, si une expertise est nécessaire, de sa valeur à dire d'expert au jour de sinistre. Les indemnités d'assurance, éventuellement perçues par le fournisseur, viendront en premier lieu s'imputer sur l'indemnisation de la perte des matériels et ensuite sur l'indemnisation de l'interruption prématurée du contrat. Pour un sinistre partiel, en cas d'insuffisance de l'indemnité reçue de la compagnie d'assurance, le client sera tenu de parfaire la remise en état complète des matériels à ses frais.

8 INTERVENTIONS DU FOURNISSEUR :

Le fournisseur pourra réaliser des travaux d'installation, en dehors des tranchées, poteaux, ferrures, armoires et en général, à l'exclusion de tous les travaux ou fournitures du ressort d'autres corps de métiers, qui seront à la charge du client. Les travaux exécutés en dehors des heures ouvrées, les samedis, dimanches et jours fériés, ainsi que les travaux nécessitant l'utilisation de matériel d'élevéation, et l'établissement de canalisations souterraines ou aériennes feront l'objet d'une facturation supplémentaire, après acceptation du devis par le client.

En cas de non-paiement d'une des sommes précitées, le présent accord pourra être résilié de plein droit huit (8) jours après la mise en demeure faite par lettre recommandée avec accusé de réception et le fournisseur aura, dans ce cas, le droit de solliciter du client la restitution du matériel complet et des accessoires, ces derniers étant restés sa propriété. Les frais de dépose et remise en état du matériel seront à la charge du client.

Le client s'engagera à ne retenir aucun paiement au fournisseur par suite de l'impossibilité d'un opérateur tiers de lui donner satisfaction.

9 LOYERS – RETARDS DE PAIEMENT :

En cas de non-paiement de l'un des loyers prévus au contrat de location, ou de toutes autres sommes dues découlant des présentes conditions, le fournisseur pourra résilier, de plein droit, le contrat de location, huit (8) jours après l'envoi d'une mise en demeure faite par lettre recommandée avec accusé de réception. Dans le cas d'une telle résiliation, les loyers ou toutes les sommes restant dues éventuellement en vertu du présent contrat jusqu'à son expiration deviendront immédiatement exigibles et ce, à titre de clause de dédit.

10 DUREE :

Le présent contrat est concédé, sauf conditions particulières, pour une durée de trente-six (36) mois à compter de la livraison des matériels et sera renouvelable par tacite reconduction pour une période de douze (12) mois s'il n'est pas dénoncé par lettre recommandée avec accusé de réception trois (3) mois avant son expiration. Chacune des parties pourra alors le résilier par l'envoi à l'autre partie d'une lettre recommandée avec accusé de réception cent vingt (120) jours avant le terme de chaque période renouvelée successive.

11 RESILIATION :

11.1 Toute résiliation du fait du client avant la livraison du matériel rendra exigible immédiatement de plein droit le versement par le client au fournisseur d'une indemnité forfaitaire d'un montant de 4000 Euros HT. Cette indemnité englobe notamment les frais administratifs engendrés par le traitement du dossier, le déplacement du commercial et le temps passé lors de la signature du contrat et le manque à gagner pour le fournisseur.

11.2 Sans qu'il y ait besoin d'aucune formalité judiciaire, le client reconnaît que le présent contrat pourra être résilié de plein droit par le fournisseur dans les cas suivants :

. Non-respect de l'un des engagements pris au présent contrat et notamment le défaut de paiement d'une échéance ou de toute autre somme due en vertu du contrat.

. Modification de la situation du client et notamment dévotion, redressement judiciaire, liquidation amiable ou judiciaire, cessation d'activité, cession du fonds de commerce, de parts ou d'actions du client, changement de forme sociale.

CGV 2021

ZE TELECOM - SARL au capital de 30.000 Euros - RCS Nanterre - SIRET 815 003 975 - 51 Rue de la Garenne 92310 Sèvres - France • tel : +33 9 70 72 90 90

. Modification concernant les matériels loués et notamment, détérioration, destruction ou aliénation. La résiliation anticipée du contrat, que ce soit pour l'un des motifs visés ci-avant ou à la demande du client, entraîne de plein droit, au profit du fournisseur, le paiement par le client ou ses ayants droit, en réparation du jour au jour de la résiliation. Cette indemnité sera majorée d'une somme forfaitaire égale aux loyers restant à échoir ladite indemnité à titre d'indemnisation.

Les frais de dépose et de remise en état des matériels seront à la charge du client.

12 RESTITUTION DES MATERIELS :

Dès la fin de la location ou en cas de résiliation anticipée du présent contrat, le client ou ses ayants droit sont tenus de restituer les matériels en bon état de fonctionnement et d'entretien au fournisseur et à l'endroit désigné par ce dernier, les frais de transport incombant au client qui en supporte aussi tous les risques. Les matériels doivent être restitués avec toutes leurs pièces et accessoires indispensables à leur fonctionnement, munis de leurs papiers, de leur carnet d'entretien, ainsi que toute la documentation remise à la livraison. Le client doit veiller à ce qu'au jour de restitution, tous mots de passe, logos, données personnelles et professionnelles aient été enlevés. Le fournisseur se réserve le droit de déléguer toute personne susceptible de prendre possession des matériels en ses lieux et place et avec les mêmes droits notamment quant à l'état des matériels et aux frais d'audit et de remise en état éventuellement nécessaires qui seraient à la charge du client. En cas de retard de restitution excédant huit (8) jours à compter de la date fixée par le fournisseur, le client sera redevable d'une indemnité de privation de jouissance égale au loyer du dernier terme échoi et ce, pour chaque période de retard, correspondant à la durée de ce terme sur la base du principe que toute période commencée est due en entier.

Si pour quelque cause que ce soit, le client devait être dans l'incapacité de restituer les matériels à l'expiration du présent contrat, il se rendra redevable au fournisseur d'une indemnité correspondant au montant de la valeur estimée des matériels en état d'entretien normal à la date des événements engendrant l'obligation de restitution, ou si une expertise est nécessaire de sa valeur à dire d'expert, majoré de dix pour cent (10%). Cette indemnité sera exigible à la date de l'événement engendrant l'obligation de restitution. Le client assurera le financement et l'organisation de l'enlèvement et du traitement des déchets issus des matériels, toute disposition contraire étant inopposable au fournisseur.

13 CESSION DU CONTRAT :

Le client reconnaît que le fournisseur pourra se réserver expressément la faculté de céder les matériels et de déléguer le présent contrat à un cessionnaire de son choix.

14 DIVERS :

La responsabilité du fournisseur est limitée aux matériels qu'il a fournis et qui sont reliés au réseau du client. Il ne pourra être rendu responsable des dégâts ou détériorations ne provenant pas de son fait ou résultat d'interventions ou de modifications de l'installation réalisées par des personnes étrangères au fournisseur, pas plus que l'incendie, de l'inondation, de l'humidité, de la foudre et des courants étrangers, des émanations chimiques ou de toutes autres causes du même ordre. Au cas où l'installation comprendrait un équipement de réception d'informations divers, le fournisseur ne pourra être tenu pour responsable soit de leurs effacements, soit de différences pouvant résulter entre le relevé de l'administration et celui effectué avant ou après traitement informatique. Le client s'engagera à toujours garantir un libre accès à son installation aux préposés du fournisseur, ces derniers ayant seuls qualité pour procéder aux réparations ou aux travaux nécessaires.

La redevance annuelle fixée ci-dessus correspond aux conditions économiques connues au jour de la signature du contrat.

Elle est susceptible de variation en cas des taux connus et publiés de l'Euribor 12 mois et swap 5 ans de plus, la redevance annuelle d'abonnement pourra être révisable en fonction de toute hausse autorisée.

Les taxes éventuellement récupérables sont en sus et seront facturés au taux en vigueur à la facturation.

CONDITIONS PARTICULIERES DU SERVICE VOIX SUR IP

PREAMBULE : Dans le cadre des offres d'accès téléphoniques IP, le client a bien noté que l'accès mis à disposition est habituellement dédié au trafic voix et qu'il lui est ainsi expressément demandé par le fournisseur, sauf offre contraire prévoyant bien la mutualisation des services voix et internet, de ne pas l'utiliser pour des flux data.

A défaut de respect de cette demande par le client, ce dernier ne saurait en tenir rigueur à quelque titre que ce soit au fournisseur en vue de lui reprocher une mauvaise qualité de service.

Dans tous les cas, le client est informé du fait que la voix sera toujours priorisée par le fournisseur sur la data.

1 DROIT APPLICABLE-DEFINITIONS :

Dans les présentes conditions particulières, les termes suivants ont, sauf précision contraire, le sens qui leur est donné dans cet article :

« Equipement du client » désigne tout équipement, sous la responsabilité du client ou de ses fournisseurs, nécessaire à la fourniture du service.

« Heures ouvrées » désigne la période de 9h à 18h les jours ouvrés.

« Interruption » désigne une indisponibilité totale du service sur un site exclusivement imputable au réseau, à l'exclusion des dysfonctionnements ayant un impact mineur sur l'utilisation du service tels que les micros coupures, temps de réponse longs, appels n'aboutissant pas vers une destination, etc...

« Jour ouvré » désigne tout jour à l'exception du samedi et du dimanche ou de tout autre jour férié ou chômé en France.

« RMA » (Return Merchandise Agreement) désigne la procédure de renvoi du matériel en vue d'une réparation et / ou du remplacement par le fournisseur. La procédure est soumise à la limite de date à réception du produit et à la limite de la garantie du produit.

« Service de téléphonie sur IP (ci-après le « Service ») : Service permettant principalement au fournisseur d'acheminer le trafic téléphonique sortant et / ou entrant du client en voix sur IP vers les passerelles d'accès aux réseaux TDM ou Voix sur IP du / des opérateurs de télécommunications fixes ou mobiles, nationaux ou internationaux avec lesquels il a contracté des accords d'interconnexion, tout en amenant au client des fonctionnalités de standard téléphonique hébergés (groupe, transfert, renvoi ...).

2 OBJET :

Les présentes conditions particulières ont pour objet de préciser et modifier le contrat défini ci-dessus pour le service de téléphonie sur IP.

Les présentes ne contiennent aucun engagement de la part du fournisseur de fournir de tels produits et services tant que la commande n'a pas été acceptée.

Le contrat et les commandes acceptées par le fournisseur ne pourront être modifiés, de même qu'il ne pourra y être renoncé que par accord écrit des deux parties signé par un représentant de chaque partie dûment habilité à cet effet.

3 DESCRIPTION DU SERVICE :

3.1 Conditions d'accès et de fonctionnement du service

Pour bénéficier du service, le client doit disposer de l'installation suivante :

- Un câblage réseau fonctionnel existant disposant d'au moins une prise réseau (RJ45) pour chaque poste ou sera installé un terminal.
- D'un terminal spécifique, loué ou vendu au client par le fournisseur ou fourni par le client si ce dernier a été validé comme compatible avec son service par le fournisseur. Il est entendu à ce titre que le terminal doit être branché en permanence sur l'électricité et être activé pour que le service fonctionne. Le client est informé que si le terminal est éteint, les appels ne seront pas acheminés au moyen du service.
- D'un accès INTERNET fonctionnel fourni ou non par le fournisseur, étant entendu que dans le cas où il ne serait pas fourni par le fournisseur, ce dernier ne saurait en garantir le bon fonctionnement.

Par ailleurs, il est impossible de brancher un fax sur le terminal

Il est également entendu que pour bénéficier du service, l'installation du client pourra faire l'objet d'une étude et d'une pré-visite consistant à vérifier que tous les prérequis techniques sont respectés.

En tout état de cause, des informations seront collectées sur l'installation téléphonique et les paramètres réseaux du client pour s'assurer de la faisabilité et pour préparer l'installation.

Le client devra à ce titre fournir au fournisseur des informations exhaustives au titre desquelles il s'engagera sur l'authenticité et l'exactitude. A défaut, le fournisseur sera déchargé de toute responsabilité en cas de défaillance du service résultant de ces informations incomplètes ou erronées.

3.2 Description du service

Le service permet d'émettre et de recevoir des communications téléphoniques vocales au moyen d'un terminal spécifique, raccordé au réseau du fournisseur.

Les communications effectuées et de recevoir des appels des communications téléphoniques vocales au moyen d'un terminal spécifique, raccordé au réseau de l'opérateur technique.

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 fournisseur d'un numéro géographique ou non-géographique au client, distinct du numéro fourni par l'opérateur historique. A ce titre, il est entendu que le numéro de téléphone attribué par le fournisseur est incessible sous quelque forme que ce soit par le client. Le numéro est personnel et ne peut être cédé à titre gratuit ou payant.

-Ce numéro pourra être un numéro de téléphone déjà utilisé par le client selon la faisabilité technique et juridique de la portabilité dudit numéro, des frais supplémentaires pourront alors être demandés au client. La demande de

portabilité d'un numéro géographique devra être formulée par écrit concomitamment à la signature par le client du bon de commande par le titulaire du contrat d'abonnement au service téléphonique d'ORANGE pour le numéro porté ainsi que l'accès correspondant, il est expressément précisé que :

- La portabilité d'un fournisseur relève la seule maîtrise d'ORANGE, qui est libre de rejeter toute demande de portabilité.
- Le fournisseur ne peut intervenir en aucune façon sur les détails ou la mise en œuvre de la portabilité ;
- La mise en place d'une liaison Internet primaire (xDSL), redondée par une liaison Internet secondaire (Accès à Internet à très haut débit basé sur la technologie (ADSL), dont il reconnaît avoir accepté les conditions spécifiques de vente ;
- La gestion des communications (double appels, mise en attente, musique d'attente, renvoi d'appel, ...);
- L'usage d'une messagerie (message vocal, réception des messages par mail ...);
- L'administration d'un groupe d'utilisateurs (Standard, ajout, modification et suppression d'utilisateurs, gestion des droits des utilisateurs...)
- Sont inclus dans le cadre de la souscription au forfait d'appels illimités comme défini dans la grille tarifaire du fournisseur.
- Le client est expressément informé que les appels vers les destinations non incluses dans le cadre des appels illimités, certains numéros spéciaux ou des numéros courts seront facturés par conséquent à l'abonné selon la grille tarifaire du fournisseur dont le client reconnaît avoir reçu une copie.
- Le client reconnaît comme une utilisation abusive du service :
- L'utilisation du service générant une consommation de communications supérieures à 20 h par mois et par poste,
- L'utilisation à titre gratuit ou onéreux du service en tant que passerelle de ré acheminement de communications,
- L'utilisation du service avec option d'appels illimités dans le cadre d'une installation de centre d'appels ou assimilé de plus de 149 numéros différents par poste,
- La cession ou la revente, totale ou partielle, du service,
- L'utilisation du service vers des services accessibles depuis des serveurs vocaux ou Internet (tel que par exemple vers des services de jeux, de T'chat, de charme...) consultables par le biais d'un numéro géographique ou mobile et d'une façon 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.

4 INSTALLATION DU SERVICE :

4.1 Délai D'Activation

Les délais d'activation sont donnés à titre indicatif, le fournisseur ne pouvant s'engager sur aucun délai. Dans l'attente de l'activation des services, le fournisseur se réserve le droit d'activer le service de façon provisoire selon les services signés par le client. Il est expressément convenu que les numéros de téléphone inscrits au bon de commande le sont sous l'entière responsabilité du client qui a procédé à toutes les vérifications nécessaires. Dans ces conditions, le client sera tenu de régler les sommes mises à sa charge au titre d'un numéro erroné. L'activation du service Voix sur IP associé à un matériel commandé par le client auprès du fournisseur et soumise à la signature du PV de réception par le client.

4.2 Installation

Le fournisseur s'engage à installer ou faire installer dans les locaux du client les produits et services commandés par le client et qu'il a acceptés. A cet égard, le client communiquera, sous son entière responsabilité, au fournisseur, 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 fournisseur. Le client 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 fournisseur incluant notamment l'aménagement des voies d'accès pour la connexion du câblage. Ces normes d'installation et de maintenance seront communiquées par le fournisseur sur toute demande écrite du client préalablement ou non à la commande.

Le fournisseur ne saurait être tenu pour responsable d'une non-conformité du réseau électrique nécessaire dans les locaux du client pour les branchements de ses matériels.

4.3 Accès

Le client s'engagera à permettre l'accès à ses locaux durant les heures de travail habituelles, aux employés représentants ou aux contractants habilités du fournisseur aux fins d'installation, d'inspection, de maintenance, d'entretien, de réparation, de remplacement, du déplacement ou de retrait de produits ou services d'une façon générale afin de permettre au fournisseur d'entreprendre toute action qui pourrait être utile dans le cadre de l'exécution du contrat. Le client devra également permettre l'accès à ses locaux pour les branchements de ses matériels.

4.4 Câblage

Le client s'engage à ce que le câble dans ses locaux soit compatible avec les matériels du fournisseur.

A défaut, le fournisseur pourra assurer l'ensemble du câblage de la desserte interne pour les produits ou services INTERNET, ce qui donnera lieu à une facturation. Le fournisseur n'assurera pas le câblage entre les interfaces du pupitre technologie cuivre d'une longueur supérieure à 1 mètre et fera l'objet d'un devis. Au-delà de la distance énoncée précédemment, ceci fera l'objet d'un devis et chaque étude/demande sera facturée de façon forfaitaire au tarif de 295€HT et cela

s'ajoutera à la facturation du prolongement jusqu'au local technique que l'opérateur ou le prestataire nommé par ZE telecom aura déterminé.

4.5 Condition d'éligibilité

Un lien d'accès sera fourni à la condition que le site du client soit inclus dans la couverture DSL du fournisseur.

L'accès du client aux produits et services proposés par le fournisseur sera conditionné par la validation technique de son installation téléphonique par l'opérateur choisi par le fournisseur (ci-après dénommée/Eligibilité).

Ainsi, le fournisseur ne pourra être tenu responsable de la non éligibilité du client, cette décision relevant essentiellement de l'opérateur historique et/ ou de tout opérateur choisi par le fournisseur.

4.6 Mise à disposition

Le fournisseur enverra au client une fois le lien d'accès produit les équipements terminaux nécessaires au fonctionnement des produits et services.

Le client dispose de huit (08) jours ouvrés pour contester le bon fonctionnement des produits et services à compter de la date de portabilité de ses lignes par le fournisseur.

Dans ce cas, le client motivera ce refus par écrit par l'existence d'Anomalies Majeures.

A défaut de réponse ou de contestation par écrit du client dans le délai de réponse de huit (08) jours ouvrés susmentionné ou en cas d'utilisation des produits et Services à des fins d'exploitation par le client, le lien d'accès sera réputé mis en service tacitement et la date de début du service sera la date de la notification émise par le fournisseur.

4.7 Report du délai de mise à disposition

En cas de saturation des équipements réseaux et / ou Télécom de l'opérateur choisi par le fournisseur et / ou chez le client, la mise en production des produits et services en sera reportée d'autant. A ce titre le fournisseur dispose de quinze (15) jours à compter du fait générateur de la saturation, pour avertir le client que la mise à disposition des produits et services sera retardée, le temps de la désaturation.

4.8 Facturation du / des précédent(s) opérateur(s)

Il est expressément convenu entre les parties que la résiliation de forfaits souscrits chez d'autres opérateurs que le fournisseur est à réaliser par le client. Il ne pourra en aucun être effectué par le fournisseur qui n'accordera aucun dédommagement au client si ce dernier oublie de procéder à la (aux) résiliation (s) nécessaire (s).

6 MODIFICATION

Le client titulaire d'une offre Voix sur IP, peut demander la migration vers une autre formule d'abonnement exclusivement dans la gamme du fournisseur. Les conditions tarifaires de cette migration seront précisées sur le bon de commande. Compte tenu de la nature de la technologie employée, le fournisseur 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 fournisseur se réserve en tout état de cause la possibilité, y compris sur des zones ouvertes au service et à la technologie ADSL, 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 clients déjà raccordés. Le fournisseur en informera le client dans jours suivant sa demande. Pendant le délai de réponse et en cas de réponse négative à la demande de migration d'une formule d'abonnement à une autre, le client conservera la formule d'abonnement active au jour de sa demande de migration.

Les modifications de prestations suivantes entraînent la mise en place d'une nouvelle période minimale d'engagement de 36 mois pour ces prestations à compter :

-de la date de changement de débit sur une liaison ;

-de la date du changement d'accès SDSL (Passage d'un accès 1 paire vers 2 ou 4 paires ou inversement),

-de la date du changement de gamme (Passage d'un lien d'accès ADSL garanti vers un lien d'accès SDSL ou inversement),

-de la date du déplacement d'extrémité d'un lien à débit garanti d'un site utilisateur vers un autre site utilisateur.

Les modifications interviennent durant les heures ouvrées. La continuité du service pendant les modifications par l'opérateur n'est pas garantie.

6.1 Changement de débit

Les demandes relatives aux modifications de débit des liaisons supposent la réalisation d'une étude de faisabilité. Cette étude sera facturée au tarif de 99€HT par étude et par débit et par adresse.

Après étude de faisabilité positive, les modifications sont réalisées dans le délai standard de mise à disposition des liens d'accès. Des frais de modifications sont facturés pour les modifications de débit au sein d'une même gamme.

Les changements de débit au sein de gammes différentes sont facturés comme des frais d'accès au service.

6.2 Changement d'extrémité

Les demandes relatives aux changements d'extrémité supposent la réalisation d'une étude de faisabilité préalable positive. Le changement d'extrémité du site utilisateur entraîne la résiliation du lien d'accès relatif à ce site utilisateur. Le client doit transmettre sa demande de changement d'extrémité au fournisseur par lettre recommandée avec accusé de réception. Si la date de changement d'extrémité intervient avant la fin de la durée initiale du lien d'accès, le client sera redevable et la totalité des redevances mensuelles du lien d'accès ou de l'option restant à courir jusqu'à la fin de sa durée minimale d'engagement. Les changements d'extrémité seront facturés comme des frais d'accès au service.

6.4 Changement de forfait d'appels

Le client 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.

6.5 Ajout d'un équipement

Les demandes relatives à l'ajout d'un terminal supposent la réalisation d'une étude de faisabilité.

7 PACK SERVICES ET MAINTENANCE

7.1 Le fournisseur sera en charge de l'entretien et des dépannages du matériel fourni et des accessoires précités sous réserve de l'activation du Pack Service aux conditions tarifaires suivantes : 3,00 € HT/mois par licence utilisateur et par équipement.

Ce service sera activé deux mois après réception de la livraison des matériels.

Il ne comprend que la prise en charge des appels téléphoniques par le service après ventes durant les heures ouvrées et le remplacement de petits matériels (postes, routeurs, modems) dans le cadre de la procédure de RMA.

Il ne comprend pas :

1. Toutes visites nécessaires au bon fonctionnement de l'installation téléphonique durant les jours ouvrés du lundi au vendredi de 9h00 à 18h00 qui seront facturées 990€ HT la journée,
2. Les interventions demandées en dehors des heures ouvrées, les samedis, dimanches, et jours fériés seront facturés en sus après acceptation du devis par le client,
3. La réparation de tous les dérangements qui sera facturée forfaitairement 990€ HT les 4 premières heures puis 140€ HT par heure supplémentaire,
4. La remise en état ou le remplacement éventuel – hors procédure de RMA – de tout ou partie du matériel devenue inutilisable par suite de son usage normal, sera facturée – hors cout du matériel qui donnera lieu à une autre facturation d'ouverture de dossier de 140€ HT de l'heure,
5. Et en général toute visite demandée par le client à quelque titre que ce soit qui sera facturée forfaitairement 990€ HT les 4 premières heures puis 140€ HT par heure supplémentaire

A défaut d'avoir souscrit au Pack Service précité, le client se verra facturé à hauteur de 1290€ HT/demande puis de 140€ HT de l'heure toute demande faite au service après ventes.

7.2 Il est expressément convenu entre les parties qu'un forfait de 5€ HT par poste par an est mis à la charge du client et sera prélevé par le fournisseur par site. Il comprendra la maintenance, le suivi des mises à jour et la sauvegarde des paramètres des infrastructures dématérialisées.

8 ENGAGEMENT DE NIVEAU DE SERVICE

8.1 Délai de rétablissement

Dans le cadre d'une mise en place d'une liaison ADSL, le fournisseur ne pourra garantir aucune GTR. Il ne pourra qu'être tenu à une obligation de Best effort.

Dans le cadre d'une mise en place d'une liaison ADSL en tant que liaison Internet primaire, le fournisseur s'efforcera 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 au fournisseur au cours de la période susmentionnée. Le fournisseur s'engage à établir le service en moins de quatre (4) heures (ci-après, le «temps de l'établissement») à compter de la signalisation de l'interruption par le client pendant les heures ouvrées, selon la procédure définie à l'article 8.4.

En dehors de ces horaires, le rétablissement est différé au premier jour ouvré suivant, avant 12 heures.

En cas de non-respect du temps de rétablissement, le fournisseur versera une indemnité libératoire telle que définie ci-après :

- 4h < Temps de rétablissement <= 6H30 : 20% de la redevance mensuelle du service ;
- 6h30 < Temps de rétablissement <= 8H30 : 40 % de la redevance mensuelle du service ;
- 8H30 < Temps de rétablissement <=10h : 60% de la redevance mensuelle du service ;
- 10H < Temps de rétablissement : 100% de la redevance mensuelle du service.

Cet engagement couvre l'interruption totale, constatée et mesurée par le fournisseur. Le cumul des pénalités relatives au temps de rétablissement est plafonné à une (1) redevance mensuelle.

8.2 Calcul des temps d'interruption et des temps de rétablissement.

Les interruptions et les temps de rétablissement seront décomptés entre l'heure à laquelle une interruption est notifiée par le client au fournisseur, conformément à la procédure décrite à l'article 8.4 ci-après, et l'heure à laquelle le fournisseur notifie au client le rétablissement du service sur le lien garanti concerné, conformément à l'article 8.6 ci-après.

8.3 Modalités de versement des pénalités

Les éventuelles pénalités dues par le fournisseur au client conformément aux dispositions du présent contrat constitueront la seule obligation et indemnisation due par le fournisseur, et l'unique compensation et recours au client, au titre de la qualité du service.

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

- D'une modification de la prestation demandée par le client,
- D'un cas de force majeure tel que mentionné à l'article 9.4 des conditions générales de vente,
- Du fait d'un tiers,
- Du fait du client et en particulier du non-respect des spécifications techniques fournies par le fournisseur 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 fournisseur,
- 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 imputable au fournisseur,
- 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 accordés les installations du fournisseur, et notamment en cas de dysfonctionnement des réseaux et d'infrastructure des concessionnaires du domaine public,
- De modifications dues à des prescriptions au fournisseur par l'autorité de régulation des télécommunications ou tout autre organisme réglementaire.

Lorsque les conditions d'attribution seront remplies, le client pourra, sans formalité supplémentaire, demander au fournisseur le montant des pénalités correspondantes. Ce montant sera déduit par le fournisseur de la prochaine facture du service au client.

8.4 Procédure de notification des interruptions

Le fournisseur fournit à ses clients 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 ouvrées pour les interlocuteurs désignés par le client.

Dès réception d'un appel du client, le fournisseur qualifiera l'appel comme suit :

-Identification de l'appelant et vérification de son habilitation,

-Identification du contrat et du niveau de service souscrit,

-Identification des sites impactés (Pré localisation de l'incident).

Une fois l'appel qualifié, le fournisseur 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 le client de la déclaration par écrit par fax ou e-mail dans les trente (30) minutes après l'appel.

Le client fournira au fournisseur toutes les informations requises par ce dernier 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 le 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 du client, le fournisseur peut demander au client, si nécessaire, d'intervenir sur l'équipement de l'utilisateur final sans délai et selon ses directives afin de localiser l'incident.

8.5 Gestion des interruptions

Avant de signaler un incident, le client s'assurera que le dysfonctionnement ne se situe pas sur ses équipements ou ceux sous la responsabilité de l'utilisateur final, ses sites ou ceux utilisateurs finaux et /ou de la desserte interne.

A l'ouverture d'un ticket, le fournisseur réalisera l'identification et confirmera par téléphone au client que le dysfonctionnement signalé constitue bien une interruption.

Toute ouverture de ticket pour un incident qui, après vérification par le fournisseur s'avérera ne pas relever du périmètre de responsabilité du fournisseur et / ou être consécutif à un usage anormal et / ou frauduleux du service par le client et / ou l'un de ses utilisateurs finaux, pourra donner lieu à une facturation.

Une fois l'origine de l'interruption identifiée, le fournisseur réalisera, pendant les jours et heures ouvrés, les actions visant à corriger ladite interruption. Dès lors que le fournisseur a fait, auprès du client, la demande d'accès aux sites nécessaires à la résolution de l'interruption, le décompte du temps d'interruption est gelé jusqu'à ce que le fournisseur obtienne l'accès physique aux sites et à ses équipements.

8.6 Gestions de travaux programmés

La clôture d'une signification sera faite par le fournisseur comme suit :

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

8.7 Gestions de travaux programmés

Pour assurer le maintien de la qualité de son réseau, le fournisseur peut être amené à réaliser des travaux sur son réseau susceptibles d'affecter temporairement le fonctionnement des services délivrés à ses clients. Les interruptions programmées de service dues à des interventions préalablement qualifiées par les parties comme travaux programmés ne sont pas prises en compte dans les engagements de niveaux de service ci-dessus.

Pendant ces périodes de travaux, le fournisseur s'efforcera de limiter les conséquences des travaux sur le service.

9 RESPONSABILITE

Le fournisseur garantit que tous les produits et services fournis sont en bon état de fonctionnement et sont prêts à être utilisés. Le fournisseur garantit que les produits et services sont conformes aux spécifications telles que communiquées au client sur sa demande ou dès réception de la commande. Les garanties accordées par le fournisseur sont expressément limitées à ce qui est prévu au présent contrat.

Excepté en cas de faute lourde ou intentionnelle et de la part du fournisseur, sa responsabilité sera limitée à la réparation ou au remplacement des produits et services, à son choix, à la réparation des seuls dommages directs subis par le client, à l'exclusion de tous dommages indirects tels que par exemple des pertes de profits, et ce fait générateur de sa responsabilité.

Le fournisseur ne saurait être responsable à l'égard du client ou des utilisateurs de ce dernier des actes ou omissions de tiers fournisseurs de produits ou de services demandés par le client pour l'utilisation des produits et services.

10 DUREE DU SERVICE

10.1 Le service sera conclu à compter de la signature du présent contrat pour une période minimale de trente-six (36) mois.

10.2 Sauf conditions particulières, à défaut, de résiliation par une partie adressée à l'autre par lettre recommandée avec accusé de réception trois (3) mois avant le terme de la période initiale, il sera tacitement reconduit pour une période de douze (12) mois, et chacune des parties pourra alors le résilier par l'envoi à l'autre partie d'une lettre recommandée avec accusé de réception trois (3) mois avant le terme de la période renouvelée.

10.3 Tant qu'il ne sera pas résilié, le contrat s'appliquera à toute commande passée par le client dans le cadre du service régi par ces conditions. En tout état de cause, en cas de résiliation pour quelque cause que ce soit du présent service, les termes et conditions des présentes conditions continueront à s'appliquer pour l'exécution des commandes acceptées en cours, sauf accord contraire écrit des parties.

11 TARIFS ET CONDITIONS DE PAIEMENT

Il est précisé que les tarifs auxquels les présentes font référence sont :

Les frais d'accès au service : les frais d'installation seront déterminés sur la base du tarif du fournisseur en vigueur au jour de la commande. Le montant de ces frais sera indiqué sur les bons de commande établis par le fournisseur. Les frais

d'installation feront l'objet d'une facturation unique et seront payables d'avance sur présentation d'une facture émanant du fournisseur.

Les frais d'utilisation : ils comprennent le coût d'abonnement facturé par les opérateurs de télécommunication pour les liaisons d'accès au réseau, la location des produits et services du fournisseur et les redevances propres aux services commandés par le client, ces redevances étant soit des redevances forfaitaires mensuelles, soit calculées sur la base du tarif horaire de connexion et / ou du volume réel de transmission. Le montant et le délai des frais d'utilisation seront précisés dans les bons de commande établis par le fournisseur. Les frais d'utilisation seront payables d'avance à l'exception des montants qui ne pourront être établis d'avance. Ces frais d'utilisation sont payables à la commande. Les frais d'utilisation et d'installation des produits et services sont entendus hors taxes et devront être acquittés en Euros.

Le coût des frais d'accès au service et/ou de l'abonnement facturé de manière mensuelle est prélevé à terme à échoir par le fournisseur sur le compte courant bancaire du Client. Le coût des appels vers les destinations non incluses dans le cadre des appels illimités et facturé et prélevé à terme échu pas le fournisseur sur le compte courant bancaire du Client.

12. SUSPENSION DU SERVICE

12.1 Le fournisseur se réserve le droit de suspendre l'exécution des obligations lui incombant aux termes du contrat de Service de Télécommunication en cas de survenance de l'une des circonstances suivantes :

- Evénement constitutif de force Majeur;
- Evénement pouvant justifier la réalisation du contrat de Service de Télécommunication ;
- Inexécution par le Client de l'une quelconque de ses obligations ;
- Non-respect d'une loi, d'un règlement, ou de toute autre disposition légale ainsi que d'une instruction de toute autorité compétente ;
- Ordre, instruction ou demande d'un gouvernement, d'un organisme de service d'urgence ou de toute autre autorité administrative compétente;
- Travaux d'amélioration, d'entretien ou de maintenance des Services.

Le fait pour le fournisseur de ne pas se prévaloir de son droit de suspendre le Contrat de Service de Télécommunication à la suite de l'un des événements précités, ne le privera pas de son droit de résilier ledit Contrat ultérieurement.

La responsabilité du fournisseur ne pourra être engagée et aucune pénalité ne sera due au Client dans ces cas.

12.2 En cas de manquement du Client, l'activation et la désactivation de la suspension du Service seront facturées 100 € HT par site et par action. Le Client restera redevable vis à vis du fournisseur de redevances mensuelles et/ou minimum de facturation en vigueur.

12.3 Le Client déclare expressément accepter les conséquences de l'application du présent article, en particulier en termes de continuité du Service et ne pourra en aucun cas se retourner contre le fournisseur pour quelque dommage que ce soit qu'il subirait du fait de cette application. La suspension du Service, n'emportera pas prorogation de la durée du Contrat pour la période de suspension et n'ouvrira droit à aucune indemnité au profit du Client.

13. RESILIATION-FIN ANTICIPÉE

13.1. Résiliation du Service

Au cours de la période initiale le fournisseur pourra résilier de plein droit le Service :

- En cas de manquement grave du client à l'une de ses obligations essentielles (retard de paiement...), auquel il ne serait pas remédié quinze (15) jours ouvrés après réception d'une lettre Recommandée de mise en demeure ;
- Si toutes autorisations, contrat ou licence nécessaire à la fourniture par le fournisseur des Services venait à être modifié ou supprimé, le fournisseur s'obligeant alors, dans les meilleurs délais, à informer le Client de la date de résiliation ;
- En cas d'ouverture d'une procédure de redressement judiciaire à l'encontre du Client ou toute autre décision judiciaire ayant un effet équivalent à son encontre, dès lors que l'administrateur se prononce de façon implicite ou explicite en faveur de la non continuation du contrat;
- A l'expiration d'un délai de cinq(5) jours à compter de la suspension et/ou de la restriction du service, lorsque la cause de la suspension et/ou de la restriction persiste.

Le fournisseur pourra résilier le service en cas de survenance d'événements de force majeure tels que définis dans les Conditions Générales.

Ces différents cas de résiliation n'ouvriront pas droit à quelque indemnité au profit du Client :

A l'issue de la période initiale, que soit la durée du Service, le Fournisseur et le Client ne pourront résilier le Service que par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception, sous réserve du respect d'un préavis de trois (3) mois avant la fin de la période initiale ou renouvelé conformément à l'article 9 des présentes conditions.

Résiliation issue d'une demande de portabilité sortante : conformément à la réglementation en vigueur, toute demande de portabilité sortante émise par un opérateur tiers dit "opérateur prenant et réceptionné par le Fournisseur ou par l'opérateur du Fournisseur entraînera automatiquement la résiliation du Service et l'imputation des pénalités de résiliation anticipée du Service dont le montant est défini ci-après.

13.2 Résiliation des Options

13.2.1 Les options sont résiliables à tout moment par le Client par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception spécifiant expressément la demande de résiliation.

13.2.2 La résiliation d'une option du service n'entraîne pas la résiliation du Service sauf notification contraire écrite du Client.

13.2.3 Dans le cas où le Client aurait souscrit une (des) option(s), il est expressément convenu entre les parties que toute résiliation sera effective lors de la facturation adressé par le Fournisseur au titre des consommations de Service du mois suivant celui au cours duquel la demande de résiliation est parvenue au Fournisseur.

13.3 Prix de la faculté de débit du service de téléphonie sur IP

En cas de dénonciation du Service par le Client :

- Au cours de la période initiale ;
- De demande de portabilité sortante ;
- Dans le cas où le Clients ne respecterait pas les délais de préavis précédemment mentionné ;
- En cas de baisse -hors période estivale et mois de décembre -de ses consommations de 30% ou plus, sur une période de deux (2) mois consécutifs;
- Ou en cas de résiliation du Contrat de Service de Télécommunications par le Fournisseur en cas de manquement grave du Client à ses obligations essentielles;

Le Client sera redevable immédiatement au fournisseur d'une somme correspondant :

- Soit au montant de ses abonnements mensuels facturés par accès multiplié par le nombre de mois restant à courir jusqu'au terme du contrat.
- Soit au montant moyen des facturations (trois(3) derniers mois de consommation habituelle) émises antérieurement à la notification de la résiliation multiplié par le nombre de mois restant à courir jusqu'au terme du contrat, si ce montant devait être supérieur au montant des abonnements.

13.4 Si lors de la prise d'effet d'une commande, un numéro a fait l'objet d'un portage de l'opérateur historique vers l'opérateur du Fournisseur et qu'aucune demande de probabilité de l'opérateur du Fournisseur vers l'opérateur historique n'est intervenue parallèlement à la demande de résiliation pendant la durée du préavis de résiliation, l'usage du numéro porté sera automatiquement perdu, ledit numéro étant alors restitué par l'opérateur du Fournisseur à l'opérateur historique dans le délai de un(1) mois à compter de sa libération. Le cas échéant pour récupérer le numéro restitué, il appartiendra au Client de formaliser une nouvelle procédure d'abonnement auprès de l'opérateur historique, et ce dans un délai d'un(1) mois à compter de cette restitution. Le Client sera seul responsable des conséquences du présent article.

13.5 Au terme ou en cas de résiliation d'une commande quel qu'en soit la cause, de même en cas d'évolution du Service entraînant un changement des Equipements du Fournisseur, le Client sera tenu de restituer les Equipements du Fournisseur dans un délai de quinze(15) jours à compter de la date effective de la résiliation du Service. Si au terme de ce délai, le Fournisseur n'a pas réceptionné lesdits équipements, une lettre recommandée avec accusé de réception lui cédant de façon unilatérale la propriété des équipements sera adressé au Client. Il sera parallèlement facturé d'un montant de 1000 € HT par équipement ainsi cédé.

14. INTERRUPTION DE SERVICE SUITE A UNE MIGRATION VERS UNE AUTRE FORMULE D'ABONNEMENT OU SUITE AU DEGROUPEMENT DE LA LIGNE ADSL.

Au titre d'une migration vers une autre formule d'abonnement ou au titre d'un dégroupement de son accès, le Client prend acte que la migration ou le dégroupement de sa ligne pourra occasionner une coupure de l'accès internet. A ce titre, la responsabilité du Fournisseur ne saurait être mise en cause.

15. CONFIDENTIALITE

Le Client reconnaît le caractère confidentiel de tous les documents systèmes, logiciels, précédés de toute information qui pourraient lui être communiqués par le Fournisseur au cours de l'exécution du contrat ou des Commandes acceptées qui ne sont pas connues des tiers (l'information confidentielle). Le Client s'engage à n'utiliser l'information confidentielle que pour les seuls besoins du Contrat et à ne pas la divulguer à des tiers. Le Client se porte fort du respect de cette obligation de confidentialité par ses employés, agents, préposés ainsi que par ses utilisateurs agréés. Le Fournisseur s'engage à ne pas divulguer à des tiers tous les documents et informations concernant le Client qui lui seront communiqués par ce dernier comme étant confidentiels, sous réserve que ces documents ou informations ne soient pas connus des tiers. Les obligations de confidentialité prévues par cet article se poursuivront pendant une période de dix(10) ans à compter de la date d'expiration de la dernière Commande Acceptée de Produit et Service.

CONDITIONS PARTICULIERES DES SERVICES DE PRESELECTION, VGA ET RACCORDEMENT DIRECT

1. DEFINITIONS

En complément des définitions des Conditions Générales des Services (ci-après les Conditions Générales"), les termes suivants utilisés dans les présentes Conditions Particulières auront la signification qui suit:

"Anomalie " désigne toute déviation du Service par rapport à ses spécifications techniques, inhérentes au Service et imputables au Fournisseur. Une anomalie est réputée Majeur quand elle empêche toute utilisation du service par le Client A défaut, elle est réputée Mineure.

"Desserte interne " désigne l'ensemble des infrastructures et équipements nécessaires à l'acheminement du Service en raccordement direct (notamment génie civil, chemin de câbles, câbles, etc. ...) entre l'équipement installé chez le Client matérialisant la limite de la boucle locale de France Télécom et l'équipement Terminal.

"Equipement du Client " désigne tout équipement ou logiciel, sous la responsabilité du Client ou de ses fournisseurs, nécessaire à la fourniture du Service et notamment les PABX.

"Equipement Terminal" désigne l'équipement connecté aux Equipements du Client lui permettant d'utiliser le Service pour les accès en connexion directe.

"Heures Ouvrées" désigne la période de 9h à 18h les jours Ouvrés.

"Interruption " désigne une indisponibilité totale du Service sur un Site exclusivement imputable au Réseau, à l'exclusion des dysfonctionnements ayant un impact mineur sur l'utilisation du Service tels que les micro coupures, temps de réponse longs, appels n'aboutissant pas vers une destination, etc. ...

"Jour Ouvré" désigne tout jour à l'exception du samedi et du dimanche ou de tout autre jour férié ou chômé en France.

"Liaison de Raccordement » désigne la liaison de raccordement direct établie par le Fournisseur conformément aux présentes Conditions Particulières entre son Réseau et le point d'entrée d'un Site.

"Lignes " désigne la ou les lignes téléphoniques fixes du Client pour lesquelles ce dernier a souscrit le Service.

"NDI " désigne le Numéro d'Installation Téléphonique ou numéro principal ou tête de ligne.

"Opérateur Historique " désigne France Télécom.

"PABX" désigne les équipements matériels et logiciels assurant la commutation des communications téléphoniques filaires et sans fil.

"Préfixe" désigne une séquence de chiffres (un ou quatre) attribuée par l'ARCEP et qui identifie l'opérateur de télécommunications sélectionné ou présélectionné par l'abonné.

"Présélection " désigne le mécanisme permettant au Fournisseur d'acheminer, automatiquement et sans nécessité pour le Client de composer le Préfixe, les communications téléphoniques du Client ayant été présélectionné par le Fournisseur.

"Sites" désignent les sites du Client ou le Service est fourni par le Fournisseur .

"VGA" (Vente en Gros d'Abonnement) désigne le Service par lequel le Fournisseur reprend à l'Opérateur Historique, en cas de ses communications téléphoniques, les abonnements de son Client et ce, sans opération technique. Le Fournisseur propose ainsi un service de téléphone fixe complet incluant l'abonnement, la plupart des services associés compris avec celui-ci et l'ensemble des communications quel que soit la destination ainsi que les services spéciaux.

"Zone de Couverture de Raccordement direct" désigne l'ensemble des communes françaises métropolitaines à l'intérieur desquelles le Fournisseur est à même de fournir le Service en raccordement direct au Client, conformément aux dispositions des présentes Conditions Particulières.

"ZNE (Zone de Numérotation Élémentaire)" définit la zone géographique définie par l'ARCEP sur la base du découpage des circonscriptions tarifaires de l'Opérateur Historique regroupant tous les numéros géographiques comportant le même indicatif.

2. OBJET

Les présentes Conditions Particulières ont pour objet de définir les conditions de fourniture des Services par le Fournisseur au Client. Elles sont soumises aux Conditions Générales.

Le Client accepte que ces conditions soient applicables pour toutes nouvelles ouvertures de lignes ou souscriptions d'options aux services objets des présentes.

3. DESCRIPTION DES SERVICES

3.1 Le Fournisseur propose au titre des présentes, des services de plusieurs natures différentes :

* De présélections: le Client reste abonné à l'Opérateur Historique qui gère ses lignes, seules les communications sont prises en charge par le Fournisseur ; le Client reçoit des factures de l'Opérateur Historique pour l'abonnement et les numéros spéciaux (Numéris, n°0800, etc. ...) et des factures du Fournisseur pour ses communications. Il y a donc plus qu'une facturation.

* A la souscription du Service de Raccordement Direct, ou si le site du Client n'est pas inclus dans la zone de Couverture de raccordement direct à la date de souscription du service, le Client bénéficie, jusqu'à ce que le raccordement du Site via une Liaison de Raccordement soit possible, d'un raccordement temporaire de son Site via Présélection ou VGA.

4. OPTIONS

Le Client bénéficie de services à valeur ajoutée qui sont fournis sur simple demande aux conditions tarifaires mentionnées dans le bordereau de Souscription ou ses annexes.

4.1 Impulsion de taxe moyennant un abonnement mensuel.

Le Client peut, sur le Bordereau de Souscription, souscrire, Ligne par ligne, à l'option de remontée d'impulsion de taxe. Cette option consiste à intervalle régulier au cours d'une communication en la fourniture d'une impulsion générée par le réseau du Fournisseur à destination des Equipements du Client. La valeur de l'impulsion est fixée à 0,80€HT par canal. Cette option n'est possible que dans le cas de l'offre présélection.

4.2 Identification de l'appelant

Sous réserve de possibilité technique, le numéro de téléphone du Client est affiché sur l'équipement téléphonique de ses correspondants qui ont souscrit auprès de leur opérateur au service correspondant.

De plus, la version logicielle du PABX du Client doit respecter la Norme 0951. Si celle-ci n'est pas conforme à la norme, le Fournisseur ne peut garantir le service d'identification de l'appelant.

4.3 Portabilité

Sur simple demande dans le Bordereau de Souscription, le Client peut bénéficier de la portabilité de ses numéros. La Portabilité permet au Client de changer d'opérateur de télécommunication pour confier son trafic à un autre opérateur tout en conservant les numéros géographiques attribués par son opérateur d'origine pour un type d'accès. Un numéro bénéficiant de la portabilité est dit "porté".

4.4 Secret permanent

Sur simple demande, le Client peut bénéficier du secret permanent. Le secret permanent supprime l'identification de l'appelant de façon permanente et ce pour tous les appels émis depuis l'installation du Client.

4.5 Inscription sur les annuaires universels

Le Client peut choisir, sur simple demande une parution de ses coordonnées en

rubrique professionnelle des annuaires imprimés et électroniques des éditeurs. La parution se fait en fonction des plannings de mise à jour et de publication établis par les éditeurs et dans les conditions édictées par eux. A défaut, le Client ne sera pas mentionné sur les listes d'abonnés ou d'utilisateur publiées et/ou accessibles par un service de renseignements téléphoniques.

4.6 Spécialisation des canaux B pour les accès primaires.

Départ (canal dédié exclusivement à l'émission d'appels). Ce Service permet au Client de spécialiser les canaux B de son installation.

5. CONDITIONS PREALABLES DE MISE A DISPOSITION DES SERVICES

5.1 Conditions spécifiques de mise à disposition du Service via la Présélection

5.1.1 Mandat de présélection

Pour toute présélection demandée, le Client donne mandat au Fournisseur afin d'effectuer, en son nom et pour son compte l'ensemble des démarches nécessaires auprès de l'Opérateur de Boucle Locale (ci-après "OBL") pour la mise en œuvre de la présélection. Cette mise en œuvre relève de la seule maîtrise de l'OBL, qui est libre de rejeter toute demande de présélection. Le Fournisseur n'est aucunement responsable des délais ni du contenu de la réponse de l'OBL. Si la présélection des lignes n'est pas confirmée par l'OBL, ce dernier en informera le client qui ne pourra alors bénéficier du raccordement temporaire via la présélection.

Le Client déclare être titulaire des lignes précitées ou à défaut d'avoir obtenu l'accord du ou des titulaires et engage sa responsabilité en cas de litige soulevé par le titulaire de la ligne ; avoir commencé les démarches de résiliation de la présélection chez d'autres opérateurs. Le mandat donné au Fournisseur restera valable même en cas de modification de (des) ligne (s) du client. En cas de contestation du Client ou du titulaire de la ligne, l'opérateur présélectionné s'engage à transmettre par télécopie à France Télécom, le mandat écrit dans les meilleurs délais, et dans un délai maximal de trois (3) jours. Lorsque le Client n'est pas titulaire de la ligne l'opérateur présélectionné, il s'engage à demander au client l'accord écrit du titulaire de la ligne et à la transmettre à France Télécom dans les meilleurs délais et dans un délai maximal de dix (10) jours ouvrés.

5.1.2 Abonnement

Le Client doit maintenir son abonnement auprès de l'OBL, jusqu'au raccordement de chaque site via une liaison de raccordement. La résiliation dudit abonnement pour quelque raison que ce soit ou la mise en place d'un abonnement temporaire, modéré, à accès sélectif modulable ou, en général tout service limité sur une ligne emportera résiliation automatique du contrat de service pour la ligne concernée et le Client sera redevable envers le Fournisseur des frais de résiliation anticipés mentionnés dans les présentes conditions particulières.

5.1.3 Forfaits

Il est expressément convenu entre les parties que la résiliation de forfaits souscrits chez d'autres opérateurs que le Fournisseur est à réaliser par le Client si ce dernier oublie de procéder à la (aux) résiliation (s) nécessaire (s), le Fournisseur ne sera en aucun cas responsable du paiement des factures de l'autre opérateur qui resteraient à la charge du Client.

5.1.4 Numéros

Il est expressément convenu entre les parties que le(s) numéro(s) de téléphone inscrit(s) sur le Bordereau de souscription, le sont sous l'entière responsabilité du Client qui a procédé à toutes les vérifications nécessaires. Dans ces conditions le client sera tenu de régler les sommes mis à sa charge au titre d'un numéro erroné.

5.2 Création de la liaison de Raccordement

La réalisation d'une liaison de Raccordement peut nécessiter une intervention sur le Site. Le rendez-vous correspondant doit être accepté par le Client dans une plage compatible avec la tenue par le Fournisseur de ses engagements au titre du Contrat de Service et, en particulier, des délais de Mise en Service. De plus, si dans un délai de huit (8) Jours Ouvrés à compter de la signature du Bordereau de Souscription, le Fournisseur ou un tiers mandaté n'a pu contacter le Client, ce dernier en sera informé par e-mail et aura huit (8) Jours Ouvrés pour permettre au Fournisseur d'obtenir la prise de rendez-vous. Si, à la fin de ce délai, le Fournisseur n'a toujours pas pu fixer de rendez-vous avec le Client, le Contrat de Service sera considéré comme irréalizable pour le Site concerné, et un compte -rendu négatif valant résiliation dudit Site sera transmis au Client. Dans ce cas, le Client paiera au Fournisseur les frais de réalisation anticipés mentionnés ci-dessus.

5.3 Conditions spécifiques de mise à disposition du Service de Raccordement direct

5.3.1 Mandat de portabilité

Ce Mandat permet au Fournisseur d'effectuer les démarches auprès de l'opérateur historique pour mettre en œuvre le portage du (des) numéro (s) et

tient lieu de lettre de résiliation du contrat d'abonnement établi entre le Client et l'opérateur historique pour le numéro porté ainsi que l'accès correspondant.

Les modalités de mise en œuvre de la portabilité figurant dans les présentes Conditions particulières sont celles s'appliquant entre le Fournisseur et l'opérateur historique. Le Client ne pourra en aucun cas céder à un tiers le ou les numéros pour lesquels il a demandé la portabilité. La mise en œuvre de la portabilité est soumise à la condition suspensive que le Client soit en conformité avec l'ensemble de ses obligations contractuelles définies dans le contrat qui le lie avec l'opérateur historique et notamment du complet paiement par le Client de l'ensemble des factures émises par ledit opérateur au jour de la mise en œuvre de la portabilité par le Fournisseur. La portabilité relève de la seule maîtrise de l'opérateur historique qui est libre de rejeter ou de reporter toute demande de portabilité. Le Fournisseur informera le Client de la décision prise par ledit opérateur dans les meilleurs délais. Le Fournisseur ne peut intervenir en aucune façon ni sur le principe ni sur les délais de mise en œuvre de la portabilité et ne pourra être tenu responsable du non-respect de la date de mise en œuvre.

5.3.2 Couverture de Raccordement direct.

Le Service sera fourni à la condition que le Site soit inclus dans la zone de Couverture de Raccordement Direct. L'accès du Client au Service sera également conditionné par la validation technique de son installation téléphonique par France Télécom (ci-après dénommée "éligibilité") et par la disponibilité de lignes supplémentaires. Ainsi le Fournisseur ne pourra être tenu responsable de la non éligibilité d'un Site, cette décision ne relevant que de France Télécom.

5.3.3 Mandat de Raccordement direct

En complément des documents listés à l'article 3 des Conditions Générales, par signature du Bordereau de Souscription, le Client donne mandat au Fournisseur et à ses prestataires techniques pour effectuer auprès de France Télécom ou tout autre opérateur toutes les démarches et opération techniques nécessaires à la fourniture du Service de vente en gros d'abonnement et/ou dégroupage total des lignes téléphoniques mentionnées dans ledit Bordereau de Souscription. La mise en œuvre des opérations techniques entraînera la résiliation du contrat d'abonnement du Client au service téléphonique de France Télécom et à la résiliation de l'ensemble des services souscrits auprès de France Télécom ou un autre opérateur et supportés par l'accès considéré dans les conditions contractuelles souscrites auprès de ces derniers. Néanmoins, France Télécom, en sa qualité de propriétaire des câbles et équipements qu'elle a installés pour raccorder le local du Client, reste responsable de l'entretien de cette infrastructure. Par ailleurs, le Client est responsable de la conformité de son installation électrique et de la conformité aux règles en vigueur des équipements terminaux raccordés au réseau. En cas de perturbation, le Client, à la demande du Fournisseur prend toutes les mesures nécessaires pour mettre fin à toute perturbation du réseau ou du service qui lui serait imputable. Le Client accepte que, en cas de litige relatif au traitement d'une commande de Service et /ou de contestation, les documents contractuels signés entre le Fournisseur et le Client pourront être communiqués à des opérateurs tiers. Le traitement des situations ayant conduit à exiger de la part du Client la communication desdits documents peut conduire à un report de la date de mise en service, sans responsabilité de la part du Fournisseur.

5.4 Impossibilité de Raccordement direct

L'impossibilité de Raccordement direct ne constituera pas un manquement aux dispositions contractuelles et, par conséquent, ne pourra donner lieu à aucune réclamation et/ou résiliation du Contrat de Service par le Client, à l'exception de la résiliation du Site concerné.

6. CONDITIONS D'INSTALLATION POUR LE RACCORDEMENT DIRECT

6.1 Si la liaison de raccordement le nécessite, le Client devra mettre à disposition du Fournisseur ou de tout tiers désigné:

Les emplacements suffisants et aménagés pour recevoir les équipements (étagère dans une baie technique, étagère fixée à un mur, ...) à proximité immédiate de la prise téléphonique délimitant l'arrivée de la ligne analogique livrée par France Télécom (ligne qui sera dégroupée) et du PABX dans un endroit protégé.

La desserte interne ou les emplacements suffisants et aménagés pour permettre l'installation de la desserte interne. La distance de la desserte interne ne devra pas excéder 25 mètres.

Une alimentation électrique avec prise de terre, protégée et sécurisée en 230V/10A. Elle sera installée à moins d'un mètre de l'emplacement de l'équipement terminal.

Le pré-câblage téléphonique entre la prise téléphonique délimitant l'arrivée de la ligne analogique livrée par France Télécom (ligne qui sera dégroupée) et l'équipement terminal à raison de 2 paires par liaison de raccordement. La distance entre l'équipement terminal et l'arrivée de la ligne à dégrupper doit être inférieure à 3 mètres.

La seule signalisation du PABX supportée par le réseau est la signalisation ETSI ou VN4.

A défaut, le Fournisseur négociera une nouvelle date de début du service, le Client s'engageant à ce qu'elle n'excède pas plus de 15 jours, pour la mise à disposition de la desserte interne et des emplacements par le Client. Le Client doit vérifier la compatibilité de son matériel et de ses logiciels avec les Equipements du Fournisseur. Le Client reconnaît être informé que l'accès au Service peut être incompatible avec certains logiciels de communication et/ou les systèmes reliés à la ligne téléphonique du Client. Si le Fournisseur et le Client ont constaté ensemble que l'installation du Client est compatible avec les opérateurs techniques nécessaires à la fourniture du Service de raccordement direct de ses lignes téléphoniques, le Client s'engage donc à ne pas modifier cet environnement sans information et autorisation préalable du Fournisseur. Il appartient au Client de vérifier que son équipement PABX est bien agréé pour être branché sur d'autre système de télécommunication conformément aux lois et règlements en vigueur, et de respecter à tout moment les agréments qui lui ont été éventuellement accordés.

6.2 Prestation de câblage de la desserte interne.

Si le Client le souhaite, le Fournisseur ou un tiers mandaté peut fournir, en option telle que précisée en annexe, lors de la livraison du lien d'accès sur le site utilisateur, une prestation de câblage de la desserte interne, désignée "la prestation" dans le présent article.

La prestation comprend :

-La fourniture d'un câble en technologie cuivre d'une longueur supérieure à 3 mètres et inférieure à 25 mètres.

-La pose du câble en apparent collé ou agrafé, à l'intérieur d'une gaine technique, d'une goulotte ou d'un chemin de câbles existants, dans un faux plafond ou un faux plancher, sans déplacement de mobilier.

-Des travaux en hauteur réalisés à moins de 3 mètres.

-L'installation des 2 dispositifs de raccordement aux extrémités.

-Le raccordement du câble aux 2 dispositifs.

La Prestation est une offre complémentaire à la fourniture du lien d'accès et elle est fournie en même temps.

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

La Prestation n'est réalisée que si l'infrastructure de support (chemin de câblage, gaines technique, goulottes, etc...) est disponible et conforme à la prescription technique définie ci-dessus.

Lorsque les conditions ci-dessus ne sont pas remplies, la Prestation est réalisée sur devis et les délais standards ne s'appliquent pas. Le Client aura sept (7) jours pour accepter le devis. A défaut, il sera tenu de réaliser les travaux lui-même.

La Prestation est strictement limitée à l'installation de la desserte interne.

Le Service en Raccordement Direct sera facturé à compter de la date de Mise en Service initialement prévue sur le Bordereau de Souscription. La Prestation est strictement limitée au câblage de la desserte interne, cette dernière demeurant de la responsabilité du Client.

6.3 Information du Bailleur

Le Client informera préalablement le bailleur des locaux de l'installation des Equipements. Cette installation devant être expressément autorisée par le bailleur des locaux. Le Fournisseur se réserve le droit de procéder à une telle information, auquel cas le Client lui communiquera les coordonnées du bailleur des locaux. Le Fournisseur ne sera en aucun cas concerné par tout litige pouvant naître entre le Client et le bailleur des locaux à l'occasion de la fourniture du service de connexion directe.

Aucun loyer ne sera dû par le Fournisseur au titre de l'occupation des locaux du Client par ses Equipements et son Routeur.

6.4 Travaux

Le Client accepte par avance de donner son accord et de faciliter la réalisation par le Fournisseur de tous travaux/manipulations qui pourraient se révéler nécessaire à ladite bonne exécution du Contrat de Service de télécommunication. Le Fournisseur se réserve le droit d'exiger du Client de lui fournir un accès immédiat à tout locaux du Client, les obligations contractuelles du Fournisseur seraient suspendues pendant la durée de l'empêchement. Si, lors d'un rendez-vous dont le Client a été prévenu, le Fournisseur ou tout tiers mandaté ne peut accéder aux

locaux et aux installations de télécommunications du Client ou d'une manière générale, réaliser l'intervention prévu, le Fournisseur pourra facturer le Client d'un forfait de déplacements infructueux de 400Euros HT par déplacements infructueux. A défaut de pouvoir réaliser cette intervention au troisième rendez-vous, le Fournisseur pourra résilier, la commande concernée de plein droit aux torts du Client par l'envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception.

7. MISE EN SERVICE

7.1. Une fois l'ensemble des documents mentionnés aux articles 3 des Conditions Générales et 5 ci-dessus, complets et signés, parvenus au Fournisseur, ce dernier effectuera l'ensemble des actions nécessaires à la mise en service du Service. Le Fournisseur transmettra à l'opérateur historique l'ensemble des informations nécessaires à cet effet sur la foi des informations reçues du Client. Si ces dernières étaient incomplètes et/ou erronées et donnaient lieu à un refus et/ou à une annulation de la part de France Télécom et/ou un retard de Mise en Service du Service, le Fournisseur ne saurait en être tenu responsable.

7.2 Il est expressément convenu entre les parties que le(s) numéro(s) de téléphone inscrit(s) sur le Bordereau de Souscription, le sont sous l'entière responsabilité du Client qui a procédé à toutes les vérifications nécessaires.

Dans ces conditions le Client sera tenu de régler les sommes mis à sa charge au titre d'un numéro erroné.

7.3 Raccordement direct

Une fois le Service activé sur site comme défini à l'article 6 ci-dessus et le cas échéant, la mise en place des Equipements dans les locaux du Client effectuée, le Fournisseur effectuera des tests de vérification afin de s'assurer que le service de Raccordement Direct est prêt à être parfaitement utilisé par le Client.

Si des Anomalies Mineurs apparaissent, les Parties définiront d'un commun accord leur délai de correction. Lesdites Anomalies Mineures ne pourront faire obstacle à la réception du Service par le Client.

7.4 Le Client remédiera sans délai à tout événement qui lui serait imputable et qui empêcherait la réalisation de ses obligations par le Fournisseur et/ou d'une opération des présentes Conditions Particulières.

En particulier, il ne pourra refuser plus d'une fois un rendez-vous proposé par le Fournisseur, auquel cas la date et l'heure de disponibilité ne pourront être éloignées de plus de quarante-huit (48) heures du rendez-vous initial, et il procédera à toute correction ou mise à niveau nécessaire de ses Equipements. Ces opérations seront effectuées sous la responsabilité du Client et à ses propres frais. Dans l'hypothèse où la Mise en Service d'un Site serait retardée pour une raison imputable au Client, le Service sera facturé à compter de la date de Mise en Service initialement prévue. Toute utilisation du Service sur un Site par le Client vaudra Mise en Service de ce Site.

7.5 Quelle que soit la modalité de Raccordement Direct, France Télécom, en sa qualité de propriétaire des câbles et des équipements qu'elle a installés pour raccorder le local du Client, détermine seule les conditions techniques permettant l'accès à sa boucle locale, elle peut être amenée à en modifier les conditions de fourniture ou à en suspendre temporairement ou totalement l'usage pour des impératifs techniques ou de service universel. La responsabilité du Fournisseur ne pourra en aucun cas être recherchée de ce fait. Le Fournisseur s'engage, dans ces conditions, à rechercher avec le Client toute solution technique de nature à permettre de continuer à fournir à un service équivalent disponible au catalogue des offres du Fournisseur.

Dans le cas d'une demande par un tiers à France Télécom de raccordement au service téléphonique à l'adresse du Site, si France Télécom ne dispose plus de pair disponible alors qu'à la même adresse une liaison de boucle locale fait l'objet d'un accès total attribué au Fournisseur, le Client reconnaît et accepte que France Télécom peut être conduit, pour satisfaire le cas échéant à ses obligations de service universel, à reprendre cet accès total au Fournisseur.

La souscription par le Client à tout moment d'un autre service DSL, auprès d'un autre fournisseur reposant sur la même ligne téléphonique par France Télécom ou par le Client, entraînera la réalisation automatique du Service. Le Fournisseur ne pourra en aucun cas être responsable, et pourra alors facturer au Client les éventuels frais facturés par France Télécom, ainsi que les mensualités restantes de la période initiale.

7.6 Le Fournisseur n'ayant aucun engagement de livraison de la part de l'Opérateur Historique, il ne pourra lui-même s'engager sur un délai de livraison dans le cadre d'un Raccordement Direct.

8. GARANTIE DE TEMPS DE RETABLISSEMENT (GTR)

8.1 L'objectif de rétablissement du Service en cas d'interruption totale sur un Site est de quatre (4) heures Ouvrées.

En cas de non-respect de la GTR par le Service de Téléphonie telle que mentionnée

ci-dessous, les pénalités suivantes seront applicables :

De 8 à 10h de Temps de rétablissement en heures Ouvrées : 2 % de pénalités de la facture du Service pour le site concerné pendant le mois de l'incident.

De 10 à 15h de Temps de rétablissement en Heures Ouvrées : 4% de pénalités de la facture du Service pour le site concerné pendant le mois de l'incident.

Plus de 15h de Temps de rétablissement en Heures Ouvrées : 8% de pénalités de la facture du Service pour le site concerné pendant le mois de l'incident.

8.5 Le montant cumulé des pénalités sur Site relatives à un titre de l'article 8.1 ne pourra excéder 15% de la facture du Service pour ledit mois pour le site concerné.

Le montant cumulé des pénalités sur un site relatif à une année au titre de l'article 8.1 ne pourra excéder 7.5 % des factures du Service réglées par le Client au cours de ladite année pour le Site concerné.

8.3 Le Temps de Rétablissement sera décompté entre l'heure à laquelle une Interruption est notifiée par le Client au Fournisseur et l'heure à laquelle le Service concerné est rétabli sur le site concerné.

8.4 Les pénalités mentionnées à l'article 8.1 constitueront la seule obligation et indemnisation due par le Fournisseur, et l'unique compensation et recours du Client au titre de la qualité du Service.

8.5 La responsabilité du Fournisseur ne pourra être engagée et aucune pénalité ne sera due lorsque l'interruption résultera d'un des cas visés aux articles 8 et 9 des Conditions Générales.

9. DUREE

9.1 Le présent contrat est conclu, à compter de la signature du Bordereau de Souscription pour une période initiale selon le bon de commande indiqué..

9.2 Quel que soit le Service souscrit et quel que soit la durée du contrat, à défaut de résiliation par une partie adressée à l'autre Partie par lettre recommandée avec accusé de réception trois (3) mois avant le terme de la période initiale, le contrat sera tacitement reconduit pour une période de douze (12) mois, et chacune des parties pourra alors le résilier par l'envoi à l'autre partie d'une lettre recommandée avec accusé de réception trois (3) mois avant le terme de la période renouvelée.

10. CONDITIONS FINANCIERES

10.1 Le Service fait l'objet :

D'une facturation à la consommation établie mensuellement pour le trafic correspondant au mois précédent. Les tarifs mentionnés sur le Bordereau de Souscription sont facturés après un Prix d'Etablissement par Appel (PEA) selon la destination (France ou international) et la terminaison des appels, tels que stipulés dans la grille tarifaire remise au Client lors de sa souscription. Le Fournisseur pourra facturer, sur les factures suivantes, tout appel qui n'aurait pas été facturé à la date de facturation prévue ci-dessus :

- D'une facturation mensuelle d'avance pour les abonnements.
- D'une facturation des Frais de Mise en Service.
- D'une facturation mensuelle des SDA.

10.2 Le Client peut demander à modifier certaines caractéristiques du Service entraînant la facturation de frais de mise en service ou de suppression, ainsi que la facturation de l'abonnement mensuel relatif au service nouvellement souscrit.

10.3 Il est expressément convenu entre les Parties qu'un forfait de 149 €HT annuel est mis à la charge du Client et sera prélevé par le Fournisseur par Site à raccorder. Il comprendra selon le mode d'installation du Client, la présélection auprès de France Télécom, le ou les changement(s) d'opérateur (s) pouvant intervenir à tout moment, les frais d'enregistrement des lignes téléphoniques de chaque site, la gestion et le courtage multi-opérateurs, les différents services de taxation et de facturation, les boîtiers routeurs si besoin, le ou les paramétrages et l'éventuelle participation aux frais de connexion du logiciel ARS ou LCR.

11. OBLIGATIONS DES PARTIES

11.1 Pour toute intervention par la commande, l'entretien ou l'évolution d'une liaison de Raccordement, le Client doit permettre au Fournisseur et à toute personne mandatée par lui d'accéder au site concerné pendant les heures ouvrées.

11.2 Si lors d'un rendez-vous fixé avec le client, le Fournisseur ou tout tiers mandaté ne peut accéder à un site, à l'équipement terminal ou à ses Equipements ou bien faire l'intervention prévue, le Fournisseur pourra facturer le Client d'un forfait de déplacement infructueux au tarif en vigueur au catalogue au moment de l'intervention.

11.3 Le Client est tenu d'informer le Fournisseur ou les personnes mandatées, de

l'existence et de l'emplacement des canalisations de toute nature et de tout autre facteur de risque pouvant survenir dans le site où est installé l'équipement terminal.

11.4 Le Fournisseur reste étranger à tout litige pouvant naître entre le Client et le propriétaire de l'emplacement de l'Équipement Terminal ou toute personne du site à l'occasion de la mise à disposition du service.

11.5 Le Client s'engage à ne pas modifier les Equipements du Fournisseur et, en particulier, ceux installés sur les Sites. Le Client ne doit en aucun cas débrancher ou couper l'alimentation de ses Equipements, modifier le câblage des cartes, modifier la configuration de ses Equipements.

11.6 Le Client assume, en qualité de gardien, les risques correspondant aux Equipements du Fournisseur, dès leur livraison et jusqu'au moment de leur restitution. Cette responsabilité couvre en particulier les cas de détérioration des Equipements du Fournisseur liés au non-respect des présentes Conditions Particulières. Nonobstant toute question relative à la responsabilité, le Client s'engage, en sa qualité de gardien, à souscrire auprès d'un organisme notoirement solvable une assurance couvrant l'ensemble des risques que pourraient subir les Equipements du Fournisseur et de telle sorte que ce dernier soit bénéficiaire des indemnités versées par la compagnie d'assurance en sa qualité de Co-assuré, étant précisé que le Client restera débiteur à l'égard du Fournisseur au cas où l'indemnité versée serait inférieure au préjudice subi.

11.7 Les Parties conviennent expressément que le Fournisseur ou ses Fournisseurs demeureront de manière permanente pleinement propriétaires des Equipements du Fournisseur et qu'aucun droit de propriété n'est transféré au Client sur les éléments mis à sa disposition au titre d'un contrat de Service, y compris les éléments d'accès au Service, les logiciels et leurs documentation, livrets et instructions technique fournis au Client. Par conséquent, le Client s'engage à ne pas procéder à tout acte de disposition ou permette tout acte, quel qu'il soit, contraire aux droits de propriété ou de licence du Fournisseur et ses Fournisseurs. En cas de saisie ou de toute autre prétention d'un tiers à des droits sur les Equipements du Fournisseur, y compris les éventuels logiciels, le Client est tenu de s'y opposer et d'en aviser immédiatement le Fournisseur afin de lui permettre de sauvegarder ses droits. De la même manière, le Client avisera immédiatement le Fournisseur en cas de procédure collective à son encontre.

12. EVOLUTION DU SERVICE

12.1 Amélioration du Service

Le Client accepte toute évolution technique et/ou technologique améliorant le service. Des évolutions technique et/ou technologiques pouvant se traduire par des modifications d'Équipement du Client et/ou du Fournisseur pourront être imposées par l'ARCEP ou toute autre autorité compétente.

Le Client s'engage à les accepter et à respecter toutes prescriptions données par le Fournisseur concernant ces évolutions.

12.2 Modification des conditions techniques de fourniture des services de Raccordement Direct

Le Fournisseur se réserve la possibilité de modifier le service de Raccordement Direct et de modifier ou remplacer les Equipements et le Retour fournis, afin d'améliorer la fourniture des services de Raccordement Direct ou si les conditions d'exploitation des Services l'exigent. Le Fournisseur veillera à ce que la modification des Services n'entraîne aucune réduction, diminution ou détérioration sensible du fonctionnement ou de la mise en œuvre générale des Services. Ces modifications ou remplacements seront notifiés au Client avec un préavis suffisant.

12.3 Déménagement et Raccordement d'un nouveau site

Dans l'hypothèse d'un changement de site au cours d'une commande, le Client est tenu de prévenir le Fournisseur, par lettre recommandée avec accusé de réception, d'un tel changement en respectant un préavis minimum de trois (3) mois. A défaut le Client prend le risque que le déménagement ne soit pas opérationnel dans les délais choisis.

Les demandes de déménagement ne peuvent être réalisées que sur des sites mis en service et ne pourront donc, en aucun cas, être prises en compte dans le cadre d'une commande en cours de déploiement.

Pour des cas spécifiques, le Fournisseur pourra procéder à une étude de faisabilité du changement de site en vue de poursuivre l'exécution de la Commande à des conditions à définir au cas par cas. Au cas où le déménagement est possible, une nouvelle Commande sera réalisée par le Client, entraînant la résiliation de la Commande précédente pour le Site concerné. Le Client pourra conserver ses numéros s'il ne change pas de zone de numérotation (ZNE). Le nouveau site du Client est soumis à un réengagement d'une durée identique à la durée initiale du contrat.

Dans tous les cas, le Client versera au fournisseur :

- Les frais de mise en service du service sur le nouveau Site dégroupé,
- Et/ou les frais de mise en service du service sur le nouveau Site en VGA,

- Et/ou les frais de mise en service du service sur le nouveau Site en présélection,
- Et/ou les frais de maintien du numéro sur le nouveau Site en VGA ou en présélection dans le cadre d'un déménagement dans une même ZNE,
- Les mensualités correspondantes au Service sur le nouveau Site.

Si le Client ne souhaite pas ou ne peut pas poursuivre le Service, il versera au Fournisseur des indemnités en cas de résiliation anticipée, conformément à l'article 14.3 ou 14.4 ci-dessous.

Dans l'hypothèse où la portabilité des numéros du Clients sur le Site concerné ne peut être mise en œuvre ou la souscription à des nouveaux numéros est donc impérative, le Client peut souscrire à l'option "Disque Vocal".

Cette option permet au Client de définir et personnaliser le message vocal qu'il souhaite diffuser à l'attention des appels émis vers ses anciens numéros, notamment afin de communiquer son ou ses nouveaux numéros de téléphone. Une fois activée, l'option "Disque Vocal" ne pourra être modifiée et sera mise en service pour une durée maximale d'un (1) an. Ce service sera facturé selon les grilles tarifaires.

13. SUSPENSION DU SERVICE

13.1 Le Fournisseur se réserve le droit de suspendre l'exécution des obligations lui incombant aux termes du Contrat de Service de Télécommunications en cas de survenance de l'une des circonstances suivantes :

- Événement constitutif de force Majeure ;
- Événement pouvant justifier la résiliation du Contrat de Service de Télécommunications ;
- Inexécution par le Client de l'une quelconque de ses obligations ;
- Défaut de reprise des lignes du Client par l'opérateur à la suite de la résiliation du Service de VGA dans le délai d'un mois à compter de la notification de la résiliation au Fournisseur ;
- Non-respect d'une loi, d'un règlement, ou de toute autre disposition légale ainsi que d'une instruction de toute autorité compétente ;
- Ordre, instruction ou demande d'un gouvernement, d'un organisme de service d'urgence ou de toute autre autorité administrative compétente
- Travaux d'amélioration, d'entretien ou de maintenance des Services.

Le fait pour le Fournisseur de ne pas se prévaloir de son droit de suspendre le Contrat de Service de Télécommunications à la suite de l'un des événements précités, ne le privera pas de son droit à résilié ledit Contrat ultérieurement.

La responsabilité du Fournisseur ne pourra être engagée et aucune pénalité ne sera due au Client dans ces cas.

13.2 En cas de manquement du Client, l'activation et la désactivation de la suspension du Service seront facturées 100 EURO HT chacune. Le Client restera redevable vis à vis du Fournisseur des redevances mensuelles et/ou minimum de facturation en vigueur.

13.3 Le Client déclare expressément accepter les conséquences de l'application du présent article, en particulier en termes de continuité du Service et ne pourra en aucun cas se retourner contre le Fournisseur pour quelque dommage que ce soit qu'il subirait du fait de cette application. La suspension du Service, n'emportera pas prorogation de la durée du contrat pour la période de la suspension et n'ouvrira droit à aucune indemnité au profit du Client.

14. RESILIATION DU SERVICE

14.1 Résiliation du Service

Au cours de la période initiale

Le Fournisseur pourra résilier de plein droit le Service en cas de manquement grave du Client à l'une de ses obligations essentielles (retard de paiement, ...), auquel il ne serait pas remède quinze (15) jours ouvrés après réception d'une lettre Recommandée de mise en demeure ; si toute autorisation, contrat ou licence nécessaire à la fourniture par le Fournisseur des Services venait à être modifié ou supprimé, le Fournisseur s'obligeant alors, dans les meilleurs délais, à informer le Client de la date de résiliation ; en cas d'ouverture d'une procédure de redressement judiciaire à l'encontre du Client ou toute autre décision judiciaire ayant un effet équivalent à son encontre, dès lors que l'administrateur se prononce de façon implicite ou explicite en faveur de la non continuation du contrat ; à l'expiration d'un délai de cinq (5) jours à compter de la suspension et/ou de la restriction du service, lorsque la cause de la suspension et/ou de la restriction persiste.

Le Fournisseur pourra résilier le Service en cas de survenance d'événements de force Majeur tels que définis dans les Conditions Générales.

Ces différents cas de résiliation n'ouvriront pas droit à une quelconque indemnité au profit du Client.

A l'issue de la période initiale

Quel que soit la durée du Service, le Fournisseur et le Client ne pourront résilier le Service que par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception, sous réserve du respect d'un préavis de trois (3) mois avant la fin de la période initiale ou renouvelée conformément à l'article 9.2 des présentes conditions.

RESILIATION ISSUE D'UNE DEMANDE DE PORTABILITE SORTANTE

Conformément à la réglementation en vigueur, toute demande de portabilité sortante émise par un opérateur tiers dit "opérateur prenant" et réceptionnée par le Fournisseur ou par l'opérateur du Fournisseur entrainera automatiquement la résiliation du Service et l'imputation des pénalités de résiliation anticipée du Service dont le montant est défini aux article 14.3 et suivants.

14.2 Résiliation des Options

14.2.1 Les options sont résiliables à tout moment par le Client par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception, spécifiant expressément la demande de la résiliation.

14.2.2 La résiliation d'une option du Service n'entraîne pas la résiliation du service sauf notification contraire écrite du client.

14.2.3 Dans le cas où le client aurait souscrit une (des) option(s), il est expressément convenu entre les Parties que toute résiliation sera effective lors de la facturation adressée par le Fournisseur au titre des consommations de Service du mois suivant celui au cours duquel la demande de résiliation est parvenue au Fournisseur.

14.3 Prix de la faculté de débit du Service de Raccordement Direct

En cas de dénonciation du Service de Raccordement Direct par le Client :

- Au cours de la période initiale ;
- De demande de portabilité sortante ;
- Dans le cas où le Client ne respecterait pas les délais de préavis précédemment mentionnés ;
- En cas de baisse de ses consommations de 30% ou plus, sur une période de deux (2) mois consécutifs ;
- Ou en cas de résiliation du Contrat de Service de Télécommunications par le Fournisseur en cas de manquement grave du Client à ces obligations essentielles ;

Le Client sera redevable immédiatement au Fournisseur d'une somme correspondant :

- soit au montant de ses abonnements mensuels facturés pas accès multiplié par le nombre de mois restant à courir jusqu'au terme du contrat,

- soit au montant moyen des facturations (trois (3) derniers mois de consommation habituelle) émises antérieurement à la notification de la résiliation multiplié par le nombre de mois restants à courir jusqu'au terme du contrat, si ce montant devait être supérieur au montant des abonnements.

14.4 Prix de la faculté de débit des Services de présélection ou de VGA

En cas de résiliation des Services de présélection ou de VGA dans les conditions prévus ci-dessus (article 14.3), le Client sera immédiatement redevable au Fournisseur :

- Soit de la somme forfaitaire de 500 EURO HT par numéro ligne résiliée,

- Soit, si le montant moyen des facturations par site, émises antérieurement à la notification de la résiliation (trois (3) derniers mois de consommation habituelle) multiplié par le nombre de mois restant à échoir jusqu'au terme du contrat devait être supérieur au montant calculé par numéro de ligne résiliée, d'une somme correspondant au montant ainsi calculé.

14.4 En cas de résiliation après la période initiale, le client devra verser au Fournisseur toutes les sommes exigibles en vertu de l'application du contrat de Service.

14.5 Si lors de la prise d'effet d'une commande, un numéro avait fait l'objet d'un portage de l'opérateur historique vers l'opérateur du Fournisseur et qu'aucune demande de portabilité de l'opérateur du Fournisseur historique n'est intervenue parallèlement à la demande de résiliation pendant la durée du préavis de résiliation, l'usage du numéro porté sera automatiquement perdu, ledit numéro étant alors restitué par l'opérateur du Fournisseur à l'opérateur historique dans le délai de un (1) mois à compter de sa libération. Le cas échéant pour récupérer le numéro restitué, il appartiendra au Client de formaliser une nouvelle procédure d'abonnement auprès de l'opérateur historique, et ce dans un délai d'un (1) mois à compter de cette restitution. Le Client sera seul responsable des conséquences du présent article.

14.6 Au terme ou en cas d'une résiliation ou d'une Commande quel qu'en soit la cause, de même en cas d'évolution du Service entraînant un changement des Equipements du Fournisseur, Le Client sera tenu de restituer les Equipements du Fournisseur dans un délai de quinze (15) jours à compter de la date effective de la résiliation du Service. Si au terme de ce délai, le Fournisseur n'a pas réceptionné l'équipement, une lettre recommandée avec accusé de réception lui cédant de façon unilatérale la propriété des équipements sera adressée au client. Il sera parallèlement facturé d'un montant de 1 000 EURO HT par équipement ainsi cédé.

CONDITIONS SPECIFIQUES FORFAITS TELEPHONIE IP

1. DOCUMENTS CONTRACTUELS APPLICABLES

Les documents contractuels régissant le contrat se composent, par ordre de priorité décroissante :

- Du Bordereau de Souscription ;
- Des présentes conditions spécifiques ;
- Des conditions particulières des services voix sur IP ou de présélection, VGA ou raccordement direct ;
- Des conditions générales des services.

En cas de contradiction entre plusieurs stipulations figurant dans l'un quelconque des documents ci-dessus, le document de rang supérieur prévaut.

2. OBJET DES CONDITIONS SPECIFIQUES

Les présentes conditions spécifiques ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Fournisseur propose à ses Clients titulaires d'un contrat de Service de téléphonie fixe en France métropolitaine, des Forfaits illimités depuis un poste fixe du Client, ci-après désignés :

- Forfait fixe qui comprend les appels illimités vers les fixes en France métropolitaine 24/24h et 7/7),
- Forfait fixe + mobile qui comprend les appels illimités vers les fixes et vers les mobiles en France métropolitaine 24/24h et 7/7),
- Forfait fixe + mobile + 40 destinations vers l'international et vers les mobiles uniquement en France métropolitaine 24/24h et 7/7).

Lesdits forfaits seront désignés ensemble comme étant "le Service".

3. TARIF DU SERVICE

Les tarifs des forfaits sont définis dans la grille tarifaire du Fournisseur. Le Client bénéficie, par période de facturation, du Forfait qu'il a choisi.

4. EXCLUSIONS

4.1 Sont exclus notamment du forfait :

- Les communications vers les mobiles (GSM , ...) pour le forfait illimité fixe;
- Les communications vers l'international pour le forfait illimité fixe + mobiles ;
- Les communications vers les autres destinations que les 40 comprises dans le forfait fixe + mobiles + international pour ce forfait ;
- Dans tous les forfaits, les communications vers les services spéciaux nationaux et internationaux accessibles par une numérotation particulière ou faisant l'objet d'une tarification spécifique ;
- Dans tous les forfaits, les appels vers les services internet ;
- Dans tous les forfaits, les envois de SMS, MMS, Message Express ;
- Dans tous les forfaits, les communications passées avec des cartes prépayées.

5. MISE A DISPOSITION DU SERVICE

5.1 La ou les lignes ou accès rattachés à ces Forfaits doivent être facturés sur le même compte de facturation.

5.2 La mise en place du forfait s'effectue le mois suivant la souscription du Forfait.

6. UTILISATION DU SERVICE

Le Client s'engage à adopter un " comportement raisonnable" lorsqu'il émet des appels dans le cadre de ces Forfaits afin de permettre à tous les Clients du Fournisseur d'accéder au réseau dans ces conditions optimales.

Le " comportement raisonnable " s'entend par le respect d'un plafond de 40 heures et de 149 numéros d'appels différés par SDA et par mois.

Au-delà de ces plafonds d'utilisation raisonnable, les communications émises par le Client feront l'objet d'une facturation telle que prévue dans le catalogue tarifaire du Fournisseur.

7. REGLEMENTATION DES FORFAITS ILLIMITES

Les forfaits illimités sont destinés aux entreprises dans le cadre d'un usage conversationnel entre personnes physiques, et en dehors des professionnels des télécommunications : opérateurs, téléboutiques, téléprospection, phoning, centres d'appels, cartes prépayées, services vocaux.

L'envoi de fax en nombres (fax mailing) est interdit.

En cas d'utilisation abusive d'un forfait illimité, le Fournisseur se réserve le droit :

- De résilier le forfait illimité ou de le migrer automatiquement vers une offre à la consommation, sans droit de retour à une offre illimitée pour le Client,
- De facturer rétroactivement les consommations abusives au(x) tarifs(s) adapté(s),
- Et d'appliquer une pénalité forfaitaire de 199 EURO HT par ligne.

Peut être considéré comme abusif l'utilisation ininterrompue du forfait par le biais notamment d'une composition automatique et en continu de numéros sur la ligne, ou l'utilisation de procès automatique pour le lancement des appels.

Dans le cadre des forfaits illimités, appels autorisés vers les numéros fixes et mobiles de France métropolitaine et vers les destinations incluses, hors numéros satellites, numéros spéciaux et numéros mobiles à services spéciaux.

8. PRIX ET FACTURATION

8.1 Structure des prix : les prix des Forfaits figurent dans la grille tarifaire remise au Client lors de sa souscription et dont le Client reconnaît avoir pris connaissance.

8.2 Le Service donne lieu, pour chaque ligne analogique ou accès de base Numéris, isolée ou groupée pour laquelle elle a été souscrite, à la réception :

- D'un abonnement mensuel payable d'avance à compter de la date à la mise en service ;
- De frais de mise en service payable à la souscription du service ;

Dont les montants sont définis dans les conditions particulières des services Présélection, VGA et Raccordement Direct.

8.3 Période et règles de facturation : la période de facturation est fixée du 1er au dernier jour de chaque mois. La facturation du premier mois sera effectuée au prorata (durée et prix) à compter de la première connexion du Client, soit le nombre de jours compris entre la date de mise en service de l'offre par le Fournisseur et la date de fin de la période de facturation en cours.

8.4 Les Forfaits font l'objet d'une facturation établie mensuellement pour le trafic correspondant au mois précédent.

8.5 Le Fournisseur pourra imputer sur les périodes de facturation suivantes, dans le cadre du Forfait du Client, tous les appels qui n'auraient pas été intégrés.

8.6 Les communications émises par le Client depuis son téléphone fixe hors et au-delà des Forfaits souscrits, sont facturées au Client par minute consommée après un prix d'établissement d'appel tel que défini dans la grille tarifaire remise au Client lors de sa souscription.

8.7 Les éventuelles options compatibles avec les Forfaits souscrits par le Client lui seront facturées en supplément du ou des Forfaits souscrits hors et au-delà des dits Forfaits.

9. DUREE

Les Forfaits sont souscrits pour des durées indéterminées.

10. MODIFICATION DE FORFAIT

10.1 Le Client ne peut demander la modification de son Forfait qu'après 3 mois de facturation sur une même durée de Forfait. Cette modification peut concerner notamment :

- Une augmentation de la durée du Forfait ;
- Une réduction de la durée du Forfait ;
- Un remplacement du Forfait par un autre Forfait ;
- Un ajout à un Forfait existant d'un autre Forfait.

10.2 La demande de modification de Forfait devra parvenir au Fournisseur par

lettre recommandée avec accusé de réception à : ZE TELECOM - Service Client -64 Rue Marcel Miquel 92130 Issy-Les-Moulineaux.

10.3 Les modifications de Forfait mentionnées ci-dessus ne donnent pas lieu à la perception par le Fournisseur de frais de modification. Les modifications demandées par le Client porteront sur la durée et le prix des Forfaits modifiés.

10.4 Toute demande de modification intervenant sept (7) jours ouvrés avant le dernier jour de facturation (dernier jour du mois) entraînera la modification réclamée par le client sur la facturation du mois suivant. A défaut, la modification ne pourra être effective qu'à l'issue du mois suivant. Tout mois entamé étant dû.

10.5 Le Client ne pourra pas diminuer la durée de son Forfait avant un minimum d'engagement de 12 mois et il ne pourra ensuite le faire plus d'une fois par an sur une année glissante et dans la limite d'un seul palier de durée par diminution demandée.

12. RESILIATION DU FORFAITS

12.1 La résiliation du ou des forfaits souscrits par le Client doit être demandée par recommandé avec accusé de réception au Service Client du Fournisseur : ZE TELECOM - Service Client - 64 Rue Marcel Miquel -92130 Issy-Les-Moulineaux.

12.2 Toute demande de résiliation intervenant sept (7) jours ouvrés avant le dernier jour de facturation (dernier jour du mois) entraînera la résiliation réclamée par le Client sur la facturation du mois suivant A défaut, la résiliation ne pourra être effective qu'à l'issue du mois suivant. Tout mois entamé étant dû.

12.3 La résiliation du ou des Forfaits souscrits par le Client n'emporte pas la résiliation du service de téléphonie fixe - Voix et Raccordement Direct, ni ne remet en cause la durée d'engagement du Client au titre de service principal.

12.4 La résiliation du ou des Forfaits souscrits par le Client entraîne systématiquement la facturation des communications émises par le Client au compteur (minute consommée après l'application d'un prix d'établissement après chaque appel - PEA) telle que définie dans la grille tarifaire remise au Client lors de sa souscription et ce jusqu'au terme de son engagement principal.

CONDITION PARTICULIERES SERVICE NUMERAUX SVA

1. DEFINITIONS

Numéro SVA : Numéro Service à valeur ajoutée choisi par le Client parmi les tranches de numéros avec une tarification applicable. Il désigne des numéros de la forme 08AB, tel que défini par la décision ARCEP n°05- 1085 fixant l'utilisation des catégories de numéros du plan national de numérotation, donnant accès à des services à valeur ajoutée.

Reversement : Rémunération du Client au titre du trafic collecté par le réseau de l'opérateur téléphonique. Le montant de reversement varie en fonction du palier tarifaire du Numéro SVA et de l'opérateur de boucle locale de l'appelant.

Trafic Anormal : On n'entend pas trafic Anormal notamment les cas suivants :

- Volumes supérieurs à cinquante (50) appels par jour et par appelant ;
- Tout trafic provenant d'une ligne présentant un taux d'appels vers des Numéros SVA sensiblement supérieur à la moyenne, qui a été signalé, ou dont la ligne a, par la suite, été suspendue ou résiliée, par le Fournisseur ou tout autre opérateur tiers ;
- Concentration anormale de la part de numéros appelants sur un nombre restreint de Numéros SVA ;
- Usage d'un dispositif automatique d'appel (matériel ou logiciel) ;
- Plus de cent (100) appels par jour ou trois cents (300) appels par semaine, émis par un appelant ou un nombre limité d'appelants vers le même Numéro SVA ;
- Ou tout autre trafic présentant des caractéristiques anormales.

2. OBJET

Les présentes Conditions Particulières ont pour objet de définir les conditions techniques et financières du Service de numéros SVA du Fournisseur.

En contrepartie d'une redevance mensuelle, le Service permet au Client de rediriger un numéro SVA vers une ligne téléphonique souscrite auprès du Fournisseur activée et rattachée à l'un de ses comptes de facturation.

Toute utilisation du Service est subordonnée au respect des présentes conditions contractuelles et des Conditions Générales du Service Téléphonie par le Client, ainsi qu'à celui des Recommandations Démographiques relatives aux services télématiques.

En cas de contradiction entre les présentes Conditions Particulières du Service de

3. ACCES AU SERVICE

Le Service est ouvert à tout Client disposant d'un compte de facturation associé à une ligne téléphonique souscrite auprès du Fournisseur, quel que soit ses options préexistantes.

Le Client commande un numéro SVA parmi les blocs dont les caractéristiques sont accessibles chez le Fournisseur, dans la limite des ressources disponibles. Le Client veille à ce que la tranche et le palier tarifaire du numéro SVA correspondent effectivement au service auquel il souhaite l'associer, conformément aux Recommandations Déontologiques applicables aux Services à Valeur Ajoutée téléphoniques. Toute commande est payable à l'avance jusqu'à la fin du mois courant. De ce fait toute commande effectuée après le 1er du mois courant sera facturée pour le mois entier. Le Client est remboursé au prorata le mois suivant.

4. CONDITIONS DE REALISATION DE LA PRESTATION

La mise en place du Service s'effectue dans un délai de vingt-quatre (24) heures maximum à compter de la validation de la commande au Fournisseur. Le numéro SVA commandé par le Client ne peut être ni cédé, ni vendu, ni faire l'objet d'un droit de propriété intellectuelle.

Ce numéro ne peut pas être considéré comme définitivement attribué au Client, le Fournisseur pouvant être contraint de modifier le numéro notamment à la suite d'une décision rendue par l'ARCEP dans le cadre de la gestion du plan de numérotation. Il appartient au Client de vérifier la configuration de la ligne associée à son numéro SVA quant aux appels simultanés.

5. OBLIGATIONS DU CLIENT

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

Le Client s'engage à respecter les Recommandations Déontologiques applicables aux Services à valeur Ajoutée téléphoniques dont il a accepté les termes lors de sa commande. Il est de la responsabilité du Client de se tenir informé des évolutions des Recommandations Déontologiques, qui sont accessibles via la page internet suivante : <http://www.svaplus.fr/textes-officiels/>

Le Client s'engage également à respecter la signalétique universelle des Numéros SVA, accessible sur la page internet <http://www.svaplus.fr/actualites-et-travaux/la-chartesignaletique-des-numeros-sva-8493689-1049.html>.

Le Client se doit de suivre la typographie associée au Numéro SVA choisi et de communiquer les informations le concernant au Fournisseur. Les informations communiquées par le Client doivent être correctes et mises à jour. Le Client reconnaît que ces informations sont publiées dans l'annuaire inversé unique des Numéros SVA.

Le Client veille, le cas échéant, à ce que l'éditeur du contenu associé au Numéro SVA respecte les obligations d'informations telles que :

- définies par les dispositions de l'article 6-III-1 de la Loi pour la confiance dans l'Economie Numérique ;

- visées à l'article L.113-3 du Code de la Consommation ;

- toute personne puisse faire connaître une réclamation et exercer ses droits concernant la bonne exécution du contrat (article 29 de la Loi Châtel, article 87 de la LME).

Le Client s'engage à ne pas utiliser le Service pour stocker, transmettre et/ou mettre à disposition du public tout contenu raciste ou illégal.

Le Client s'engage à respecter toutes les dispositions légales applicables ou toutes décisions ou instructions des autorités compétentes susceptibles de s'appliquer aux présentes, notamment l'ensemble des décisions de l'ARCEP relatives au plan de numérotation, la loi Informatique et Libertés, le droit des tiers, et les dispositions du code de la Propriété Intellectuelle.

Le Client s'interdit d'utiliser, de reproduire ou de représenter pour quelque motif que ce soit les marques et tout opérateur téléphonique ou de ZE TELECOM.

Le non-respect par le Client des points visés ci-dessus - susceptible d'engendrer une responsabilité civile et/ou pénale et/ou susceptible de porter atteinte aux droits d'un tiers entraînera le droit pour le Fournisseur d'interrompre sans délai et sans mise en demeure préalable le Service et les reversements du Client et de résilier immédiatement et de plein droit le contrat, sans préjudice du droit à tous dommages et intérêts auxquels le Fournisseur pourrait prétendre. Dans ces hypothèses, le Client ne pourra prétendre au remboursement par le Fournisseur des sommes déjà versées.

En outre, le Client s'engage à intervenir sur demande du Fournisseur à toute instance engagée contre cette dernière ainsi qu'à garantir au Fournisseur de

toutes les condamnations qui seraient prononcées contre elle à cette occasion. En conséquence, le Client s'engage à faire son affaire personnelle de toute réclamation et/ou procédure quelle qu'en soit la forme, l'objet ou la nature qui serait formée contre le Fournisseur et qui se rattacherait aux obligations mises à la charge du Client au titre du présent contrat.

Le Client, seul responsable du contenu de son Service, s'engage à assurer à ses frais la défense du Fournisseur dans le cas où cette dernière ferait l'objet d'une action en revendication, relative aux données, informations, messages, ..., qu'elle diffuse, et à prendre à sa charge l'indemnité due en réparation du préjudice éventuellement subi, à condition d'avoir toute liberté pour transiger et conduire la procédure.

6. OBLIGATIONS SPECIFIQUES RELATIVES A CERTAINES TRANCHES DE NUMEROS SVA

La durée maximale d'un appel vers un numéro SVA associé à un service à la durée facturée plus de 0,15 EURO TTC/minute est de trente (30) minutes. Passé ce délai, le Fournisseur se réserve le droit d'interrompre lui-même la communication. Parallèlement, les appels excédant trente (30) minutes ne feront l'objet d'aucun reversement au-delà de la trentième minute.

De manière générale, le Client veille à respecter la limitation des usages du Numéro SVA choisi pour le service associé à celui-ci. Il s'interdit notamment d'associer son Numéro SVA à des services interdits sur la tranche correspondante.

Ainsi, le Fournisseur rappelle au Client qu'il est interdit d'utiliser comme identifiant d'appelant des numéros commençant par " 089 " facturés sur les paliers tarifaires supérieurs à 0,20 EURO TTC/minute ou à 0,50 EURO TTC/ appel. De même, les contenus réservés aux adultes tels que définis par les Recommandations Déontologiques applicables aux Services à Valeur Ajoutée téléphoniques ne sont permis que sur la tranche 0895.

7. RESPONSABILITE DU CLIENT

Le Client est seul responsable de l'utilisation du Service. En particulier, il est responsable de toute utilisation du Service à des fins illégales, frauduleuses ou abusives et de toute conséquence susceptible d'en découler. Le Client demeurera seul responsable des conséquences financières, des dommages directs ou indirects causés par le contenu ou l'utilisation du numéro SVA. Le Client garantit qu'il se conformera à l'ensemble des dispositions légales et réglementaires relatives à l'utilisation du Service. Le Client devra veiller à ce que ses équipements ainsi que leur installation soient conformes à la réglementation en vigueur. Il dégage le Fournisseur de toute responsabilité et de toutes conséquences dommageables pouvant résulter de l'utilisation des équipements et notamment de la déficience de ceux-ci. Le Client s'engage à fournir lors de la commande les renseignements obligatoires demandés par le Fournisseur. Ceux-ci doivent être exacts, complets et mis à jour.

8. OBLIGATIONS DES FOURNISSEUR

Les obligations souscrites par le Fournisseur sont des obligations de moyen. Le Fournisseur s'engage à mettre en œuvre les moyens techniques nécessaires au bon fonctionnement du Service, mais ne peut pas être responsable des prestations dépendant d'autres opérateurs. Le Client reconnaît avoir conscience de l'intervention d'autres opérateurs dans le cheminement des appels téléphoniques vers et depuis son numéro attribué par le Fournisseur.

9. RESPONSABILITE DU FOURNISSEUR

La responsabilité du Fournisseur ne saurait être engagée du fait de tout détournement quant à l'usage du numéro SVA par le Client ou un tiers.

10. REVERSEMENT

Le reversement s'effectue selon les tarifications associées au numéro SVA du Client en vigueur au moment de la réception des appels. Il est uniquement pris en compte pour les appels émis en France métropolitaine provenant des réseaux fixes et mobiles.

Le cumul total est calculé sous réserve de la validation des sommes reversées par les opérateurs téléphoniques.

Ces informations sont données à titre indicatif et n'engagent aucunement le Fournisseur quant au moment réel du cumul. Le cumul disponible correspond au cumul des reversements validés par les opérateurs téléphoniques.

Le Fournisseur informe le Client que les demandes de reversement ne sont pas prises en compte lorsque le cumul disponible est inférieur ou égal un (1) EURO HT. Le reversement pourra intervenir dès lors que le cumul disponible sera supérieur à cent (100) EURO HT. Dans le cas où un Trafic Anormal est détecté par le Fournisseur ou signalé au Fournisseur par un tiers, le Numéro SVA du Client est susceptible de faire l'objet d'une enquête, notamment auprès de l'opérateur de collecte. Le reversement est alors suspendu de plein droit, pour toute la durée de l'enquête, qui ne saurait excéder une durée maximale de quatre-vingt-dix (90) jours calendaires. Il en est de même en cas de non-respect de la typologie applicable au Numéro SVA du Client.

11. RENOUVELLEMENT

Le contrat souscrit par le Client est automatiquement renouvelé pour une durée

d'un mois à compter de la date d'expiration de la période initialement souscrite, le paiement est automatiquement effectué sur le compte bancaire du Client. Le Client peut toutefois demander le non renouvellement de son abonnement offre téléphonique. Le Service sélectionné ne sera pas renouvelé à l'issue de la période en cours d'exécution à la date de la demande formulée par le Client auprès du Fournisseur.

12. PORTABILITE

Le Client peut s'il le souhaite demander la portabilité de son numéro SVA. Cette procédure est disponible sous certaines conditions, il appartient au Client de prendre contact avec le Fournisseur afin de vérifier que son numéro de téléphone peut être effectivement porté.

Le Client donne mandat au Fournisseur pour effectuer toutes les démarches nécessaires à la portabilité de son numéro auprès de son précédent opérateur. Cette demande a également pour effet de procéder à la résiliation de son précédent contrat souscrit auprès d'un autre opérateur. Il appartient toutefois au Client de s'assurer que la facturation de son précédent service est bien suspendue.

La demande de portabilité est soumise à l'appréciation de l'opérateur de boucle locale, le Fournisseur prendra contact avec le Client pour le tenir informé de sa demande de portabilité. Le Fournisseur ne peut garantir le délai de portabilité transmis par l'opérateur de boucle locale et ne saurait voir sa responsabilité engagée en cas de non-respect du délai annoncé par ce dernier.

13. RESILIATION, LIMITATION ET SUSPENSION DU SERVICE

Outre les cas prévus par les Conditions Générales, le Fournisseur se réserve le droit de suspendre sans délai et sans mise en demeure préalable le Service du Client et de résilier immédiatement et de plein droit le contrat, sans préjudice du droit à tous dommages intérêts auxquels le Fournisseur pourrait prétendre, notamment en cas de :

- Trafic Anormal ;
- Rappel automatique vers le numéro SVA du Client ;
- Pratiques illicites de type spam vocal ou appels à rebond ;
- Déliauté manifeste constatée par le Fournisseur ou tout opérateur téléphonique, lorsqu'il y a urgence à faire cesser les agissements concernés et/ou lorsqu'une publicité, de quelque nature qu'elle soit, fait apparaître clairement que le Service proposé par le Fournisseur est interdit soit d'une façon générale, soit sur le palier tarifaire auquel il est offert ou par le code ou numéro permettant d'y accéder ;
- Manquement grave et manifeste aux Recommandations Déontologiques en vigueur relatives aux services télématiques publiées par le Comité Supérieur de la Télématique universelle des Numéros SVA ;
- Toute plainte d'opérateur ou tout manquement aux présentes constaté par le Fournisseur.
- La suspension par le Fournisseur de tout ou partie du Service entraîne de plein droit celle des reversements pour la durée de la suspension. Les sommes bloquées ne sont pas productives d'intérêt.

En cas de résiliation du présent contrat par le Fournisseur, le Client ne pourra prétendre au remboursement par le Fournisseur ni des sommes correspondantes aux prestations déjà effectuées par le Fournisseur ni des sommes correspondantes au reversement, et le Fournisseur ne sera redevable d'aucun dédommagement à l'égard du Client. En revanche, si le non-respect des obligations du Client entraînerait un préjudice pour le Fournisseur, ce dernier se réserve le droit de poursuivre le Client pour obtenir la réparation complète de ce préjudice et notamment le remboursement de dommages et intérêts, pénalités, frais, honoraires exposés par le Fournisseur. Toute résiliation de contrat entraîne la fermeture du numéro SVA du Client.

14. DROIT DE RETRACTATION

Le Service étant réservé aux seuls professionnels, le Code de la consommation ne peut être invoqué par le client.

Le simple fait de réserver en ligne vaudra acceptation pleine et entière des présentes conditions contractuelles ainsi que des conditions générales.

CONDITIONS PARTICULIERES DU SERVICE INTERNET

DESCRIPTION DU SERVICE

Dans le cadre du présent service, le Fournisseur fournit un accès internet. Le service est proposé sous réserve d'éligibilité et de compatibilité technique.

Services d'accès Internet

Le Fournisseur propose à ses Clients différents types d'accès : ADSL, VDSL, SDSL, Fibre optique ou FTTH/E/O ou encore satellite.

L'accès dont bénéficiera le Client est fonction de l'offre choisie par ce dernier sur le bon de commande (ou lors de sa souscription en ligne) ou du dimensionnement effectué par le Fournisseur. Cet accès permet au client de connecter un équipement d'accès (modem) au réseau du Fournisseur dans le but de recevoir et d'envoyer des données au travers du protocole internet. La connexion n'est autorisée qu'à condition que le Client utilise les identifiants fournis par le Fournisseur. Le Client s'engage à fournir au Fournisseur un numéro géographique fixe comme contact technique dans le cadre de la création du lieu d'accès. Dans le cadre des services internet et au cas où le matériel n'est pas acheté par le Client, le Fournisseur est amené à louer au Client le matériel nécessaire à la mise en service et au fonctionnement de son accès. La location est soumise aux conditions du service de fourniture de matériel en location. Certains matériels fournis au Client peuvent lui permettre de bénéficier d'une connexion Wi-Fi. Si tel est le cas, l'accès Wi-Fi proposé n'est pas destiné à offrir du hot spot public mais est réservé à un usage privé.

Service ADSL

En souscrivant au service ADSL, le Client mandate le Fournisseur pour mener en son compte auprès d'un opérateur toutes les étapes nécessaires à la mise en œuvre du dégroupage (partiel ou total) et le Client reconnaît avoir été informé que la mise en œuvre du dégroupage entraînera la résiliation des services hauts débit fournis directement ou indirectement par l'opérateur historique.

Dans le cas d'un dégroupage partiel, le Client doit disposer d'un contrat d'abonnement au service téléphonique de l'opérateur historique compatible. Le service de dégroupage total est disponible uniquement sur une ligne analogique existante ou résiliée depuis moins d'un (1) mois.

Le Client a bien pris connaissance du fait que sa ligne analogique ne sera plus utilisable pour du trafic voix une fois cette dernière dégroupée totalement par le Fournisseur.

Au terme de ce service, le Client ne saurait se prévaloir d'une quelconque GTR, seule une garantie de Best Effort pouvant être demandée au fournisseur.

Service VDSL

Le service VDSL fonctionne tout comme le service ADSL avec le réseau de fils de cuivre installé par l'opérateur historique. Mais ce service permet au Client de bénéficier d'une navigation plus fluide qu'avec l'ADSL : les débits du VDSL peuvent atteindre 15 à 30 mégabits par seconde.

En cas de non éligibilité à la technologie "VDSL" le débit maximum dont le client pourra techniquement bénéficier sur sa ligne téléphonique lui sera automatiquement fourni, sur la base de la technologie ADSL.

La ligne du Client sera produite selon l'éligibilité définie par le Fournisseur.

Le Fournisseur ne pourra être tenu responsable de la non éligibilité du Client à ce service, cette décision relevant essentiellement de l'opérateur historique et/ou de tout opérateur choisi par le Fournisseur, le Client n'ayant pas le choix de cet opérateur.

Au terme de ce service, le Client ne saurait se prévaloir d'une quelconque GTR, seule une garantie de Best Effort étant demandée au Fournisseur.

Service SDSL

Dans le cadre du service SDSL 100 % garanti, le débit est symétrique (débit ATM) et 100 % garanti. Si la ligne n'est pas éligible au dégroupage SDSL "classique" le dégroupage en éligibilité étendu sera commandé pour le compte du client et le surcoût lui sera communiqué. L'accès bénéficie d'une garantie de temps de rétablissement (GTR) de quatre (4) heures (en heures ouvrées, jours ouvrés). Cette GTR ne démarre qu'à compter du moment où le client aura redémarré son (ses) équipement(s) d'accès et fourni au support du fournisseur l'état des voyants du modem. En souscrivant au service SDSL, le client mandate le fournisseur pour mener sa commande en utilisant comme référence d'identification le numéro de sa ligne analogique.

Service Fibre Optique

FTTH

Le FTTH (Fiber to of the home - Fibre jusqu'à l'abonné) correspond au déploiement de la fibre optique depuis le nœud de raccordement optique (lieu d'implantation des équipements de transmission de l'opérateur) jusque dans les logements ou locaux à usage professionnel. Le FTTH permet donc de bénéficier de tous les avantages techniques de la fibre sur l'intégralité du réseau de l'abonné. Il se distingue d'autres types de déploiement qui combinent l'utilisation de la fibre optique avec des réseaux en câble ou en cuivre.

Le FTTH est un accès très haut débit permettant une accélération des échanges numériques. Les débits descendants exprimés sont des débits maximums.

L'accès bénéficie d'une garantie de temps de rétablissement (GTR) de vingt-quatre (24) heures (en heures ouvrées, jours ouvrés) en option.

Cette GTR ne démarre qu'à compter du moment où le Client aura fourni au support du Fournisseur les éléments requis par ce dernier pour le diagnostic de l'incident rencontré. Les conditions techniques et tarifaires de cet accès seront décrites dans la proposition commerciale et le devis adressé au Client.

FTTE

Le FTTE (Fiber to of the Entreprise - Fibre jusqu'à l'abonné) correspond au déploiement de la fibre optique depuis le nœud de raccordement optique (lieu d'implantation des équipements de transmission de l'opérateur) jusque dans les logements ou locaux à usage professionnel. Le FTTE permet donc de bénéficier de tous les avantages techniques de la fibre dédiée sur l'intégralité du réseau de l'abonné sur un réseau fibre optique FTTH. Il se distingue d'autres types de déploiement qui combinent l'utilisation de la fibre optique avec des réseaux en câble ou en cuivre.

Le FTTE est un accès très haut débit dédié permettant une accélération des échanges numériques. Les débits sont symétriques et garantie.

L'accès bénéficie d'une garantie de temps de rétablissement (GTR) de quatre (4) heures (en heures ouvrées, jours ouvrés).

Cette GTR ne démarre qu'à compter du moment où le Client aura fourni au support du Fournisseur les éléments requis par ce dernier pour le diagnostic de l'incident rencontré. Les conditions techniques et tarifaires de cet accès seront décrites dans la proposition commerciale et le devis adressé au Client.

FTTO

Le FTTE (Fiber to of the Office - Fibre jusqu'à l'abonné) correspond au déploiement de la fibre optique depuis le nœud de raccordement optique (lieu d'implantation des équipements de transmission de l'opérateur) jusque dans les logements ou locaux à usage professionnel. Le FTTO permet donc de bénéficier de tous les avantages techniques de la fibre dédiée sur l'intégralité du réseau de l'abonné sur un réseau fibre optique dédié sans aucun pont technique avec les autres technologies.

Le FTTO est un accès très haut débit dédié de bout en bout permettant une accélération des échanges numériques. Les débits sont symétriques et garantie.

L'accès bénéficie d'une garantie de temps de rétablissement (GTR) de quatre (4) heures (en heures ouvrées, jours ouvrés).

Cette GTR ne démarre qu'à compter du moment où le Client aura fourni au support du Fournisseur les éléments requis par ce dernier pour le diagnostic de l'incident rencontré. Les conditions techniques et tarifaires de cet accès seront décrites dans la proposition commerciale et le devis adressé au Client.

Accès Internet par satellite

Le service comprend :

- Un accès à internet par une connexion via la technologie satellite fournie par le prestataire retenu par le Fournisseur. Le débit théorique est précisé dans le bulletin de souscription. Ce débit théorique ne peut être garanti et correspond à un débit maximum. Il dépend entre autres de la conformité de l'installation et du respect par l'utilisateur de la politique d'usage équilibré conformément à l'offre souscrite.
- Un volume mensuel maximum de données échangées souscrit par le Client. Le Client est informé que, conformément à l'offre souscrite, le volume de données échangées fait l'objet de quotas.
- La livraison d'une antenne.

Au terme de ce service, le client ne saurait se prévaloir d'une quelconque GTR, seule une garantie de Best Effort pouvant être demandée au Fournisseur.

Option Adresse IP fixe publique

Dans le cadre des services Internet, le Fournisseur peut proposer au Client de souscrire à des adresses IP fixes publiques supplémentaires. Ces adresses se commandent par pack comme défini au bon de commande.

Option VNP MPLS

1.1.8.1 En cas de production d'un VPN MPLS non fonctionnel de la responsabilité du Client (notamment dû à des informations erronées par le Client dans le fichier de configuration du VPN), le Fournisseur se réserve le droit de facturer les frais de production à tort au client, au tarif en vigueur.

1.1.8.2. Le Fournisseur n'administre pas et ne configure pas les équipements du Client nécessaires à la mise en place du VPN MPLS.

Le Client s'engage à ce que les équipements connectés à l'alimentation électrique respectent les règles du Fournisseur en matière de distorsion harmonique ; en

particulier que la distorsion harmonique totale (y compris toutes les harmoniques jusqu'au 40^{ème} rangs) et leurs effets sur la tension d'alimentation au point commun de couplage sont inférieurs ou égaux à 5 %. Le Fournisseur se réserve le droit d'exiger le transfert de l'hébergement de l'équipement à l'intérieur du périmètre du site ou sur un autre site raccordé au réseau du Fournisseur, après en avoir avisé et consulté par écrit le Client. Le Fournisseur fera preuve de toute la diligence requise pour réduire au minimum la perturbation ainsi causée à l'activité du Client. Tous les coûts financiers engendrés par ce transfert seront à la charge du Fournisseur.

Le Client reconnaît que les abonnements liés aux services ont été calculés en tenant compte du fait que la consommation électrique de ses équipements ne dépassera pas le plafond indiqué dans la commande de service ou le devis (ou dans toute autre clause ou annexe du contrat de service) et que toute consommation excessive créera des charges supplémentaires.

RESPONSABILITES

Il est de la responsabilité du Client de ne pas porter un NDI comme à un accès ADSL. Le Client doit ouvrir les ports de firewall: UDP 5060, 5061 et 16384 à 16482. Le Client doit désactiver la fonction d'optimisation SIP (ALG) du routeur WAN. L'utilisation du serveur SMTP du Fournisseur n'est pas autorisée pour des opérations d'envoi d'emails en masse (plus de trois (3) connexions simultanées par seconde et plus de cent (100) mails par connexion, plus de dix (10) destinataires par email et / ou deux cents (200) destinataires différents par semaine).

L'envoi d'emails au travers du serveur SMTP du Fournisseur est possible après authentification ou depuis un accès du Fournisseur. Le Fournisseur ne peut en aucun cas être tenu responsable en cas de dégroupage d'une ligne supportant d'autres services déjà existants dont le numéro aurait été communiqué par le Client.

DUREE D'ENGAGEMENT ET RENOUVELLEMENT :

3.1 Sauf offre commerciale particulière, le contrat prend effet dès son acceptation et signature par les parties pour une période initiale de trente-six (36) mois décomptée à partir de la mise en service.

3.2 A l'issue de la période initiale, le service sera reconduit par tacite reconduction pour des périodes successives d'un (1) an, sauf dénonciation par l'une ou l'autre des parties par lettre recommandée avec accusé de réception trois (3) mois avant l'expiration de chaque terme.

4. MODIFICATION DU DEBIT SDSL :

La modification du débit d'un lien SDSL n'est possible qu'à partir d'un (1) an après la date d'activation du lien initial, sur un lien du même Fournisseur, et avec le même nombre de pair.

L'upgrade sera facturé trois cinquante cents (350) EUROS HT par lien. En cas de déménagement, le Client pourra modifier son débit SDSL pour ce faire, il devra résilier son offre initiale et passer une nouvelle commande. Lors de l'activation de sa nouvelle offre, le Client redémarrera donc son engagement sans être facturé de ses mensualités restant dues sur son ancien accès et sans modification des paramètres techniques de l'accès (hors débit).

5. COLLABORATION :

Pendant toute la durée d'exécution du contrat, le Client s'engage à permettre aux techniciens du Fournisseur un libre accès aux locaux du Client et mettre à leur disposition tous équipements et/ou fournitures qui pourraient être nécessaires à l'exécution de ses obligations au titre du présent contrat.

Emplacement et Matériel

Le Client est tenu de :

- Prévoir un emplacement physique adapté au matériel et l'indiquer à l'installateur dans le cas d'une installation sur site ;
- S'assurer de la proximité d'une alimentation électrique adéquate ;
- Disposer d'un port Ethernet coté système client (PC ou LAN) ;
- Maintenir son routeur allumé.

Informations à fournir :

Afin d'obtenir une garantie du temps de rétablissement de sa liaison en cas d'interruption de service, le Client doit communiquer deux numéros de téléphone au Fournisseur avant l'installation :

- Le numéro de téléphone d'une personne présente sur le site en heures ouvrées et capable de mener des actions de base sur indication d'un technicien (allumer/éteindre un routeur, regarder des voyants lumineux...);
- Le numéro de téléphone d'une personne ayant la possibilité de se déplacer sur le site aux horaires de nuit et capable de mener également des actions simples. Ce numéro conditionne l'effectivité de la GTR heures.

Rendez-vous avec le client :

Dans le cas d'une installation sur site, le Fournisseur prendra rendez-vous avec le

client par téléphone et lui adressera un email de confirmation en y précisant la date, l'adresse et le contrat sur site communiqué par le Client.

Sous réserve de respecter un délai de deux jours ouvrés minimum avant la date d'intervention prévue, le Client pourra solliciter le décalage du rendez-vous. A défaut de respecter ce délai, si le Fournisseur se déplace inutilement, les frais d'installation sur site seront facturés au client.

6. ACTIVATION

Les délais d'activation de service sont donnés à titre indicatif, le Fournisseur ne pouvant s'engager sur aucun délai pour un accès xDSL, l'activation sera effectuée sous réserve de disposition, d'éligibilité et de compatibilité technique de la ligne analogique France Telecom. L'éligibilité communiquée sur le site internet du Fournisseur est donnée à titre indicatif et peut être révisée en cours de commande. La desserte interne inférieure à trois (3) mètres est gratuite, au-delà de trois (3) mètres un devis complémentaire sera établi. Une adresse IP fixe est allouée au Client. Le Client a la possibilité de demander des adresses IP supplémentaires qui seront facturées au tarif en vigueur.

7. SUSPENSION DU SERVICE

Le Fournisseur disposera de la faculté d'interrompre le service d'accès pour des raisons de maintenance préventive, de réparation ou de dépannage du réseau. Dans l'hypothèse d'une intervention nécessaire en dehors des maintenances préventives, le Fournisseur s'efforcera, dans la mesure du possible :

- D'effectuer ces interventions de maintenance en dehors de la tranche horaire 9 heures - 18 heures ;
- D'informer par avance le point de contact du client par e-mail ;
- De limiter la période d'interruption du service d'accès ;
- De regrouper les interventions de maintenance.

8. SUSPENSION - RESILIATION

En cas de manquement grave de l'une des parties à ses obligations contractuelles, non réparé dans un délai de trente (30) jours ouvrés après l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception l'invitant à y remédier et restée infructueuse, son cocontractant aura la faculté de résilier le présent contrat de plein droit et sans formalités judiciaires. Le Fournisseur disposera cependant de la possibilité de suspendre la prestation, notamment si son cocontractant indique son intention de poursuivre le contrat.

Dans cette hypothèse, la prestation sera suspendue jusqu'à la réception, dans un délai maximum de sept (7) jours, de garanties incontestables que le Fournisseur appréciera souverainement et sans se justifier si son cocontractant indique son intention de poursuivre le contrat.

Lorsque les circonstances ayant motivé la suspension du service d'accès et/ou des services additionnels auront disparus, ou que des garanties seront présentées, le Fournisseur pourra à son choix, soit reprendre la fourniture du service d'accès et/ou des services additionnels, soit résilier le présent contrat. La suspension du service d'accès et/ou des services additionnels, n'emportera pas prorogation de la durée du contrat pour la période de suspension et n'ouvrira droit à aucune indemnité au profit du Client. Hormis les cas de manquement grave de leur cocontractant précédemment énoncé, les parties pourront résilier ou suspendre le présent contrat de plein droit dans les cas et selon les conditions qui suivent :

1. Dissolution ou liquidation, amiable ou judiciaire, et sous réserve du droit applicable ou de toute autre procédure de règlement collectif des difficultés des entreprises conformément aux dispositions de la loi du 25 janvier 1985 et notamment son article 37. En cas de continuation du contrat par le mandataire judiciaire, tout manquement dans l'exécution des obligations mises à sa charge par le contrat, pourra entraîner la mise en œuvre par le Fournisseur de la procédure de résiliation susvisée.

2. Persistance d'un événement de force majeure ou d'un cas fortuit pendant plus d'un (1) mois calendaire.

3. Sur injonction des autorités publiques, administratives ou judiciaires,

4. Plus largement, dans tous les cas où il aurait été porté à la connaissance du Fournisseur que le Client aurait méconnu les obligations légales, la résiliation du présent contrat prendra effet à la date de notification par lettre recommandée avec accusé de réception de la décision du bénéficiaire de son intention de se prévaloir de la présente possibilité.

En cas de suspension et/ou de résiliation, quelle qu'en soit la cause, toute période commencée reste due et tout paiement réglé reste acquis au Fournisseur. La présente faculté de résiliation ne fait pas obstacle à ce que la partie pleinement se prévale de son droit de demander réparation du préjudice qu'elle aura estimée subir au titre de ce contrat.

9. FORCE MAJEURE

Le Fournisseur ne sera pas tenu responsable des difficultés de connexions des utilisateurs aux sites Web et coupures du service consécutives à un mauvais fonctionnement des parties du réseau Internet qui ne sont pas sous sa maîtrise. A ce titre la responsabilité de l'hébergeur en matière de connexion s'arrête à la sortie de ses routeurs IP. La responsabilité du Fournisseur est également dérogée pour tout retard ou dommage résultant de l'insuffisance ou inexactitude des

informations et/ou de la documentation fournies par le Client et plus généralement dans tous les cas où le Client n'aurait pas respecté ses obligations. Le Fournisseur ne saurait être tenu responsable de dommages résultant d'une mauvaise utilisation du logiciel par le personnel du Client, ou en cas de perte de fichiers ou de données imputables à ce dernier. Le Fournisseur ne pourra, en aucun cas, être tenu responsable, et aucune indemnité ne pourra lui être demandée au titre de retards ou conséquences dommageables dues à des cas de force majeure tels que conventionnellement définis.

Le Client s'engage à garantir le Fournisseur contre toute action, et condamnation pouvant être prononcée à son encontre résultant d'une méconnaissance par le Client de ses obligations contractuelles ou légales.

Il assume seul toutes les conséquences résultant du choix du ou des noms de domaine.

10. CONSEQUENCES DE FIN DE CONTRAT

En fin de contrat et quel qu'en soit la cause, la matériel propriété devra lui être immédiatement restitué, aux frais et risques du Client. Le Client s'engage à restituer le matériel dans l'état où il se trouvait au moment du début de la mise à disposition, sous réserve du vieillissement d'usage inhérent à la période de mise à disposition en cause. Il appartient au Client d'organiser, sous sa seule responsabilité, toutes opérations de manière à garantir la continuité de son service. Toute assistance autre que la remise à tout tiers désigné par le Client des informations nécessaires et / ou toute demande particulière qui pourrait être demandée au Fournisseur dans ce cadre constitue une prestation complémentaire qui fera l'objet d'un devis.

En cas de résiliation unilatérale du contrat de service par le Client, celui-ci est tenu de verser :

- Avant la date de mise en service : douze (12) mensualités ;
- Après la date de mise en service : les frais de restitution des équipements du Fournisseur ; La totalité (100 %) des mensualités de service restant dues jusqu'à la fin de l'engagement contractuel lié au Bon De Commande; Au-delà de la période initiale d'engagement, l'engagement est reconduit de manière tacite sur une période ferme de 12 mois.
- Résiliation possible à date anniversaire de la date d'engagement moyennant une notification préalable de 4 mois par LRAR.

11. ANNEXES

ANNEXE 1 : SERVICES ADDITIONNELS

Engagement sur la qualité du réseau

Taux de disponibilité - Bande passante

Le Fournisseur garantit, pour l'accès au propre réseau Internet du Fournisseur, un taux de disponibilité mensuel de 99.8 %. Ce taux est calculé en cumulant, sur un mois, la durée d'isolation totale (perte de 100 % des paquets) du routeur Client.

Réseau : Le Fournisseur ne peut en aucun cas être tenu pour responsable des vitesses d'accès depuis d'autres points de l'Internet, ou des ralentissements externes. A ce titre, la responsabilité du Fournisseur s'arrête à la livraison des équipements qui assurent ces liaisons, ou à la mise en place de ces mêmes équipements le cas échéant.

ANNEXE 2 : CHARTE D'UTILISATION DES SERVICES LE FOURNISSEUR

Utilisation d'Internet

Le Client déclare bien connaître Internet, ses caractéristiques et ses limites et reconnaît en particulier :

1. que les transmissions de données sur Internet ne bénéficient que d'une fiabilité technique relative, celles-ci circulant sur des réseaux hétérogènes aux caractéristiques et capacités techniques diverses, qui sont parfois saturés à certaines heures de la journée ;
2. que certains réseaux spécifiques composant Internet peuvent dépendre d'accords particuliers et être soumis à des restrictions d'accès ;
3. que les données circulant sur Internet ne sont pas protégées contre un détournement éventuels, et qu'ainsi la communication de mots de passe, codes confidentiels et plus généralement, de toute information à caractère sensible est effectuée par le Client à ses risques et périls ;
5. qu'il est seul responsable de l'usage qu'il fait des informations qu'il pourrait se procurer sur Internet ;
6. qu'il est seul responsable du choix des sites qu'ils visitent, le service fourni par

le Fournisseur consistant seulement à lui permettre l'accès à Internet ;

7. que la nature des contenus de certains sites web disponibles sur le réseau Internet peut porter atteinte aux mineurs.

Utilisation des services du Fournisseur

Le Client dispose, au moyen des services fournis par le Fournisseur, de la faculté d'émettre, de communiquer et de recevoir un certain nombre d'informations, données et œuvres de l'esprit. Il dispose également de la faculté de reproduire et d'utiliser ces informations, données, et œuvres de l'esprit. Dans l'usage qu'il fera d'Internet. Le Client ou tout autre utilisateur ayant accès à son réseau et / ou équipement de connexion s'engage :

- À ce que les informations et données qu'il souhaite diffuser sur Internet ne soient pas contraires à l'ordre public, aux bonnes mœurs et à la dignité humaine, ne soient susceptibles de recevoir une qualification pénale, ne constituent pas des atteintes aux droits de propriété intellectuelle, aux droits de propriété, au droit au respect de la vie privée, ne constituent pas une violation à la législation française ;
- à ne pas diffuser via Internet ou reproduire tout élément, information donnée ou œuvre de l'esprit qui serait diffusé sur Internet et sur lequel un tiers pourrait avoir un droit de propriété intellectuelle au sens du code de la propriété intellectuelle, en dehors des dérogations légales en vigueur et sauf à en être dûment autorisé;
- à respecter les règles d'usage, protocoles et standards des réseaux, y compris ceux du réseau du Fournisseur, dès lors qu'il utilise le réseau du Fournisseur aux fins de se connecter à d'autres réseaux, comme tous futurs protocoles ou standards qui seraient adoptés pendant l'exécution du contrat et qui lui seront indiqués par le Fournisseur. Dans ces dernières hypothèses, le Fournisseur se réserve le droit de limiter le passage des communications du Client jusqu'à la mise en conformité des échanges de ce dernier ;
- À respecter le code de conduite développé par la communauté des utilisateurs d'Internet, et communément désigné sous le terme générique "netiquette". Ce code de bonne conduite requiert la politesse, le respect d'autrui et la mesure dans l'expression des idées, tant sur le fond que sur la forme.

Le Client s'engage notamment à respecter le principe de secret des correspondances privées dont relèvent les courriers électroniques, à ne pas procéder à l'envoi massif et abusif de courriers électroniques sans sollicitation préalable des destinataires et à utiliser loyalement les ressources du réseau fourni par le Fournisseur en prévenant et s'abstenant de toute utilisation malveillante destinée à perturber ou porter atteinte au réseau fourni par le Fournisseur, notamment en général sciemment des données ayant pour effet de saturer les liaisons du réseau ou encore d'épuiser les ressources de ses équipements.

Formalités à la charge du Client

En application de l'article 43-10 de la loi du 30 septembre 1986 relative à la liberté de communication telle que modifiée par la loi du 1er août 2000, les Clients dont l'activité sur Internet est autre que de correspondance privée doivent mettre en évidence sur leur(s) site(s) Web ou page(s) personnelle(s) les renseignements suivants :

- S'il s'agit d'une personne physique, leur dénomination ou leur nom, prénom et domicile ;
- S'il s'agit d'une personne morale, leur dénomination ou leur raison sociale et leur siège social ;
- Le nom du responsable du contenu, c'est-à-dire le nom du directeur ou du codirecteur de la publication et, le cas échéant, celui du responsable de la rédaction ;
- Le nom, la dénomination ou la raison sociale et l'adresse de leur fournisseur d'hébergement. En application de ce même texte, les clients dont l'activité exercée à titre non Internet est autre que de correspondance privée, peuvent ne tenir à disposition du public sur leur(s) site(s) Web ou page(s) personnelle(s), pour préserver leur anonymat, que le nom, la dénomination ou la raison sociale et l'adresse de leur fournisseur d'hébergement, sous réserve de lui avoir communiqué les éléments d'identification personnelle prévus au paragraphe précédent.. En cas de mise en œuvre de traitements automatisés de données à caractère personnel dans le cadre de son ou ses site(s) Web ou pages personnelles, le client s'engage à effectuer les déclarations nécessaires auprès de la commission nationale informatique et libertés, telles que requises par la loi du 6 janvier 1978 "informatique et libertés". Le client est informé et accepte expressément que le Fournisseur procède à des contrôles de la bonne utilisation du réseau du FAI et que la violation de cette charte par le Client ou par tout utilisateur ayant accès à son

réseau, peut avoir pour effet de l'exclure de l'accès à un, plusieurs ou à la totalité des services du Fournisseur.

CHARTRE DE SECURITE

1. Le Client est informé que les solutions de sécurité mises en place sont destinées à parer les vulnérabilités du Réseau fourni par le Fournisseur connu au moment de la signature du contrat.

2. Pour ce qui concerne le Réseau du Client, le Fournisseur peut informer et conseiller le Client, en fonction de ses demandes et de son budget sur les solutions de sécurisation propres à répondre à ses attentes. Dans tous les cas, le Client assume et prend la décision finale quant au choix de la solution de sécurité à mettre en place.

3. Le Client est informé de la nécessité d'actualiser et de faire évoluer le Réseau du Client afin de maintenir un niveau de sécurité adéquat, compte tenu de l'apparition régulière de nouvelles techniques d'attaques et d'intrusion.

4. Pour une efficacité optimale des solutions de sécurité mises en place, le Client est informé de la nécessité d'instaurer et de faire respecter une politique interne de sécurité au sein de son entreprise.

5. Le Client est informé que le Fournisseur ne saurait être tenue responsable des dommages, de quelque nature qu'ils soient, consécutifs à des modifications dans la solution de sécurité mise en place par le Fournisseur sans avoir recueilli son accord écrit et préalable.

6. Le Client est informé que les matériels et logiciels utilisés dans le cadre de la solution de sécurité sont fournis au Client dans les termes des conditions de vente et/ou de licence consentis au Fournisseur par les fournisseurs tiers.

7. Le Fournisseur se réserve le droit de remplacer tout ou partie des solutions de sécurité pour les besoins d'une mise en conformité avec des nouvelles normes de sécurité rendues obligatoires par décisions d'autorités publiques ou judiciaires. Le Client sera préalablement informé de ces modifications.

8. Dans le cas où le Client choisirait d'assurer seul la responsabilité de l'administration de sa solution de sécurité, notamment de sa mise à jour, il pourrait néanmoins solliciter l'intervention ponctuelle du Fournisseur moyennant facturation au tarif en vigueur à la date d'intervention.

9. Le Client assistera et collaborera activement afin de permettre au Fournisseur de mettre en place dans les meilleures conditions les solutions et sécurité.

10. A cet effet, le Client permettra aux techniciens du Fournisseur d'accéder librement à ses locaux et mettra à leur disposition tous équipements et fournitures qui pourraient être nécessaires à la mise en place par le Fournisseur des solutions de sécurité.

"EDGE" (Enhanced Data for Global Evolution) désigne la norme de radiotéléphonie publique utilisée pour la transmission de données, constituant une évolution du service GSM/GPRS.

"GSM" (Global System for Mobile Communication) désigne le service européen de radiotéléphonie mobile.

"GPR" (Général Packet Radio Service) désigne le service de transmission de données en mode paquets qui s'appuie sur le réseau GSM et sur le protocole TCP/IP.

"HSPDA" (High Speed Downlink Packet Access) désigne l'évolution de la norme UMTS et est également appelé 3.5G ou 3G+.

"Interruption" désigne une période pendant laquelle un incident majeur survient sur le service.

"Ligne" désigne la ligne téléphonique mobile du client associé à une carte SIM.

"MMS" (Multimédia Messaging Service) désigne un message de type audio, vidéo, photo ou texte.

"Matériel" tout équipement permettant l'accès au service par le Client.

"Numéro mobile" désigne un numéro non géographique de la forme 06ABPQMCDU ou 07ABPQMCDU utilisé pour la fourniture d'un service de communications interpersonnelles mobiles, tel que défini par la décision 05-1085 du 15 décembre 2005 de l'ARCEP.

"Opérateur Donneur" désigne l'opérateur mobile métropolitain à partir duquel le numéro mobile au titulaire d'une ligne mobile souscrit une offre de service de téléphonie mobile (nouveau contrat d'abonnement) et vers lequel le numéro mobile est porté.

"Opérateur Receveur" désigne l'opérateur mobile métropolitain auprès duquel le titulaire d'une ligne mobile souscrit une offre de service de téléphonie mobile (nouveau contrat d'abonnement) et vers lequel le numéro mobile est porté.

"Portabilité" permet au Client de changer d'opérateur de télécommunications tout en conservant les numéros d'appel attribués par son opérateur d'origine. Un numéro bénéficiant de la portabilité est dit "porté".

"Portage" désigne l'opération par laquelle l'opérateur donneur désactive le numéro mobile dans son système d'information et l'opérateur attributaire prend acte de ce transfert et met à jour son propre système d'information.

"RIO" désigne le code alphanumérique attribué au Client lors de la souscription du contrat de service, pour demander le portage de son Numéro.

"SMS" (Short Message Service) ou "Texto" désigne un message d'une longueur maximale de 160 caractères émis ou reçu depuis un téléphone mobile.

"Terminal" désigne l'équipement de radiotéléphonie mobile qui, équipé d'une Carte SIM, permet l'émission et la réception de communications téléphoniques.

"UMTS" (Universal Mobile Telecommunication System) désigne la norme de radiotéléphonie publique de troisième de communications téléphoniques.

"Visiophonie" désigne un service de téléphonie mobile permettant à deux usages de se voir pendant leur conversation téléphonique.

"Vol Caractérisé" désigne un vol par effraction, vol par agression ou avec violence.

2. OBJET

Les présentes conditions ont pour objet de définir les conditions de fourniture de téléphonie mobile par le Fournisseur au Client.

Le Client accepte que ces conditions soient applicables à toutes nouvelles ouvertures de lignes ou souscriptions d'options.

3. DESCRIPTION DU SERVICE

Le client bénéficie, sur le territoire français métropolitain exclusivement, d'un service de radiotéléphonie sur les réseaux de ses opérateurs partenaires (SFR, Orange et Bouygues).

Les composants du service sont les suivantes :

- Service de téléphonie mobile ;
- Service de connexion internet ;
- Services à valeur ajoutée du service de téléphonie mobile ;
- Service d'inscription à l'annuaire universel ;
- Service de téléphonie mobile ;
- Le service de téléphonie mobile pourra comprendre :

- La mise à disposition d'une ou plusieurs Cartes SIM ;
- Pour chaque carte SIM, au choix du Client, la portabilité du Numéro mobile ou l'attribution par le Fournisseur d'un nouveau Numéro mobile ;
- La fourniture au Client d'un service de radiotéléphonie mobile GSM permettant d'émettre et de recevoir, depuis ses lignes mobiles, des appels vocaux dans la zone de couverture du réseau des opérateurs partenaires ;
- La messagerie vocale permettant au Client de disposer d'une messagerie vocale sur laquelle ses correspondants peuvent déposer des messages vocaux qui pourront être consultés par le Client ;
- La messagerie visuelle permettant au Client de bénéficier de l'application MVV (Messagerie Vocale Visuelle) sur un Smartphone compatible. Cette application permet la visualisation directe de la liste des messages vocaux du Client depuis l'écran de son téléphone mobile.

Le Client est informé du fait que le Fournisseur ne s'engage que sur la couverture réseau à l'adresse de l'entreprise détentrice de la ligne portée en dehors de toute structure pouvant perturber à la réception du signal.

3.2 Services optionnels du service de téléphonie mobile

Le Fournisseur pourra, en sus des services susvisés, proposer au Client de souscrire, ligne par ligne, à des options supplémentaires sous formes d'avenants au présent contrat et notamment (d'autres options sont également disponibles sur demande avec tarifs et description):

3.2.1 Options d'interdiction

- Emission d'appels depuis la France métropolitaine vers l'international ;
- Emission d'appels depuis l'international vers l'international ;
- Connexion au Web mobile ;
- Emission d'appels en visiophonie ;
- Emission d'appels ;
- Réception d'appels ;
- Envoi de SMS ;
- Envoi de MMS ;
- Double appel.

3.2.2 Option facturation dès la première seconde

Les appels voix émis par le Client depuis son mobile en France métropolitaine vers un fixe et un mobile en France métropolitaine seront facturés à la seconde après une première minute indivisible.

3.2.3 Le Client pourra à tout moment décider d'ajouter ou de supprimer des services optionnels par courriel à l'adresse suivante : serviceclient@ze-telecom.com, par courrier au service client du Fournisseur (ZE TELECOM- Service client – 64 Rue Marcel Miquel 92130 Issy-les-Moulineaux).

3.3 Inscription sur les Annuaire Universels

Le Fournisseur garantit qu'il se conformera à l'ensemble des dispositions légales et réglementaires relatives aux annuaires et renseignements téléphoniques et respectera l'ensemble des droits des abonnés sur les données personnelles les concernant.

Le Fournisseur informe ainsi le Client qu'il peut dans les conditions prévues aux articles 35 et 36 de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978, rectifier, compléter, clarifier, mettre à jour ou effacer les données le concernant.

Le Fournisseur se chargera ensuite de ces mises à jour le cas échéant.

Il appartient donc au Client de faire la demande expresse au Fournisseur de ne pas figurer sur ces annuaires, de personnel le concernant soient employées pour des opérations de prospection directe.

Le délai de parution des informations concernant le Client dans les annuaires des différents Editeurs dépend conditions et fréquences de parution des informations propres aux éditeurs. En conséquence, le Fournisseur ne s'engage sur aucun délai de parution des données du Client.

4. NUMEROS MOBILES

4.1 Le Fournisseur s'engage, dans le cadre du service qu'il fournit au Client, à respecter les obligations légales et réglementaires relatives à l'affectation des ressources en numérotation et, à se conformer à l'ensemble des décisions de l'ARCEP prises en application du code des postes et communications électroniques relatives à la gestion du plan de numérotation et aux ressources en numérotation, notamment les décisions 05 - 1084 de l'ARCEP.

4.2 La mise à disposition par le Fournisseur de Numéros mobiles ne saurait entraîner, conformément à la législation applicable, le transfert de propriété des Numéros mobiles. Si ces numéros mobiles venaient à être retirés par une décision réglementaire, administrative ou judiciaire, le Client ne pourrait se prévaloir d'un quelconque droit à indemnisation. Ces Numéros mobiles ne sont ni cessibles ni transférables. Le Client ne pourra les utiliser que pour son propre usage et ne

CONDITIONS PARTICULIERES DES SERVICES DE TELEPHONIE MOBILE

1. DEFINITIONS

Les termes suivants utilisés dans les présentes conditions particulières auront la signification qui suit :

"ARCEP" désigne l'autorité de régulation des communications électroniques et des postes.

"Carte SIM" désigne la carte à microprocesseur à intégrer dans un terminal et permettant d'utiliser le service.

"CDR" (Call Detail Records) ou "Ticket de taxation" désigne l'enregistrement des paramètres de l'appel (date, heure, numéro appelé, appelant, ...).

"Client" désigne la personne, telle que désignée dans le bordereau de souscription, qui souscrit aux services pour les besoins de son activité professionnelle.

"Communication SMS" désigne le transport de données au format SMS.

"Communication MMS" désigne le transport de données au format MMS.

"Data" désigne les échanges de données via, un téléphone mobile ou un ordinateur.

"Désimlockage" désigne l'action de déverrouiller un téléphone mobile afin qu'il puisse lire toutes les cartes SIM.

pourra en aucune circonstance former en faire bénéficier un tiers.

4.3 Pour des raisons d'organisation ou d'exploitation d'un service ou de changement du plan de numérotation national, le Fournisseur se réserve le droit de modifier les numéros attribués au Client, sans que ce dernier ne puisse s'y opposer ni réclamer l'indemnisation d'un préjudice de quelque nature soit-il.

5. PORTABILITE

Si le Client en exprime le souhait, et dans la limite des possibilités techniques et juridiques de la portabilité des numéros, il peut demander le portage d'un numéro lui ayant déjà été attribué par un autre opérateur.

5.1 Conditions d'éligibilité à la portabilité d'un numéro

Il appartient au Client de vérifier que sa demande de portage est conforme aux conditions d'éligibilité suivantes :

- La demande doit être présentée par le titulaire du contrat de service ou par une personne dûment mandatée par celui-ci ;
- La demande doit notamment comporter le numéro de mobile objet de la demande ainsi que le relevé d'identité opérateur (RIO) correspondant ;
- La demande ne peut être faite pour un numéro faisant déjà l'objet d'une demande de portabilité non encore exécutée à la date de la demande.

5.2 Portabilité entrante (vers le Fournisseur)

Lors de la souscription, le Client peut demander à bénéficier de la portabilité à une date déterminée sous réserve qu'elle ne soit pas inférieure à 15 (quinze) jours calendaires ni supérieure à 60 (soixante) jours calendaires, à compter de l'acceptation par le Fournisseur du contrat et que ce ne soit pas un dimanche ou un jour férié. Dans ce cas, il devra impérativement compléter et signer un mandat de portabilité précisant les numéros de ligne) porter et les RIO associés. En signant ce document, le Client donne mandat au Fournisseur d'effectuer les opérations de portage de son numéro et de résilier le contrat précédemment souscrit auprès de l'opérateur donneur du Client. La résiliation du contrat auprès de l'opérateur donneur prend effet avec le portage effectif du numéro.

Le Client est informé qu'il peut être soumis aux stipulations du contrat conclu avec son ancien opérateur, notamment aux clauses relatives à la durée, et, le cas échéant, à des pénalités. Le Client doit en conséquence préalablement s'informer des dispositions contractuelles de l'opérateur donneur avant de demander la portabilité de son numéro. Le Client a donc connaissance du fait que la demande de portage de ses lignes auprès du Fournisseur ne rompt pas automatiquement les engagements qu'il pourrait avoir auprès d'un voire d'autres opérateurs et qu'il devra dès lors, le cas échéant, supporter les frais et/ou indemnités de résiliation anticipée de son contrat.

Lorsque l'opérateur donneur notifie un cas d'inéligibilité de la demande de conservation du numéro, le Fournisseur en informe le Client en précisant le motif dans les meilleurs délais. Dans ce cas, le Fournisseur attribue au Client un nouveau numéro de téléphone mobile et lui adresse une carte SIM dans les conditions définies aux articles précédents.

Le Client reconnaît avoir été informé et avoir accepté les modalités et les conséquences liées à sa demande de portabilité et notamment, que cette demande peut entraîner une interruption de service de quatre (4) heures maximums qui pourra exceptionnellement être prolongée en cas de nécessité technique. Cette interruption de service ne pourra ouvrir droit à indemnisation pour le client, ni engager la responsabilité du Fournisseur.

5.3 Refus de portabilité par le Fournisseur

La demande de portabilité d'un Client lors de la souscription du service sera refusée par le Fournisseur dans les cas suivants pour lequel la demande sera considérée comme inéligible :

- Incapacité du demandeur : la demande de portabilité doit être présentée par le titulaire du contrat avec l'opérateur donneur ou par une personne dûment mandatée par celui-ci ;
- Demande incomplète ou contenant des informations erronées ;
- Numéro mobile inactif au jour du portage, la demande de portabilité doit porter sur numéro mobile actif au portage. Un numéro mobile actif est un numéro mobile affecté à un Client mobile, y compris lorsque le service fourni fait l'objet d'une suspension temporaire du fait de l'opérateur donneur ou à la demande du Client ;
- Numéro mobile ayant déjà fait l'objet d'une demande de portabilité non encore exécutée ;
- Et de manière plus générale, refus motivé de l'opérateur donneur.

En cas d'inéligibilité de la demande de portabilité ou de refus de portage opposé par l'opérateur donneur, le Fournisseur ne saurait en être pour responsable.

Cette inéligibilité ne saurait ainsi entraîner la résiliation du contrat, le Fournisseur étant même en droit de procéder à la création de ligne en remplacement de la demande de portabilité, ligne de remplacement au titre de laquelle les présentes conditions s'appliqueront.

5.4 Portabilité sortante (vers un autre opérateur)

Le Client doit s'adresser directement au nouvel opérateur qu'il mandate afin de résilier de contrat de service souscrit auprès du Fournisseur et de demander le portage du numéro associé.

Le Client est informé que son contrat avec le Fournisseur sera automatiquement résilié et qu'il restera redevable des mensualités restant à courir jusqu'à sa date d'engagement contractuelle et des pénalités applicables le cas échéant. Les sommes dues deviennent alors immédiatement exigibles.

5.5 Responsabilité au titre de la portabilité

Quelle que soit l'opération de portabilité concernée (entrante/sortante), le Fournisseur n'est pas responsable des incidents de portabilité du numéro intervenant chez et/ou opérateurs tiers, ou encore résultant d'une faute imputable au Client.

6. ACCES AUX RESEAUX GPRS ET UMTS

L'accès au réseau GPRS et UMTS dans le cadre d'un service à valeur ajoutée a lieu dans les conditions suivantes, étant entendu que l'accès à ces réseaux suppose l'utilisation de terminaux spécifiques.

6.1 Matériels requis pour l'accès au réseau

L'accès au réseau GPRS ainsi que l'accès au réseau UMTS de l'opérateur partenaire suppose l'utilisation par le client d'un terminal compatible respectivement GPRS et UMTS et correctement paramétré.

Le déploiement du réseau UMTS de l'opérateur partenaire, les conditions d'accès à celui-ci que les contraintes d'usage des services proposés ou accessibles depuis ce réseau sont fonction d'un environnement technologique qui évolue de manière continue. Le fournisseur ne peut donc pas garantir la compatibilité du réseau UMTS de l'opérateur partenaire ou de l'accès à ses services avec toute évolution future, notamment logicielle, effectuée par des sociétés tierces.

6.2 Couverture GSM

Suite à une coopération entre les opérateurs mobiles métropolitains et l'état, le client pourra accéder à certains services depuis des zones jusqu'alors dépourvues de la couverture GSM en France métropolitaine.

Ces services seront accessibles dans ces zones à partir du réseau GSM de l'opérateur partenaire en France ou à partir des réseaux GSM des autres opérateurs mobiles métropolitains. Il est possible que les services rendus dans ces zones soient limités notamment aux communications voix et aux SMS. Lorsque les services seront fournis depuis le réseau GSM d'un autre opérateur mobile métropolitain, la responsabilité du fournisseur ne saurait être engagée à raison d'inexécution, de défaillances ou de dysfonctionnements liés à la fourniture de ces services.

La couverture réseau du Fournisseur s'établit en référence à l'adresse de facturation du Client en outdoor (à l'extérieur de toute structure ou bâtiment) et ce, sur la base d'un terrain dégagé sans obstacle sur un rayon de 50 m.

Le Fournisseur ne peut garantir la réception ou l'émission de tout type en indoor (à l'intérieur de toute structure ou bâtiment).

6.3 Couverture UMTS

L'accès au réseau UMTS de l'opérateur partenaire se fait en France métropolitaine exclusivement, et dans la limite des zones de couverture.

Compte tenu de la nouveauté de la technologie déployée, le Client est expressément informé que les zones couvertes peuvent ne pas l'être de façon totalement homogène et/ou que des interruptions dans la fourniture des services peuvent survenir.

Lorsque le Client quitte une zone couverte par le réseau UMTS de l'opérateur partenaire ou si l'accès au réseau est momentanément indisponible, il sera basculé sur le réseau GSM/GPRS à l'exception des services ne fonctionnant que sous la norme UMTS tels que notamment la visioconférence ou le streaming en mode Wap. Suite à ce basculement, la communication ou la connexion se poursuit aux conditions tarifaires de l'offre UMTS souscrite.

Les conditions de débit du réseau vers lequel le basculement est effectué s'appliquent automatiquement.

Il est toutefois précisé que ce basculement automatique ne pourra s'effectuer qu'à condition que le Client ait au préalable paramétré son terminal de telle sorte que la sélection du réseau disponible s'effectue automatiquement. Si tel n'est pas le cas ou si le client utilise un des services spécifiques au réseau UMTS (visioconférence ou streaming en mode Wap) alors qu'il quitte une des zones couvertes par le réseau UMTS, la communication ou connexion sera interrompue.

7. CARTE SIM

7.1 Une carte SIM est composée d'un support plastique et d'une puce contenant les informations nécessaires à l'utilisation d'un Terminal GSM sur un Réseau GSM.

7.2 Les cartes SIM demeurent la propriété insaisissable du Fournisseur, ce dernier ne faisant que les mettre à disposition du Client pour l'exécution du service objet des présentes conditions.

Dès lors, le Client s'interdit toutes modifications internes telles des modifications dans les logiciels de ladite Carte SIM ou toute autre modification externe.

Le Fournisseur peut la remplacer à tout moment en cas de défaillance constatée de celle-ci ou dans le cadre d'évolutions techniques ou commerciales.

7.3 Chaque Carte SIM est strictement et exclusivement réservée à une utilisation par le Client en vue de bénéficier du Service du Client pour ses besoins propres.

7.4 Le Client est seul responsable de l'utilisation et de la conservation des Cartes SIM. Le Client doit donc utiliser les Cartes SIM conformément à leurs destinations, aux dispositions des Conditions Particulières et aux dispositions du Code des Postes et Communication électroniques. Le Client s'engage également à ne pas créer de dysfonctionnements sur le Réseau, y compris sur l'ensemble des systèmes susceptibles de dégrader la qualité de service de l'ensemble ou d'une partie des utilisateurs du Réseau.

7.5 En particulier, le Client s'interdit formellement de connecter au Réseau des équipements ayant pour objet de permettre un usage du Service autre que celui pour lequel il a été conçu. Le Client s'interdit formellement notamment l'usage de tout équipement (tel que les "passerelles GSM") servant à router des appels émanant de postes fixes en utilisant le Réseau et de tout boîtier de raccordement radio. Afin de préserver la qualité de service pour l'ensemble des utilisateurs du Réseau, le Client s'interdit formellement l'usage, directement ou via des tiers ; de dispositifs permettant de générer automatiquement et/ou en masse notamment des appels voix, des sessions GPRS, de SMS et de MMS. A défaut, le Fournisseur se réserve le droit de suspendre le Service, de plein droit et sans préavis, notamment en cas d'atteinte au bon fonctionnement du Réseau.

7.6 Toute tentative de duplication ou tout usage non conforme, anormal ou frauduleux d'une Carte SIM est passible des sanctions prévues par la loi et autorisé le Fournisseur à résilier le Service de plein droit et sans préavis. Peut être considérés comme un usage anormal, sans aucun caractère exhaustif, un volume inconsidéré ou une variation brusque du volume de consommation émise depuis une ligne. Par ailleurs, le Fournisseur interrompra le Service, de plein droit et sans préavis, en cas d'utilisation d'une Carte SIM avec un Terminal référencé comme perdu ou volé.

7.7 La Carte SIM ne peut pas être utilisée par un exploitant de réseau de télécommunication fixe ou mobile ou un fournisseur de service de télécommunication fixe ou mobile aux fins de modifier l'acheminement d'un service de télécommunication sur un réseau de télécommunication tiers. Dans un tel cas, le Client accepte que le Fournisseur puisse interrompre le Service, de plein droit et sans préavis, sans qu'aucune indemnité ne puisse lui être demandée.

7.8 A chaque Carte SIM est associé un code personnel et confidentiel (code PIN) que le Client peut changer à tout moment.

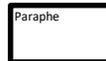
7.9 La composition à trois reprises d'un code PIN erroné entraîne le blocage de la carte SIM. Si le code PIN est composé trois fois lors de la première utilisation de la Carte SIM, le Client sera définitivement inutilisable et entraînera la délivrance d'une nouvelle carte SIM (SAV SIM). Après au moins une connexion sur le réseau, le Fournisseur fournira au client un code PUK de déverrouillage de la carte SIM qui sera facturé 10,00€HT par code.

7.10 Le Client est seul responsable de l'utilisation qui est faite de la Carte SIM et de la Ligne associé et des conséquences qui en résultent, quel que soit l'utilisateur.

7.11 Le Client doit immédiatement informer le Fournisseur de la perte, du vol, du détournement ou de l'utilisation non autorisée d'une Carte SIM afin que la ligne soit mise hors service, en envoyant un email à adv@zetelecom.fr afin de pouvoir procéder au blocage de ladite SIM. Lors de la déclaration, le Client fournira toutes les informations demandées par le Fournisseur, étant entendu que le Fournisseur ne saurait être responsable des conséquences de fausses déclarations.

7.12 Le Client devra adresser au Fournisseur dans les deux (2) jours ouvrés suivant soit la découverte des faits soit le dépôt de plainte une lettre recommandée avec demande d'acquittement de réception confirmant la perte, le vol, le détournement ou une utilisation non autorisée accompagnée de pièces justificatives. En particulier, en cas de vol caractérisé, le courrier du Client devra être accompagné d'une copie du dépôt de la plainte déposée auprès des autorités compétentes.

En cas de contestation, la mise hors service sera présumée avoir été effectuée à la date de réception par le Fournisseur de cette lettre. L'usage de la carte SIM et le paiement des communications passées avant cette date est de la responsabilité du Client. Le contrat de service reste en vigueur et les redevances périodiques associées au service sont facturées. Le prix du Service sera facturé au Client pendant la période de suspension.



Le Fournisseur tient à la disposition du Client, une nouvelle carte SIM et procède à l'activation de celle-ci pour un montant de 20 € HT/ligne.

7.13 Le changement de carte SIM ou changement d'opérateur ne peut être considéré comme un motif de résiliation aux torts du Fournisseur.

8. TERMINAUX

8.1 Le Client ne pourra exiger la résiliation du Contrat ou émettre une quelconque réclamation en cas de fourniture d'un appareil e gamme équivalant ou meilleure à celle qui lui avait été proposée par le Fournisseur lors de la souscription du Contrat.

8.2 Le Client s'engage à ne pas acquérir ou louer de matériel radioélectrique (mobile et périphérique) non agréés pour les réseaux de radiotéléphonie numérique GSM/GPRS/UMTS par les autorités compétentes en la matière. Il est responsable des conséquences de l'utilisation d'un matériel non agréé.

8.3 Le Client doit s'informer de la comptabilité de son Terminal avec l'usage qu'il souhaite en faire (SMS, MMS, DATA, mail, visiophonie.).

8.4 Le Client a la possibilité de régler le prix des Terminaux, soit au comptant, soit moyennant le versement d'un montant fixe et de mensualités sur 24 mois. En cas d'achat d'un nouveau terminal en cours de contrat, les mensualités à verser relativement à ce nouveau Terminal se cumuleront avec les mensualités non payées.

8.5 Toute commande de GSM ne pourra être honorée qu'après la réception par le Fournisseur du règlement du Client. Ce règlement se fera par chèque ou virement bancaire en attendant l'enregistrement des coordonnées bancaires du Client par les services comptable et informatique du Fournisseur, puis par prélèvement dès cet enregistrement effectué.

8.6 Le Client doit faire désimlocker son Terminal par son ancien opérateur afin de bénéficier des services de téléphone mobile du Fournisseur.

9. MISE EN SERVICE

La date de mise en service d'une ligne sera la Date de l'activation de la carte SIM correspondante ("Data de Mise en Service"). Un moment de 69€HT par carte sera débité sur la première facture au titre de la mise en service. Ce forfait comprend l'activation du numéro auprès de l'opérateur, la gestion du contrat, l'assistance technique, les frais d'enregistrement des lignes et le différent service de taxation de facturation ainsi que la procédure de portabilité.

Le Client a connaissance du fait que l'activation immédiate de ses lignes auprès du Fournisseur ne rompt pas automatiquement les engagements qu'il pourrait avoir auprès d'un autre opérateur et qu'il devra le cas échéant supporter toutes les conséquences d'une résiliation anticipée ou d'un maintien du contrat jusqu'à son terme.

Le Fournisseur collecte les dates de fin de contrat et le RIO de chacune des lignes concernées en évitant de se réengager auprès d'un autre fournisseur. De même, Le Client prendra toutes les dispositions nécessaires afin de dénoncer les options autorisant un réengagement systématique des lignes concernées par le contrat.

10. FOURNITURE DU SERVICE ET RESPONSABILITES

10.1 Le Service fourni par le Fournisseur est dépendant du Service fourni par son opérateur partenaire. A ce titre, le Fournisseur s'engage à faire tout son possible pour délivrer un service de qualité. Cependant, le Fournisseur ne pourra être tenu pour responsable des interruptions ou défaillances momentanées dégradant le service, en raison notamment d'aléas atmosphériques ou d'opérations de maintenance ou encore d'extension du réseau de télécommunication de l'opérateur partenaire. Les offres de Produits et/ou Service sont valables dans la limite des stocks disponibles.

10.2 Le Client reconnaît ainsi avoir été informé et accepter expressément que le Service puisse être perturbé voire interrompu momentanément ou localement notamment en cas de travaux techniques d'entretien, de renforcement ou d'extension sur le réseau ou sur l'un des systèmes auxquels ledit réseau est connecté, ou en cas d'aléas de propagation liés à la transmission des signaux radioélectrique. La responsabilité du Fournisseur ne saurait par conséquent être engagée à ce titre.

10.3 La responsabilité du Fournisseur, soumis uniquement à une obligation de moyens, ne saurait dès lors être engagée par le Client notamment en cas de :

- les réseaux de radiotéléphonie, et plus généralement, surveillance de tout -Transmission des signaux radioélectriques affectée par les contraintes ou les limites des normes techniques imposées par les autorités réglementaires ou les groupements normatifs compétents;
- Mauvaise utilisation par le client et/ou par des correspondants du service ;
- Mauvaise installation du mobile et/ ou des accessoires ;
- Perturbations ou interruptions dans la fourniture ou d'exploitation des moyens de communication fournis par le ou des exploitants des réseaux ;

- Suspension de l'accès au service dans les cas visés à l'article 12 des présentes ;
- Utilisation non conforme à son usage de la carte SIM ;
- Utilisation du service consécutive à une divulgation, une désactivation, une perte ou un vol du code d'accès confidentiel associé à chaque carte SIM, et plus généralement utilisation dudit service par une personne non autorisée ;
- Perturbations, quelle qu'en soit la nature, et/ou indisponibilités totales ou partielles, et/ou interruptions de tout ou partie du service proposé sur problème, quelle qu'en soit la nature ou l'importance dont le client pourrait être victime à l'occasion de l'utilisation dudit réseau ;
- D'indications erronées au niveau des informations et documents communiqués par le Client au Fournisseur ;
- Force majeure : le Fournisseur s'efforcera uniquement de veiller à informer le client de la possible occurrence de ces perturbations lorsqu'il en aura lui-même été averti à préalable.

10.4 Dans le cadre du service de présentation du numéro de l'appelant, la présentation du numéro de la ligne appelante ne peut pas être assurée dans certains cas et la responsabilité du Fournisseur ne saurait par conséquent être engagée, notamment :

- Lorsque l'appelant a refusé la divulgation de son numéro ;
- Lorsque l'appel vient de l'étranger ou d'un réseau d'un opérateur tiers si l'information n'est pas le réseau d'origine. Ces deux cas n'étant pas exhaustifs.

De même, le Fournisseur n'est pas responsable, ce que le Client reconnaît et accepte, de l'exploitation par le mobile GSM de l'information fournie dans le cadre du service de présentation de l'appelant. Il appartient au Client de s'assurer, lors de l'acquisition de son mobile, du contenu et de la forme sous laquelle le mobile restitue cette information.

10.5 Toute erreur, inexactitude ou fausse déclaration portée par le Client ne saurait engager la responsabilité du Fournisseur qui sera en droit de facturer les prestations sur la ou les lignes déclarées.

11. OBLIGATIONS DU CLIENT

D'une manière générale, le Client s'engage à :

- Certifier l'exactitude des renseignements qu'il fournit et particulièrement concernant le(s) numéro(s) de ligne(s) téléphonique(s) mobile(s) qu'il désigne au fournisseur ;
- Respecter les lois et règlements en vigueur, notamment en matière de télécommunications ;
- Informer immédiatement et par écrit le fournisseur de tout changement intervenu dans un de ses éléments d'identification, et notamment, de tout changement d'adresse au moins trent (30) jours avant le changement effectif ;
- Ne pas utiliser les services dans un but ou d'une manière contraire aux lois et réglementaires en vigueur ;
- Fournir tous les justificatifs originaux nécessaires lors de l'ouverture de son compte ;
- Utiliser la carte SIM du Fournisseur exclusivement dans un équipement mobile GSM compatible avec le service du fournisseur et de ne pas l'utiliser dans un esprit contraire aux principes de l'offre du fournisseur ;
- Ne pas utiliser et/ou commercialiser les cartes SIM avec un "boîtier de raccordement radio" un "hérisson" ou une "simbox" sous peine de sanctions ;
- Garantir au fournisseur la confidentialité de toutes les informations qui lui seront fournies ainsi que la sauvegarde de tous les biens mis à sa disposition ;
- Ne pas utiliser le service du fournisseur à des fins commerciales facturées spécifiquement ou intégrées à la facturation de prestations envers un tiers ;
- Informer immédiatement le fournisseur et ce, par tout moyen, de la perte ou du vol de sa (ses) cartes (s) SIM, afin que sa (ses) ligne (s) so(en) mise(s) hors service ;
- Informer immédiatement le fournisseur du détournement et/ou de l'utilisation non autorisée d'une ou plusieurs lignes.

12. CONDITIONS SPECIFIQUES DES USAGES A L'INTERNATIONAL

12.1 Définition des usages à l'International

12.1.1 L'usage international permet au Client ayant souscrit une offre ZE TELECOM d'émettre et de recevoir avec sa carte SIM/USIM des communications nationales et internationales ainsi que des SMS, des MMS et de la navigation sur l'internet mobile en mode WAP ou WEB à partir de certains réseaux d'opérateurs de radiocommunication étrangers ayant signé un accord d'itinérance internationale avec l'opérateur. Il appartient au Client ayant souscrit à une telle offre de s'adresser au service client afin de connaître l'ensemble des pays couverts. Le service de radiocommunication mobile n'est accessible à l'étranger que dans la limite des zones de couverture des opérateurs visités. Lorsque le Client ouvre le mode international ("Roaming") sur une ou plusieurs lignes, il autorise expressément son(s) utilisateur(s) à passer des communications depuis l'étranger, et s'engage à s'acquitter des frais induits, sans limitation.

12.1.2 La réception et l'émission de SMS et l'accès au WAP sur les réseaux GSM/GPRS/EDGE et 3G des opérateurs étrangers ne sont possibles que dans les pays où les opérateurs étrangers ont mis en place ce service et ont passé un accord d'itinérance internationale en mode GSM/GPRS/EDGE et 3G avec l'opérateur. Le service MMS est disponible sur les réseaux GPRS/EDGE/3G des opérateurs étrangers ayant passé un accord d'itinérance internationale en mode GPRS/EDGE/3G avec l'opérateur. L'émission ou la réception de MMS à l'étranger n'est possible qu'entre les mobiles compatibles MMS des opérateurs métropolitains.

12.2 Modalités d'accès, durée et prise d'effet :

12.2.1. L'accès aux usages à l'international est par défaut ouvert sur l'ensemble des offres du Fournisseur, ne faisant l'objet d'un blocage que sur demande expresse du Client. L'activation du mode international est subordonnée à la signature d'une décharge dédiée par le Client. Cette décharge concerne l'ensemble des lignes du Client.

L'activation des usages à l'international pour une ou plusieurs lignes sera effectuée sur demande écrite du Client précisant les numéros de téléphone concernés et la date de désactivation du mode international souhaitée. La demande d'activation sera effective quarante-huit (48) heures ouvrées après réception de la demande du Client, sous réserve d'acceptation par le Fournisseur. Le même délai sera observé pour la désactivation.

12.2.2 L'accès au mode international est gratuit, sans limite de validité. Il peut être assorti d'un dépôt de garantie selon les termes et modalités prévues aux CGV.

12.3 Communications :

12.3.1 Le détail du coût des communications émises ou reçues en dehors de la France métropolitaine figure dans la fiche tarifaire de l'offre du Fournisseur.

12.3.2 La consultation de la messagerie vocale à l'étranger et l'accès au WAP et au WEB sur les réseaux GSM des opérateurs étrangers sont décomptés au prix d'un appel émis depuis l'étranger vers la France métropolitaine.

12.3.3 Conformément à la réglementation européenne en vigueur, la ligne sera automatiquement interrompue une fois que la consommation de données à l'étranger aura atteint un plafond de sécurité déterminé par l'opérateur mobile technique et compris entre quarante-cinq (45) et soixante (60) € HT dans le mois compte tenu des détails de traitement de la remontée d'informations du pays tiers. Le client recevra un avertissement lorsque sa consommation aura atteint 80% dudit plafond. Lorsque le crédit total aura été consommé ; la connexion sera coupée. Le Client pourra rétablir sa connexion une fois qu'il aura signé une décharge par laquelle il demande explicitement la levée de ce plafond, et s'engage à s'acquitter de tous les frais qui seront alors induits par ses consommations de données en Europe, sans plus aucun plafond de sécurité.

12.4 Obligations et responsabilité du Fournisseur

Le Fournisseur prend les mesures nécessaires en matière de continuité et de la qualité du Service. Toutefois, la responsabilité du Fournisseur ne pourra être engagée en raison :

- De perturbation ou d'interruptions du service résultant d'incident technique avec un ou plusieurs pays couverts par le mode international ;
- De la qualité et/ou du coût des services spécifiques proposés par les opérateurs étrangers et accessibles par des numéros spéciaux ;
- De la suspension ou de la réalisation d'un accord d'itinérance liant l'opérateur à un opérateur étranger, conformément aux conditions définies par la GSM Association.

12.5 Responsabilité du Client

Il appartient au Client de prendre toute mesure nécessaire pour l'utilisation du mode international dans des conditions optimales, notamment pour les renvois d'appels et la consultation de la messagerie vocale car certaines fonctions doivent être activées par le Client à partir de la France métropolitaine. Le Client qui ne désire pas recevoir d'appels lorsqu'il se déplace en dehors de la France métropolitaine peut renvoyer, probablement à son départ de France, tous ses appels vers sa messagerie vocale.

13. SUSPENSION / INTERRUPTION DU SERVICE

13.1 Le Fournisseur se réserve le droit de suspendre immédiatement, sans préavis et sans que cela n'emporte arrêt de la facturation, l'accès au service souscrit par le Client en cas d'inexécution de l'une de ses obligations prévues à l'article 11 ou en cas de défaut de paiement d'une ou plusieurs factures cinq(5)jours ouvrés après la date de réception de la mise en demeure du Fournisseur. Cette suspension de ligne sera facturée 30€HT par Ligne.

13.2 Le service pourra être interrompu en cas de force majeure.

13.3 La suspension du Service sur une une/des lignes(s)n'entraîne pas automatique la résiliation du Service sur la/les Ligne(s) concernée(s).

13.4 Pendant cette suspension, le Client sera redevable à l'égard du Fournisseur des redevances mensuelles, et/ou minimum de facturation en vigueur et des options souscrites.

13.6 La suspension des services entraîne l'exigibilité immédiate de toutes les sommes facturées au Client.

14. RESTRICTION DE SERVICE

Il appartiendra au Client d'indiquer les restrictions de services proposés par le Fournisseur qu'il entend voir opérer sur sa (ses) ligne(s).

A défaut d'indication de sa part par lettre recommandée avec accusé de réception, le Fournisseur ne procédera à aucune restriction.

15. LIVRAISON DES CARTES SIM ET GSM

15.1 Délai

Les délais de livraison ne sont donnés, qu'à titre informatif et indicatif. Le Fournisseur s'efforce de faire respecter les délais de livraison qu'il indique à l'acceptation de la commande et à exécuter la commande, sauf cas de force majeure, ou en cas de circonstances hors de son contrôle tels que des grèves, gel, incendie, tempête, inondation, épidémie, difficulté d'approvisionnement, sans que cette liste ne soit limitative.

Les retards de livraison ne peuvent donner lieu à aucune pénalité ou indemnité, ni motiver l'annulation d'une commande.

15.2 Transport

Les produits commandés voyagent aux risques et périls du Client.

Il appartient donc au Client, en cas d'avarie des marchandises livrées ou de manquants, d'effectuer toutes les réserves nécessaires auprès du transporteur.

Le Client doit vérifier au moment de la livraison, en présence du transporteur, la conformité de la livraison.

En cas de dommages ou de manquants, le Client doit formuler des réserves écrites, précises et motivées sur le bordereau de livraison et en aviser immédiatement par tous les moyens le Fournisseur.

La mention "Sous réserve de déballage et de contrôle " ou une réserve trop générale et imprécise n'a aucune valeur juridique et ne donne droit à aucun recours.

Les réclamations du Client ne seront recevables que si elles portent sur la marchandise contenue dans les colis.

15.3 Réception

Sans préjudice des dispositions à prendre par le Client vis-à-vis du transporteur telles que décrites à l'article

15.2 Toute réclamation, qu'elle qu'en soit la nature, portant sur les produits livrés, ne sera prise en compte par le fournisseur que si elle est motivée et effectuée par lettre recommandée avec accusé de réception, dans un délai de trois (3) jours ouvrés à compter de la livraison. Aucune réclamation ne sera prise en compte si elle intervient postérieurement à ce délai. Il appartient au Client de fournir tous les justificatifs quant au bien-fondé de sa réclamation.

Aucun retour ne pourra être effectué par le Client sans l'accord préalable et exprès du Fournisseur. La réclamation effectuée par le Client dans les conditions et selon les modalités décrites par le présent article ne suspend pas l'obligation de paiement du client de(s) la marchandise (s) concernée (s).

La responsabilité du Fournisseur ne peut en aucun être mise en cause pour d'éventuels en cours de transport (destructions, avaries, perte ou vol).

15.4 Suspension des livraisons

En cas de non-paiement intégral ou partiel par le client d'une facture venue à échéance depuis plus de huit (8) jours ouvrables, le Fournisseur se réserve la faculté de suspendre toute livraison en cours et/ou à venir.

15.5 Annulation des livraisons

En cas d'ouverture d'une procédure de redressement ou de liquidation judiciaire, les commandes en cours seront automatiquement annulées.

16. DUREE ET RENOUVELLEMENT

16.1 Sauf offre commerciale particulière, le contrat prend effet dès son acceptation et signature par les parties pour une période initiale de vingt-quatre (24) mois par ligne, décomptée à partir de la mise en service de chaque ligne, telle que définie à l'article 9 des présentes conditions particulières. Il est possible que

cette durée soit de 12 ou 36 mois. Cet engagement se substituera à cet article.

L'acceptation par le Fournisseur peut être soumise au versement par le Client d'une avance ou d'une garantie telles que prévues à l'article 17.2 des présentes l'entrée en vigueur se traduit par l'attribution d'un nouveau numéro ou la portabilité d'un ancien numéro.

16.2 Le Fournisseur dispose d'un délai de soixante (60) jours pour recevoir les originaux des pièces justificatives, le contrat original signé, procéder aux vérifications d'identité et de solvabilité avant l'acceptation finale de la souscription.

16.3 A l'issue de la période initiale, le service sera reconduit par tacite reconduction pour des périodes successives d'un (1), sauf dénonciation par l'une ou l'autre des parties par lettre recommandée avec accusé de réception trois (3) mois avant l'expiration de chaque terme.

17. DISPOSITIONS FINANCIERES

17.1 Prix du service

Le prix du service et des services optionnels souscrits est défini dans le document tarifaire annexé au bordereau de souscription et remis au Client lors de la souscription du service. Le Client reconnaît en avoir reçu une copie et accepter ces tarifs.

Le Fournisseur se réserve la faculté de modifier les tarifs du service pendant la durée du contrat.

Ces changements seront communiqués par courrier ou par message électronique. Au cas où le Client n'accepterait pas une telle modification de tarifs, il devra notifier un refus motivé au Fournisseur par lettre recommandée avec accusé de réception dans un délai de quinze (15) jours à compter de la réception de la facture faisant état de cette modification, à défaut de quoi le Client sera réputé l'avoir accepté et elle deviendra dès lors irrémédiablement applicable.

De plus, en cas de survenance de l'un des événements suivants :

- Entrée en vigueur d'un nouveau plan de numérotation de l'ARCEP ;
- Variation de la contribution du Fournisseur aux coûts du Service Universel ;
- Modification des tarifs des opérateurs mobiles ;

Le Fournisseur pourra augmenter les tarifs du service en conséquence. Le Client ne pourra s'opposer à ces augmentations de tarifs qui seront appliquées au prix du service dès qu'elles seront effectives.

17.2 Dépôt de garantie

Afin de garantir le paiement du service, le Fournisseur peut demander un dépôt de garantie au Client à la date de signature du contrat ou à tout moment après la date de début du service de la première ligne souscrite par le Client en application des présentes conditions des présentes conditions, pour parer à tout incident ou retard de paiement qui pourrait survenir, ou en cas de hausse significatives des sommes facturées ou d'évolution de la situation financière ou juridique du Client.

Le Client remettra alors au fournisseur, au titre de dépôt de garantie, un montant initial correspondant à quatre (4) mois de facturation calculés sur la base des prévisions de souscription fournies par le client ou, si le dépôt est effectué plus de six (6) mois après la souscription de la première ligne quatre (4) 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 facturés de manière à correspondre à tout moment à quatre (4) 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 adressée en lettre recommandée avec accusé de réception et restée sans effet pendant huit (8) jours à compter de sa première présentation, le Fournisseur pourra déduire le montant correspondant du dépôt de garantie. Le Fournisseur informera le Client de cette déduction par lettre recommandée avec accusé de réception, et le Client de cette déduction par lettre recommandée avec accusé 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 huit (8) jours le fait générateur.

Au cas où le Client ne procéderait pas à un tel versement, ajustement ou reconstitution dans le délai précité, les 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 mise en service de la première ligne, si un tel dépôt est prévu, la fourniture du service sera suspendue. Néanmoins, le Client paiera les redevances liées à la première ligne à partir de la date prévisionnelle de début du service. A défaut de versement, d'ajustement ou de reconstitution du dépôt de garantie en temps utiles, le service 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 fournisseur deux (2) mois après la fin de la dernière commande en vigueur.

18. OFFRES MOBILES SUR LE RESEAU ORANGE / SFR / BOUYGUES TELECOM

18.1 Forfait illimité

Les appels nationaux fixe et mobile en illimité (appels vers des services de téléphonie en 01, 02, 03, 04, 05, 09, 06 et 07) - les SMS, dans la limite de ce qui est indiqué dans l'offre et le nombre de destinations différents/mois est indiqué dans l'offre. Le service DATA peut être non active ou active selon les offres. Le volume de consommation au cours du même mois ne peut excéder 40h - Les renvois permanents d'appels ne sont pas inclus dans le forfait. La tarification du hors forfait sont en fonction des forfaits activés. Les communications pour les Utilisateurs ne répondant pas à ces critères seront facturées en hors forfait. ZE TELECOM se réserve la possibilité de facturer de façon rétroactive et de suspendre immédiatement les lignes concernées, en cas de non-respect de ces conditions, d'utilisation frauduleuse ou « non » raisonnable de l'offre.

Destinations en illimités Les 28 pays (Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France, Grèce, Hongrie, Irlande, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Pays Bas, Pologne, Portugal, République tchèque, Roumanie, Royaume Uni, Slovaquie, Slovénie, Suède)

-Les zones de connexions Europe inclus les mêmes pays que pour la voix illimitée les 28 pays

18.2 Forfaits autres

Les appels nationaux vers fixe et mobile France métropolitain ainsi que les émissions de les XMS seront facturés selon tarification en vigueur et selon les conditions particulières décrites dans le bon de commande.

18.3 Le Client s'engage à adopter un « comportement raisonnable » lorsqu'il émet des appels dans le cadre de cette offre et ce, afin de permettre à tous les abonnés du Fournisseur d'accéder au réseau dans des conditions optimales.

Le comportement raisonnable s'entend par un maximum de 40 heures de communications incluses par mois et par ligne.

Au-delà de ces 40 heures de communications, le Fournisseur facturera les consommations hors forfait à la minute ou au sms ou au MMS ou au Mo selon le cas d'usage au compteur conformément au catalogue tarifaire en vigueur.

19 FACTURATION

19.1 La période de facturation est fixée du premier jour de chaque mois.

19.2 Dans le cadre de communications passées en itinérance au sein de l'union européenne (Eurotarif), le Client sera facturé :

- A la seconde après 31ème seconde sur les émissions d'appels vocaux depuis zone éducative vers l'international ;
- A la seconde de la première seconde pour la réception d'appels voix en zone Eurotarif depuis l'étranger.

19.3 Chaque mois, une facture correspondant aux consommations pour le mois écoulé sera envoyée au Client. L'ensemble des forfaits et options sont payables à terme à échoir. Sauf stipulation contraire expresse, toutes les factures sont payables au comptant dans le délai de quinze (15) jours après leur établissement.

Le paiement s'effectue donc par prélèvement automatique sur un compte bancaire huit (8) jours après l'établissement de la facture.

Le premier mois, le Client bénéficiant d'un forfait sera facturé prorata temporis en termes de durée et de prix à partir du moment où la ligne est connectée et un mois de forfait à échoir. A compter du deuxième mois, le Client parlera son forfait dans son intégralité auquel s'ajouteront les éventuelles heures de communication non facturées sur le mois précédent. Quel que soit la date de sortie d'engagement, le Client sera redevable au titre du dernier mois au fournisseur de l'intégralité de son ou ses forfaits.

19.4 Le Fournisseur peut :

- Soit facturer sur les factures suivantes, tout appel qui n'aurait pas été facturé à la date de facturation prévue ;
- Soit émettre des factures intermédiaires et demander une avance non productive d'intérêts lorsque, en cours de mois le montant du par le client dépasse de moitié la facture du mois antérieur. Le refus du dépôt de l'avance ci-dessus énoncé entraînera de facto la résiliation du contrat aux torts du client dans les conditions de l'article 21.4 des présentes.

19.5 Tout changement concernant le mode de paiement (et notamment, au niveau des coordonnées bancaires) devra être notifié au Fournisseur par lettre recommandée avec accusé de réception au moins trente (30) jours avant la date d'entrée en vigueur de ce changement.

19.6 A défaut de paiement à l'échéance, ou aux échéances convenues, toute somme qui ne sera pas réglée totalement ou partiellement portera, sans mise en demeure préalable, intérêt à une fois et demie le taux d'intérêt légal en vigueur à la date d'émission de la facture concernée et le Fournisseur pourra restreindre le service. En Outre, toute créance contre le débiteur deviendra immédiatement exigible.

Le Fournisseur adressera aux Clients téléphoniques, et lettre de relance qui se conclura par l'envoi d'une lettre prise en demeure en cas de maintien de refus de paiement du client.

Dans un délai de cinq (5) jours à compter de la date de réception de la mise en demeure et à défaut de paiement du Client, le Fournisseur se réserve seul le droit de suspendre le service, totalement ou partiellement, voir même de résilier le contrat, sans indemnisation du client.

Il est entendu que le paiement des sommes dues par le Client entraîne l'arrêt immédiat de ces actions et le rétablissement normal du service, des frais de réactivation de la / les ligne (s) étant ensuite facturés au client sur sa prochaine facture.

19.7 En cas de contestation de la facture, le Client est tenu de signaler et justifier au Fournisseur le montant contesté, reprenant le numéro de la facture auquel il se rapporte, et les motifs de contestation par lettre recommandée avec accusé de réception dans un délai de quinze (15) jours ouvrés à compter de la réception de ladite facture. La non-contestation d'une facture dans ledit délai de quinze (15) jours rendra la facture valide et exacte à tous égards.

20 MODIFICATIONS

20.1 Après un délai de 3 mois à compter de la mise en service, le Client peut demander en cours de période un changement de durée dans la gamme proposée ou un changement d'offre par courrier recommandé avec accusé de réception au service client du Fournisseur.

20.2 Dans les cas énoncés ci-après, le Client sera réengagé sur une nouvelle période de 24 mois dès mise en place du nouveau service demandé :

- Changement de terminal
- Changement de forfait

20.3 Le Client ne pourra pas, sauf accord exceptionnel du Fournisseur, diminuer la durée de son forfait avant un minimum d'engagement de 24 mois et ne pourra ensuite le faire plus d'une fois par ligne et par an sur une année glissante et dans la limite d'un seul palier de durée par diminution demandée.

20.4 Toutes modifications intervenant 7 jours ouvrés avant le dernier jour de facturation (dernier jour du mois) entraînera la modification réclamée par le Client sur la facturation du mois suivant. A défaut, la modification ne pourra être effective qu'à issue du mois suivant.

21 RESILIATION-FIN ANTICIPE

21.1 Toute résiliation du fait du Client avant la mise en service rendra exigible immédiatement de plein droit le versement par le Client au Fournisseur d'une indemnité forfaitaire d'un montant de 150 EUROS par ligne résiliée. Cette indemnité englobe notamment les frais administratifs engendrés par le traitement du dossier, le déplacement du commercial et le temps passé lors de la signature du contrat et le manque à gagner pour le Fournisseur.

21.2 Toute résiliation du fait du Client après la mise en service entraînera la suspension immédiate de la ligne (Appel entrant et sortant) et des services associés.

21.3 Il est expressément convenu que dans le cas où le Fournisseur accepterait cette annulation, le Fournisseur lui remboursera l'indemnité forfaitaire prévue à l'article 21.1. Après avoir opéré une déduction forfaitaire de 3% sur la dite indemnité au titre des frais de traitements occasionnés par la résiliation, et notamment les frais supportés par le Fournisseur à l'occasion de la rupture des engagements pris par anticipation par le Fournisseur pour le compte du Client auprès de l'opérateur de réseau.

21.4 Toute résiliation du fait du Client après la mise en service rendra immédiatement exigible de plein droit le versement par le Client au Fournisseur d'une indemnité égale, par ligne résiliée, au montant des abonnements et / ou forfaits mensuels restant dus jusqu'au terme du contrat.

21.5 Il est expressément convenu que dans le cas où le Client reviendrait sur sa décision de résilier le contrat au cours de la période initiale de 36 mois, et dans le cas où le Fournisseur accepterait cette annulation, le Fournisseur lui remboursera l'indemnité forfaitaire prévue à l'article 21.4. Après avoir opéré une déduction de 3% sur ladite indemnité au titre des frais de traitements occasionnés par la résiliation.

21.6 En cas de fraude ou de non-respect des obligations visés à l'article 11, Le Fournisseur procédera unilatéralement à la rupture de ses fournitures sans préavis. Et en cas de non-paiement total ou partiel des factures dans huit (8) jours à compter de la réception de la mise en demeure ou en demeure ou de paiement tardif du dépôt de garantie demandé, le Fournisseur se réservera le droit de rompre unilatéralement ses fournitures, moyennant un préavis minimum de vingt-quatre (24) heures, notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception.

21.7 Le contrat pourra être résilié par le Fournisseur sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnisation dans le cas d'une constatation de l'absence d'enregistrement d'appels entrant ou sortant sur une période de deux (2) mois consécutifs.

21.8 L'opposition du Client à la transmission au Fournisseur de son RIO en vertu du mandat de gestion de la portabilité des numéros mobiles, vaut résiliation de la part du Client puisque qui sera redevable des indemnités de résiliation prévues à l'article 21.1 des présentes conditions particulières.

21.9 Chaque partie sera libre de demander la résiliation du contrat et l'indemnisation de son préjudice en cas de manquement grave de l'autre partie à ses obligations, auquel qu'il ne serait pas remédié trente (30) jours ouvrés après

réception d'une lettre recommandée de mise en demeure. Les Parties stipulent que seuls les dommages directs pourront faire l'objet d'un dédommagement, et non les dommages indirects matériels ou immatériels du type perte d'exploitation, de chance, de données, ...

21.10 En cas de Force majeure dont la durée excéderait (3) mois, le contrat pourra être résilié sans que le Client ne puisse prétendre à aucune indemnité.

21.11 Le Client devra s'acquitter de tout paiement relatif aux abonnements, communication, options et minimum de facturation jusqu'à la suspension définitive du service.

21.12 La résiliation a lieu par désactivation de la carte SIM. La résiliation rend exigible immédiatement toutes les sommes dues au titre du contrat. Le Fournisseur est en droit de compenser les sommes qui pourraient lui être dues avec le dépôt de garantie.

21.13 Le Client est informé qu'en cas de résiliation de lignes ou flottes mobiles pour quelque motif que ce soit, il sera redevable du paiement des terminaux qui auraient pu lui être offerts lors de la souscription du service, au tarif en vigueur au jour de la signature du contrat.

CONDITIONS PARTICULIERES DU SERVICE DATA ET DES OPTIONS MOBILES

1 DEFINITION

Définition du service Data

Le service Data permet au Client de transmettre et de recevoir des données en mode GSM/GPRS/EDGE et / ou UMTS/HSPDA (à l'exclusion du wifi) ou en mode circuit au débit GSM dans la zone de couverture du service Data depuis :

- Un terminal ou un mobile compatible GSM /GPRS/EDGE et / ou UMTS / HSDPA équipé d'une carte SIM du fournisseur, elle –même compatible avec ces technologies ;
- Un équipement informatique raccordé au terminal ou au mobile précité ou encore pour la transmission en mode paquet à un modem GPRS/EDGE et / ou UMTS/HSDPA équipé d'une carte SIM du fournisseur.

La propriété du logiciel intégré à la carte SIM n'est pas transmise au Client. Le Fournisseur ne peut être tenu pour responsable d'une baisse du débit montant ou descendant. Si la communication est établie en 4G, 3G, 3G+ ou UMTS, elle peut basculer à tout moment en GPRS en fonction du nombre d'utilisateurs.

Définition du Service Mail

Le Service Mail permet d'émettre et de recevoir des e-mails via messagerie utilisant les protocoles IMAP4, POP3 ou MAPI. Il est accessible sous réserve de disposer d'un téléphone mobile comptable et de l'ouverture de la data sur la SIM.

Options

Le Client pourra à tout moment décider d'ajouter ou de supprimer une ou plusieurs options par courriel à la faire parvenir à l'adresse : adv@zetelecom.fr ou par téléphone 09 70 72 90 90.

2. SOUSCRIPTION

En cas d'utilisation d'un mobile ou d'un modem ne faisant pas partie de la gamme du Fournisseur, il appartient au Client préalablement à la souscription du Service Data de ne renseigner sur la comptabilité des équipements sera responsable en cas d'intégration d'une carte SIM non référencée au catalogue du Fournisseur.

Dans l'hypothèse où le Client souhaite bénéficier d'un accès en mode GPRS/EDGE et / ou UMTS/HSDPA pour les applications informatiques hébergées ou non par le(s) système (s) d'information de son entreprise, il lui appartient de précéder sous sa seule responsabilité aux développements nécessaires.

3. DUREE DE SERVICE DATA

Dans le cadre d'une carte SIM dédiée à la DATA, et sauf offre commerciale particulière, le contrat prend effet dès son acceptation et signature par les parties, pour une période initiale de trente-six (36) mois, décomptée à partir de la mise en service constituée par la date de l'activation de la carte SIM.

3.2 Dans le cadre d'une carte SIM dédiée à la DATA et à l'issue de la période initiale, le service Data sera reconduit par tacite reconduction pour des périodes successives d'un (1) an, sauf dénonciation par l'une ou l'autre des parties par lettre recommandée avec accusé de réception trois (3) mois avant l'expiration de chaque terme.

3.3 Dans le cadre d'une carte SIM dédiée à la DATA, la résiliation du service de téléphonie mobile entraînera automatiquement la résiliation du présent service DATA et de ses éventuelles options.

4. TARIFS

4.1 Le prix du service Data et des services optionnels souscrits est défini dans le document tarifaire annexé au bordereau de souscription et remis au client lors de la souscription et remis au client lors de la souscription de service DATA. Le client reconnaît en avoir reçu une copie et accepter ces tarifs.

4.2 Le fournisseur se réserve la faculté de modifier les tarifs du service Data pendant la durée du contrat. Ces changements seront communiqués aux clients par courrier ou message électronique.

Au cas où le client n'accepterait pas une telle modification de tarifs, il devra notifier un refus motivé au fournisseur par lettre recommandée avec accusé de réception dans un délai de quinze (15) jours à compter de la réception de la facture faisant état de cette modification, à défaut de quoi le client sera réputé l'avoir accepté et elle deviendra dès lors irrémédiablement applicable.

4.3 Les consommations Data sont facturées au client par pas de 10 Ko par session depuis la France et par pas de 10 Ko après un seul indivisible de 30 Ko depuis l'international.

5 FACTURATION

5.1 Les sommes dues par le Client au titre du service Data ou des options peuvent comprendre :

- Les frais de fournitures de service ;
- Le montant des éventuelles options souscrites ;
- Les minimums de facturation en cas de carte SIM dédiée à la Data ;
- Les consommations arrondies au pas 1Ko supérieur pour chaque communication.

5.2 Chaque mois, une facture correspondant à la consommation pour le mois écoulé sera envoyée au Client.

L'ensemble des sommes dues par le Client sont payables termes à échoir. Sauf stipulation contraire expresse, toutes les factures sont payables au comptant dans le délai quinze (15) jours après l'heure d'établissement, par prélèvement automatique.

5.3 Le Fournisseur peut :

- Soit facturer, sur les factures suivantes, tout appel qui n'aurait pas été facturé à la date de facturation prévue ;
- Soit émettre des factures intermédiaires et demander une avance non productive d'intérêt lorsque, en cours de mois, le montant du par le client dépasse de moitié la facture du mois antérieur.

5.4 Défaut de paiement à l'échéance ou aux échéances convenues, toute somme qui ne sera pas réglée totalement au partiellement portera, soit mise en demeure préalable, intérêt à une fois et demie, le taux d'intérêt légal en vigueur à la date d'émission de la facture concernée et le Fournisseur pourra restreindre le service Data.

Le Client supporte les frais de suspension et de rétablissement de la ligne de 15 € HT par ligne. En outre, toute créance contre le débiteur deviendra immédiatement exigible.

Le Client restera redevable vis-à-vis de Fournisseur des redevances mensuelles et / ou minimum de facturation en vigueur.

5.5 Le Fournisseur adressera au Client des appels téléphoniques et lettres de relances qui se concluront par l'envoi d'une lettre de mise en demeure en cas de maintien de refus de paiement du Client. Dans un délai de huit (8) jours à compter de la date de réception de la mise en demeure et à défaut de paiement du Client. Le Fournisseur se réserve seul le droit de suspendre le service, totalement ou partiellement voir même de résilier le contrat, sans indemnisation du Client. Durant cette suspension le Client restera redevable vis-à-vis du Fournisseur se réserve seul le droit de suspendre le service, totalement ou partiellement, voir même de résilier le contrat, sans indemnisation du Client. Durant cette suspension le Client restera redevable vis-à-vis du Fournisseur des redevances mensuelles, et / ou minimum de facturation en vigueur. La suspension des services entraîne l'exigibilité immédiate de toutes les sommes facturées au Client.

5.6 En cas de contestation de la facture, le Client est tenu de signaler et justifier au Fournisseur le montant contesté, reprenant le numéro de la facture auquel il se rapporte et des motifs de contestation par lettre recommandée avec accusé de réception dans un délai de quinze (15) jours ouvrés à compter de la réception de ladite facture. La non-contestation d'une facture dans ledit délai de quinze (15) jours rendra la facture valide et exacte à tous égards.

5.7 Le Client a la possibilité de régler le prix du matériel soit au comptant, soit moyennant le versement d'un montant fixe et de mensualités sur 24 mois. Le client dispose du droit d'opter pour l'achat d'un nouveau matériel, dans ce cas, les mensualités du nouveau matériel se cumuleront avec celles du matériel déjà acquis restant à payer.

Toute résiliation du client rendra immédiatement exigible de plein droit les mensualités non payées.

5.8 Les conditions et services payants sont facturés en dehors de la tarification à l'unité des options.

6 DELAI DE LIVRAISON DE MATERIEL

6.1 Les délais de livraison ne sont donnés qu'à titre informatif et indicatif.

6.2 Le Fournisseur s'efforce de faire respecter les délais de livraison qu'il indique à l'acceptation de la commande et à exécuter la commande, sauf cas de force majeure, ou en cas de circonstances hors de son contrôle tels que des graves, incendie, tempête, mandations, épidémie, difficulté, d'approvisionnement, perte de colis par le transporteur sans que cette liste ne soit limitative

6.3 Les retards de livraison ne peuvent donner lieu à aucune pénalité ou indemnité, ni motiver l'annulation d'une commande.

7 TRANSPORT DU MATERIEL

7.1 Le Matériel commandé voyage aux risques et périls du Client. Il appartient donc au Client, en cas d'avarie des marchandises livrées ou de manquants d'effectuer toutes les réserves nécessaires auprès du transporteur.

7.2 Le Client doit vérifier au moment de la livraison, en présence du transport la conformité de la livraison.

En cas de dommages ou de manquants, le Client doit formuler des réserves écrites, précises et motivées sur le bordereau de livraison et en aviser immédiatement par tous les moyens le Fournisseur.

7.3 La mention sous réserve de déballage et de contrôle ou une réserve trop générale et imprécise n'a aucune valeur juridique et ne donne droit à aucun recours. Les réclamations du Client ne seront recevables que si elles portent sur la marchandise contenue dans les colis.

8 RECEPTION DU MATERIEL

8.1 Sans préjudice des dispositions à prendre par le Client vis-à-vis du transporteur telles que décrites ci-dessus, toute réclamation, qu'elle qu'en soit la nature, portant sur les produits livrés, ne sera prise en compte par le Fournisseur que si elle est motivée et effectuée par lettre recommandée avec accusé de réception, dans un délai de 3 jours ouvrés. Aucune réclamation ne sera prise en compte si elle intervient postérieurement de sa réclamation.

8.2 Il appartient au Client au Fournisseur tous les justificatifs quant au bien-fondé de sa réclamation. Aucun retour ne pourra être effectué par le Client sans l'accord préalable et exprès du Fournisseur.

8.3 La réclamation effectuée par le Client dans les conditions et selon les modalités par le présent article ne suspend pas l'obligation de paiement du Client de(s) la marchandise(s) concernée(s).

La responsabilité du Fournisseur ne peut en aucun cas être mise en cause pour d'éventuels incidents en cours de transport (destructions, avaries, perte ou vol).

9. RESPONSABILITE DU CLIENT AU TITRE DU MATERIEL

9.1 Le Fournisseur se réserve expressément la propriété de reprendre possession du Matériel jusqu'au paiement intégral et effectif de toutes les sommes dues au titre des Matériels. Si le Client s'abstient de payer au Fournisseur les sommes dues après que celui-ci ait sollicité le paiement, ce dernier sera en droit de reprendre possession des Matériels aux frais du Client. A cette fin, le Client autorise par avance le Fournisseur à pénétrer dans les locaux, où se trouvent les Matériels, quels qu'ils soient, et à agir au nom du Client lorsque le Fournisseur procède ainsi, à sa seule discrétion. Tant que la propriété n'est pas transférée au Client celui-ci, s'engage à conserver les Matériels dans des conditions permettant leur identification et à les désigner au fournisseur, à sa demande à fin qu'il puisse en reprendre possession.

9.2 D'autre part, le Client renonce à tout recours qu'il serait en droit d'exercer contre le Fournisseur, du fait des accidents et/ou dommages pouvant être causés à lui-même ou à autrui par le matériel.

En conséquence, il devra également garantir sa responsabilité en ce qui concerne ledit matériel, il devra prévenir immédiatement cette société de tout dérangement qui pourrait survenir dans le fonctionnement du matériel.

9.3 La composition à trois fois lors de la première utilisation de la carte SIM, la carte sera définitivement grillée et un SAV SIM sera obligatoire. Après au moins une connexion sur le réseau. Le Fournisseur fournira au client un code PUK de déverrouillage de la carte SIM qui sera facturé 10€HT par code.

10 MODALITES D'ACCES AU SERVICE DATA

Le Client est expressément informé que l'accès au Service Data dépendra des zones de couvertures du réseau de l'opérateur et du Matériel du Client. Le Fournisseur s'engage à mettre en œuvre tous les moyens pour assurer au mieux l'accès à son Service Data. Néanmoins le Client est expressément informé que des interruptions dans la fourniture du Service Data peuvent intervenir.

Les adresses IP communiquées par le Fournisseur changent à chaque connexion. Le Client déclare avoir pris connaissance de cette information lors de la souscription et ne pourra donc contester le contrat au cas où son système d'information nécessiterait des adresses IP fixes.

11. SECURITE

S'agissant de l'utilisation d'Internet, le Client est informé que Internet et un réseau véhiculant des données susceptibles d'être protégées par des droits de propriété intellectuelle ou d'enfreindre les dispositions légales en vigueur. Le Client s'interdit donc de transmettre sur Internet toute donnée prohibée, illicite, contraire aux bonnes mœurs ou à l'ordre public et portant atteinte ou susceptible de porter atteinte aux droits et de tiers et notamment aux droits de propriété intellectuelle.

Le Client s'interdit également l'utilisation des Newsgroups, du Peer et de la Voix sur IP.

Il est expressément rappelé qu'Internet n'est pas un réseau sécurisé. Dans ces conditions, il appartient au Client de prendre toutes les mesures appropriées de façon à 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 son Equipement à quelle fin se soit, et de procéder sur son Equipement, à des sauvegarder préalablement et postérieurement à la mise en place des services.

Le Client reconnaît également être pleinement informé du défaut de fiabilité du réseau Internet, tout particulièrement en termes d'absence de sécurité relative à la transmission de données et de non garantie des performances relatives au volume et à la rapidité de transmission des données.

Le Client reconnaît être informé que l'intégrité, l'authentification et la confidentialité des informations, fichiers et données de toute nature qu'il souhaite échanger sur le réseau Internet ne peuvent être garanties sur ce réseau. Le Client ne doit pas transmettre via le réseau Internet des messages dont il souhaiterait voir la confidentialité garantie de manière infailible. Le Client s'interdit toute utilisation frauduleuse, abusive ou excessive des services, telle que notamment l'encombrement volontaire des serveurs de messagerie du Fournisseur et/ou des destinataires de mails par du publipostage sauvage (spamming, bulke e-mail, junk e-mail ou mail bombing) ou de son réseau, ou l'envoi de message attractifs générant nécessairement un nombre imposant de réponses (teasing outrolling)

pouvant ainsi perturber la disponibilité des dits serveurs ou réseau. S'agissant des produits ou des services Internet, le client s'adresse directement aux Fournisseurs de contenus toute réclamation relative à l'exécution des services rendus par ceux-ci ou à la vente des produits par ceux-ci.

Le Client est enfin mis en garde sur la nature et la diversité des contenus disponibles sur Internet, lesquels peuvent être susceptibles de porter préjudice aux mineurs. Compte tenu de secret dont doivent bénéficier les correspondances privées. Aucun contrôle n'est exercé sur le contenu ou les caractéristiques des données reçues ou transmises par le client sur son réseau Internet. Toutefois, pour assurer la bonne gestion du système d'accès au réseau Internet, le fournisseur se réserve le droit de supprimer tout message ou d'empêcher toute opération du client susceptible de perturber le bon fonctionnement de son réseau ou du réseau Internet ou ne respectant pas les règles de fonctionnement, d'éthique et de déontologie. Il peut être fait exception à cette règle de confidentialité dans les limites autorisées par la loi, à la demande des autorités par la loi publique et /ou judiciaires.

Ainsi le Fournisseur pourra être amené à transférer aux autorités tout contenu illégal dont il aurait connaissance.

12 RESILIATION

12.1 La résiliation du service Data n'entraîne pas automatiquement la résiliation des autres services auxquels le client a souscrit sauf notification contraire écrite de ce dernier.

En cas de non-paiement d'une des redevances ci-dessus, ou de toute autre somme due découlant des présentes conventions, le Fournisseur pourra résilier de plein droit lesdites conventions quinze jours après une mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception.

En cas de carte SIM dédié DATA, toute résiliation du fait du Client après la mise en service rendra immédiatement exigible de plein droit le versement par le client au fournisseur d'une indemnité égale, par ligne résiliée :

- Soit minimum mensuel de facturation, multiplié par le nombre de mois restant à échoir jusqu'à la fin de la durée initiale d'engagement ;
- Soit, si le moment moyen des consommations facturées sur les six (6) mois précédant la notification de la résiliation est supérieure à ce minimum de facturation, à ce moment moyen, multiplié par le nombre de mois restant à échoir jusqu'à la fin de la durée initiale d'engagement.

12.2 Résiliation d'une option du service DATA n'entraîne pas la résiliation du service DATA sauf notification contraire écrite du client. Dans le cas où le client aurait souscrit une (des) option(s), il est expressément convenu entre les parties que toute résiliation sera effective au plus tard lors de la facturation adressée par le Fournisseur au titre des consommations DATA du mois suivant celui au cours duquel la demande de résiliation est parvenue au Fournisseur.

CONDITIONS PARTICULIERES DU SERVICE MAIL

CONDITIONS GÉNÉRALES ET SPÉCIFIQUES APPLICABLES

Les présentes conditions générales d'utilisation relatives à la messagerie ZE-Mail.fr, ZE telecom viennent préciser et compléter les conditions générales d'abonnement aux offres Internet ZE telecom et sont applicables lors de l'utilisation du Service.

1 DÉFINITIONS

- Application ze-mail.fr de ZE telecom : désigne l'application pour Terminals développée par ZE telecom, disponible pour certains systèmes d'exploitation et permettant d'accéder au Service.
- Conditions Générales d'Abonnement : désigne les conditions générales d'abonnement au Service d'Accès à Internet.
- Client : désigne une personne physique abonnée à une offre d'accès à Internet proposée par ZE telecom.
- Boîte de messagerie : désigne le compte de messagerie de l'utilisateur accessible au moyen d'un identifiant de messagerie et d'un mot de passe et lui permettant d'envoyer et de recevoir des courriers électroniques.
- Dossier « indésirables » : dossier vers lequel sont transférés les courriers électroniques considérés comme du Spam par l'outil de gestion automatique de l'anti-spam du Service et/ou signalés comme tels par l'utilisateur.
- Identifiant de messagerie : désigne l'adresse de courrier électronique du type xxxxxxx@ze-mail.fr créée par ZE telecom lors de la souscription par le Client à un Service d'Accès à Internet, ainsi que toute autre adresse correspondant à une Boîte de messagerie additionnelle que ce Client peut créer par la suite pour utiliser le Service.
- ZE telecom : désigne la société ZE telecom s.a.r.l., dont le siège social est 64 Rue Marcel Miquel 92130 Issy-Les-Moulineaux, RCS Paris 815 003 975.
- Service ou Service Mail ZE telecom : désigne le service de messagerie donnant au Client accès via les Terminals à une ou plusieurs Boîtes de messagerie selon que le Client est un client à une offre d'accès mobile ou à une offre d'accès Internet ZE telecom.
- Service d'Accès à Internet : service, basé sur les technologies Fibre Optique (FTTx), xDSL, fourni par ZE telecom et permettant au Client, via l'établissement de la connexion et l'attribution d'une adresse IP et d'adresses de DNS (Domain Naming System : système de nom de domaine), de se raccorder au réseau Internet, au débit technique IP auquel sa ligne téléphonique est éligible au moment de la souscription par le Client, de communiquer par un système de messagerie électronique, de disposer d'un espace de stockage et de services accessoires.
- Site ZE telecom : site accessible à l'adresse www.zetelecom.fr.

- Spam : courrier électronique non sollicité envoyé dans le cadre d'un Spamming.
- Spamming : envoi, parfois massif et répété, de courriers électroniques non sollicités, à des personnes avec lesquelles l'expéditeur n'a parfois jamais eu de contact et dont il a capté l'adresse électronique de façon irrégulière c'est-à-dire sans l'autorisation préalable de son titulaire.
- Terminal (aux) : désigne tout équipement pouvant se connecter au réseau Internet, notamment un téléphone mobile, un PC, une tablette, tout équipement doté d'un mode de connexion Internet.
- Utilisateur : désigne le Client utilisant le Service.

2 CRÉATION ET ACCÈS AUX BOITES DE MESSAGERIES

2.1 ZE telecom met à disposition du Client Internet ZE telecom une Boîte de messagerie principale lors de sa souscription à un Service d'Accès à Internet. Cette Boîte de messagerie principale constitue l'adresse de messagerie électronique principale du Client et désigne le Compte Utilisateur du Client au sens des Conditions Générales d'Abonnement.

2.2 Le Client identifié en tant qu'Utilisateur principal peut créer plusieurs Boîtes de messageries secondaires rattachées à sa Boîte de messagerie principale.

3 DÉFINITION DES PRESTATIONS FOURNIES

3.1 Le Service permet notamment à l'Utilisateur :

- de disposer de plusieurs Boîtes de messagerie en ligne dont l'adresse se présente sous la forme « xxxxxxx@ze-mail.fr » et accessibles depuis tout Terminal,
- de consulter ses mails et d'y répondre (pièces jointes accessibles en fonction de la compatibilité du Terminal et de l'installation ou non de logiciels adaptés) depuis l'Application ze-mail.fr ou depuis l'application native de messagerie du Terminal.

3.2 ZE telecom intègre la fonction anti-spam à toutes les boîtes de courrier créées dans le cadre du Service. L'anti-spam est un service qui filtre et limite les messages pouvant être identifiés comme non sollicités, par le biais d'un outil de traitement automatique, et éventuellement par l'Utilisateur lui-même. Ces messages pourront être marqués par la mention (**SPAM**) au niveau de leur objet et pourront être classés dans le Dossier « indésirables » de la Boîte de messagerie ze-mail.fr concernée. Les courriers indésirables conservés dans le Dossier « indésirables » seront conservés pendant sept (7) jours à compter de leur réception dans la limite de la capacité de stockage autorisée pour chaque boîte. À l'issue de ce délai, ces derniers seront automatiquement détruits. Afin de garantir le fonctionnement de l'anti-spam, l'utilisateur accepte que l'ensemble des messages qu'il reçoit sur ses Boîtes de messagerie du Service soient analysés par l'outil de traitement automatique de l'anti-spam.

4 DONNÉES PERSONNELLES

L'utilisateur est seul responsable des données qu'il communique à ZE telecom et déclare que les données fournies à l'occasion de l'utilisation du Service ou de la création de Boîtes de messagerie secondaires sont parfaitement renseignées et exactes. Conformément à l'article 34 de la loi du 6 janvier 1978, modifiée par la loi du 6 août 2004 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, l'utilisateur est informé de ce que les informations nominatives signalées comme étant obligatoires sur les formulaires et recueillies dans le cadre du Service sont nécessaires pour l'utilisation de celui-ci. Ces informations sont destinées exclusivement à ZE telecom et à ses partenaires contractuels pour les besoins de la fourniture du Service. Le courrier électronique est soumis au secret des correspondances privées. Toutefois, ZE telecom peut, dans le respect de la législation sur l'interception des correspondances électroniques, communiquer le contenu du courrier électronique des Utilisateurs aux autorités judiciaires et administratives compétentes à leurs demandes. ZE telecom peut utiliser ces données dans le respect de la réglementation applicable pour informer l'Utilisateur de produits et services susceptibles de l'intéresser. L'Utilisateur dispose des droits d'opposition (art. 26 de la loi), d'accès (art. 34 à 38 de la loi) et de rectification (art. 36 de la loi) des données le concernant. Ainsi, il peut exiger que soient rectifiées, complétées, clarifiées, mises à jour ou effacées les informations le concernant qui sont inexactes, incomplètes, équivoques, périmées ou dont la collecte ou l'utilisation, la communication ou la conservation est interdite. L'Utilisateur bénéficie d'un droit d'accès, de rectification qu'il peut exercer directement par téléphone au 09.70.72.90.90 ou par email à contact@zetelecom.fr ou en écrivant à : ZE Telecom Service Clients Gestion des données personnelles 51 Rue de la Garenne 92130 Sèvres (Indiquer son nom, prénom, adresse, numéro de téléphone et joindre un justificatif d'identité).

5 DATE DE CONCLUSION - DURÉE

Le Service est accessible par l'Utilisateur à compter de la mise en service du Service d'Accès à Internet auquel il a souscrit en tant que Client. L'accès au Service constitue l'accessoire, du contrat d'abonnement au Service d'Accès à Internet ZE telecom. La résiliation du contrat d'abonnement au Service d'Accès à Internet n'implique pas l'arrêt d'accès au Service de sa ou ses Boîte(s) de messagerie ze-mail.fr et reste donc engagé selon les conditions souscrites. Cependant, le service peut être résilié sous réserve que l'Utilisateur le notifie auprès de ZE telecom en lettre recommandée avec accusés de réception quarante-cinq (45) jours avant la date anniversaire. Le service est tacite reconductible douze (12) mois ferme. L'accès à la messagerie pendant une durée de six (6) mois suivant la résiliation, conformément aux dispositions de l'article L. 44-1 du Code des Postes et Communications électroniques sans assurer de maintenance particulière. Chaque demande, après résiliation du contrat de service, du fait du client sur les services associés seront facturés et payé avant intervention. Toutes demandes sera soumis à un étude facturée au tarif forfaitaire de 15€HT/demande.

6 TARIFS

L'accès au Service n'est pas inclus dans les frais d'abonnement au Service d'Accès Internet, cependant, l'Utilisateur est informé qu'il peut faire l'objet de frais de connexion à Internet selon qu'il se connecte au Service via un mode d'accès fixe ou mobile.

7 MODIFICATION DES PRESTATIONS

ZE telecom pourra être amenée à procéder à des modifications des fonctionnalités du Service. Si ZE telecom était amenée, pour des raisons techniques ou commerciales, à modifier le Service, l'Utilisateur en serait informé un mois au moins avant la date prévue. L'Utilisateur pourra alors résilier son accès au Service ou cesser d'y accéder dans les conditions et selon les modalités et délais prévus à l'article 11 des présentes conditions générales d'utilisation.

8 RESPONSABILITÉS DE L'UTILISATEUR

8.1 Les courriers électroniques sont conservés jusqu'à une limite de dix (10) gigaoctet par Boîte de messagerie, au-delà les nouveaux courriers électroniques seront automatiquement refusés et ne pourront donc être déposés dans la Boîte de messagerie de l'Utilisateur. Il appartient par conséquent à l'Utilisateur de consulter régulièrement sa Boîte de messagerie afin de ne perdre aucun courrier électronique et d'éviter toute saturation. ZE telecom ne peut être tenue responsable de la perte ou de la détérioration des courriers électroniques au-delà des délais stipulés ci-dessus.

8.2 Il appartient par ailleurs à l'Utilisateur de prendre toute disposition adéquate relative aux Terminaux qu'il emploie pour les protéger d'une contamination éventuelle par des virus ou des tentatives d'intrusion.

8.3 La confidentialité des courriers électroniques déposés dans la Boîte de messagerie de l'Utilisateur est assurée par l'utilisation d'un Identifiant de messagerie et d'un mot de passe. Il appartient à l'Utilisateur de personnaliser ses mots de passe et d'en assurer la confidentialité. La responsabilité de ZE telecom ne saurait être engagée en cas d'utilisation de ces mots de passe par un tiers. L'Utilisateur est seul et entièrement responsable du maintien de la confidentialité du mot de passe permettant au son Identifiant de messagerie d'accéder au Service et de toute activité ayant lieu sur sa Boîte de messagerie du fait de l'utilisation de cet Identifiant et du mot de passe associé. L'Utilisateur s'engage à avertir ZE telecom de toute utilisation non autorisée de sa Boîte de messagerie, de son Identifiant de messagerie ou de son mot de passe, ou de toute autre atteinte à la sécurité le concernant. ZE telecom ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable d'un quelconque dommage que l'Utilisateur pourrait subir du fait de l'utilisation par autrui de son mot de passe ou de sa Boîte de messagerie notamment pour le cas où l'Utilisateur n'aurait pas assuré la confidentialité de son mot de passe. L'Utilisateur ne peut utiliser le compte d'un tiers sans l'autorisation du titulaire de cette Boîte de courrier électronique.

8.4 Le Service ne peut être utilisé comme support de diffusion de messages contredisant l'ordre public ainsi que la législation ou la réglementation en vigueur, et notamment, sans que cette liste n'ait un quelconque caractère limitatif ou exhaustif :

- ceux qui présenteraient un caractère violent ou pornographique ou qui seraient susceptibles de porter atteinte au respect de la personne humaine ou de sa dignité, à l'égalité entre les femmes et les hommes, à la protection des mineurs ;
- ceux qui encourageraient la commission de crimes ou de délits ou inciteraient à la violence ou à la consommation de substances interdites ;
- ceux qui inciteraient à la discrimination et à la haine raciale ou à la négation de crimes contre l'humanité.

L'Utilisateur ne pourra utiliser le Service comme support de diffusion de messages à caractère commercial, publicitaire ou promotionnel, ni télécharger, afficher, transmettre toute publicité ou tout matériel promotionnel sollicités ou non autorisés (spamming, junk mail, chaîne de lettres ou toute autre forme de sollicitation), ni harceler de quelque manière que ce soit un autre ou plusieurs autres utilisateurs, ou collecter et stocker des données personnelles afférentes aux autres utilisateurs en dehors du cadre de la réglementation sur la protection des données personnelles. L'Utilisateur ne pourra tenter d'induire en erreur d'autres utilisateurs en usurpant le nom ou la dénomination sociale d'autres personnes et plus particulièrement en se faisant passer pour un employé de ZE telecom, un modérateur, un guide, ou un hôteur ou en falsifiant l'entête des messages à partir de laquelle les messages sont envoyés. Le Service ne peut pas être utilisé dans le but de télécharger, d'afficher, de transmettre par courrier électronique ou de toute autre manière tout contenu comprenant des virus informatiques ou tout autre code, dossier ou programme conçus pour interrompre, détruire ou limiter la fonctionnalité de tout logiciel, ordinateur, ou outil de télécommunication sans que cette énumération ne soit limitative, d'entraver ou perturber le Service, les serveurs, les réseaux connectés au Service, ou refuser de se conformer aux conditions requises, aux procédures, aux règles générales ou aux dispositions réglementaires applicables aux réseaux connectés au Service. Enfin, l'Utilisateur ne pourra utiliser le Service comme support de diffusion de messages dénigrant le Service ou ZE telecom. ZE telecom se réserve le droit de suspendre sans délai l'accès au Service de tout Utilisateur qui serait en infraction avec les présentes conditions d'utilisation du Service.

8.5 L'Utilisateur ne pourra reproduire, copier, vendre, revendre, ou exploiter dans un but commercial quel qu'il soit tout ou partie du Service, toute utilisation du Service, ou tout droit d'accès au Service.

8.6 Compte tenu du caractère mondial du réseau Internet, l'Utilisateur peut être tenu de se conformer à des règles applicables dans le pays où il consulte ses courriers électroniques ou à partir duquel il émet ses courriers électroniques.

9 RESPONSABILITÉS DE ZE TELECOM

9.1 Le Service, ainsi que l'ensemble des fonctionnalités qui le caractérisent, ne peuvent être fournis par ZE telecom que si l'Utilisateur dispose d'un équipement compatible.

9.2 ZE telecom ne garantit l'acheminement des messages que s'ils transitent sur ses serveurs. ZE telecom autorise l'envoi de courriers électroniques uniquement à partir des serveurs de messagerie ze-mail.fr, sauf dans le cas où l'Utilisateur utiliserait une adresse IP fixe. Dans l'hypothèse où l'Utilisateur se connecte à sa Boîte de messagerie et envoie des messages via une autre connexion que celle de son Service d'Accès à Internet fourni par ZE telecom et assurée par un tiers, les messages transitant par ces serveurs tiers, ZE telecom ne peut donc pas être garantes de l'acheminement des messages dans ce cas.

9.3 Sauf pour le cas où un manquement de ZE telecom est avéré :

- ZE telecom ne saurait être tenue responsable des conséquences résultant de l'accès par un tiers à la Boîte de messagerie de l'Utilisateur ou de la divulgation des courriers électroniques et des données stockées ou transportés dans le cadre du Service ;
- ZE telecom ne saurait être tenue responsable des conséquences résultant de la perte des courriers électroniques et des données stockées ou transportés dans le cadre du Service.

9.4 ZE telecom ne saurait être tenue pour responsable d'un quelconque contenu ou comportement d'un tiers qui serait menaçant, diffamatoire, obscène, agressif ou illégal, ou d'une quelconque atteinte aux droits d'autrui, y compris les droits de propriété intellectuelle.

9.5 ZE telecom est responsable de la mise en place des moyens nécessaires au bon fonctionnement et à la sécurisation du Service et prend les mesures nécessaires au maintien de la continuité et de la qualité du Service. Dans ce cadre, en cas de risque imminent ou réalisé pour la sécurité de la Boîte de messagerie de l'Utilisateur, d'autres Utilisateurs, du Service ou des réseaux et équipements de ZE telecom, notamment en cas de virus ou tout autre programme malveillant, ZE telecom pourra être amenée à prendre avec ou sans délai en fonction de la gravité des faits, les mesures de suspension d'accès à la Boîte de messagerie ou au Service qui s'imposent étant précisé que l'Utilisateur sera informé de la mise en œuvre des mesures dans les meilleurs délais avant cette mise en œuvre, sinon après pour le cas où l'urgence ou la situation l'exigerait.

9 ARRÊT D'UTILISATION DU SERVICE

L'Utilisateur peut cesser à tout moment d'utiliser le Service après sa période d'engagement, étant précisé que les courriers de sa Boîte de messagerie sont conservés pendant la durée de son abonnement au Service d'Accès à Internet prolongée le cas échéant d'une période de six (6) mois maximum.

10 FONCTION D'ASSOCIATION DE BOITES DE MESSAGERIE

L'Utilisateur à la fois Client mobile et Client Internet ZE telecom qui a associé ses Boîtes de messagerie bénéficie :

- d'une fusion automatique des Boîtes de messagerie mobile et Internet,
- de la possibilité de consulter ses courriers électroniques depuis un Terminal. Pour les paramètres divergents entre les boîtes mobile et Internet la préférence est donnée aux paramétrages de la boîte Internet,
- d'un espace de stockage de la boîte aux lettres de 10 Giga-octets.
- les options qui sont déjà souscrites par le Client sont automatiquement provisionnées sur la Boîte de messagerie associée,
- peut mettre fin à la fusion à tout moment. Dans un tel cas, la seule Boîte de messagerie liée à son statut de Client Internet ZE telecom est sauvegardée et contient l'ensemble des données des boîtes unifiées.

----- FIN DES CGV -----

Fait à Sèvres, le _____ en 2 exemplaires.

Pour le Client, Monsieur _____

Signature avec mention « Bon pour accord »

Tampon de l'entreprise