Conditions Générales de Ventes / Conditions Particulières des Ventes MISE EN VIGUEUR AU 01/09/2026

1. DÉFINITIONS

Dans le présent contrat, les termes, mots et expressions ci-après auront la signification suivante, sauf disposition explicite contraire :
"Prestataire" : signifie la société IP-COM (RCS 903 404 440 R.C.S. Antibes au capital de 30 000 € domiciliée 2323 Chemin de Saint Bernard 06220 VALLAURIS agissant en tant que représentant des Sociétés associées. Le Prestataire peut être individuellement dénommé une « Partie ».

"Client" : signifie l'entité qui commande des services au Prestataire et identifié dans le Bon de Commande. Le Client peut être individuellement dénommé une « Partie » ou collectivement avec le Prestataire les « Parties ».

"Contrat" : signifie ensemble le Bon de Commande, les présentes Conditions Générales, et les Conditions Particulières et leurs Annexes éventuelles, étant donné que :

a) Le « Bon de Commande » désigne le bon de commande (bon de commande électronique enregistrée via l'interface IP-COM ou un Bon de Commande Papier) afférent au Service commandé par le Client (et accepté par le Prestataire).
b) Les « Conditions Générales » désignent les présentes dispositions ;
c) Les « Conditions Particulières » désignent les conditions spécifiques à un Service comprenant notamment la description du Service concerné et/ou l'engagement de niveau de qualité de service,

"Frais Initiaux" ou FAS signifient les frais dus par le Client lié à la mise en place du Service et déterminés dans le Bon de Commande spécifique applicable ci-joint.

"Redevances Mensuelles" : signifie les redevances mensuelles fixes et récurrentes dues par le Client et déterminées dans le Bon de Commande spécifique applicable.

"Frais d'Utilisation" : signifie les frais dus par le Client pour les Services sur le principe « payer en fonction de l'utilisation des Services » comme prévu dans le Bon de Commande spécifique applicable.

"Services" : signifie un service fourni par le Prestataire, tel que défini par les Conditions Particulières et le Bon de Commande signés par le Client.
"Société Associée" : signifie toute entité juridique qui contrôle, est contrôlée ou est sous le même contrôle qu'une des Parties.

2. FOURNITURE DU SERVICE

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

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

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

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

2.5 En cas de Réclamation d'un Tiers, le Client demandant à être indemnisé et/ou défendu devra immédiatement adresser une Notification au Prestataire l'informant de l'existence d'une Réclamation d'un Tiers. Le Prestataire aura alors seule la direction de la défense dans le litige résultant de la Réclamation d'un Tiers et, notamment, pour toute négociation, transaction et procédure

judiciaire concernant la Réclamation d'un Tiers. Le Client fournira, à la demande du Prestataire, toute assistance raisonnable à celui-ci pour mener à bien sa défense.

2.6 Le Prestataire s'engage (en sus de ses obligations prévues à l'Article 2.5) à effectuer, à son choix exclusif, l'une des actions suivantes si un Service est devenu (ou si le Prestataire estime raisonnablement qu'il est probable qu'il devienne) l'objet d'une Action en Contrefaçon :
a) obtenir, à ses frais, le droit pour le Client de continuer à utiliser le Service,
ou,
b) modifier ou remplacer, à ses frais, le Service afin que l'utilisation de celui-ci ne soit plus la cause d'une contrefaçon.

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

3. CONTREPARTIE A LA FOURNITURE DU SERVICE

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

4. DURÉE

4.1 La durée initiale (ci-après désignée « Période Initiale ») d'un Service est mentionnée dans le Bon de Commande. La date de commencement de la Période Initiale est définie par les Conditions Particulières.

4.2 A l'expiration de sa Période Initiale, la durée du Service sera tacitement reconduite par Trimestre (chaque période de reconduction sera ci-après désignée « Période de Reconduction »).

4.3 Chacune des Parties pourra demander à l'autre Partie de cesser la fourniture d'un Service trois (3) mois avant la date d'expiration de la Durée Initiale ou de toute Période de Reconduction par envoi à l'autre Partie d'une Notification dans les formes prévues ci-après.

4.4 Par ailleurs, le Client pourra également demander au Prestataire de cesser à tout moment la fourniture d'un Service, sous réserve de lui adresser un préavis écrit de 30 jours (ci-après désigné « Résiliation Anticipée »). En cas de Résiliation Anticipée, le Client s'engage à payer au Prestataire tous les frais de résiliation anticipée tel que :

- (Mois Restants dues (engagement restant) x Montant Mensuel du ou des services) + 30%
  = Frais de résiliation Anticipé

(Doivent être entendus comme des frais d'interruption anticipée du Service et non comme des pénalités) décrits dans les Conditions Particulières (ci-après désignés « Frais de Résiliation Anticipée »).
Le Client s'engage à payer les Frais de Résiliation Anticipée dans les trente (30) jours suivant la date d'envoi de la Notification au Prestataire.

5. NOTIFICATIONS

5.1 – Les Notifications devront être adressées exclusivement par lettre recommandée avec avis de réception (LRAR) à l'adresse de la Partie concernée figurant au Contrat et/ou à la dernière adresse communiquée par écrit. Sauf stipulation contraire expresse, les Notifications sont réputées valablement effectuées à la date de première présentation du courrier recommandé par les services postaux. Il est précisé que le refus de réception, l'absence du destinataire, ou la mention "pli avisé et non réclamé" ne remettent pas en cause la validité de la Notification et n'en retardent pas les effets.

5.2 Toute Notification devra être adressée aux personnes désignées par chaque Partie comme étant les personnes en charge du suivi de l'exécution du Contrat. Chaque Partie désignera dans le Bon de Commande une personne en charge du suivi de l'exécution du Contrat. Tous autres documents et correspondance d'une Partie vers l'autre devront être adressés à ces personnes.

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

6. REVENTE

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

6.2 Le Prestataire pourra (dans les limites autorisées par les dispositions légales applicables sur la protection de la vie privée) surveiller l'utilisation d'un Service (et divulguer ou autrement utiliser l'information ainsi obtenue), mais ce dans le seul but de
(a) se conformer à toute loi, règlement, demande ou décision administrative applicable,
(b) s'assurer de l'absence d'une Mauvaise Utilisation du Service lorsqu'il a des raisons légitimes de croire à l'existence d'une telle Mauvaise Utilisation,
(c) protéger l'intégrité des systèmes informatiques et de télécommunications du Prestataire,
et
(d) fournir le Service conformément aux dispositions du Contrat.

7. PAIEMENT

7.1 Les Frais Initiaux et de Mise en Services devront être payés à la date de signature du Contrat ou, à une date d'échéance ultérieure, déterminée par le Bon de Commande.

7.2 Les Redevance Mensuelles devront être payées, à terme à échoir, sur une base mensuelle. Une Redevance Mensuelle calculée sur une base prorata journalière devra être payée entre la Date de Mise en Service et la date de début de la première période de facturation.

7.3 Les Frais d'Utilisation devront être payés de façon mensuelle à terme échu suivant l'utilisation des Services durant le mois calendaire écoulé.

7.4 Quels que soient les redevances et frais facturés, ceux-ci devront être payés dans un délai maximal de dix (10) jours suivant la date d'établissement de la facture.

7.5 Le paiement de toutes les sommes dues au titre du présent Contrat devra être effectué par prélèvement automatique ou tout autre moyen de paiement que le Prestataire pourra raisonnablement demander.

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

7.7 – Intérêts de retard / Clause pénale, En cas de non-respect du délai de paiement prévu à l'Article 7.4, et sans préjudice de tous ses autres droits, notamment de suspension et/ou de résiliation du Contrat et/ou des Services, le Prestataire pourra exiger, de plein droit et sans mise en demeure préalable :

(a) des intérêts de retard calculés au jour le jour à compter de la date d'échéance et jusqu'au paiement intégral, sur la base d'un taux annuel égal au taux Euribor le plus récent majoré de quatre (4) points ;

et

(b) à titre de clause pénale, une indemnité forfaitaire égale à trente pour cent (30%) du montant HT des sommes impayées, destinée à couvrir notamment les frais de gestion, de relance, de recouvrement et les préjudices d'exploitation subis par le Prestataire.

Ces sommes seront exigibles jusqu'au jour inclus où toutes les sommes dues auront été payées. Les intérêts continueront à courir sur toutes les sommes exigibles, nonobstant l'expiration ou la résiliation du présent Contrat pour quelque cause que ce soit.

7.8 Les pénalités de retard ne seront pas appliquées (et la date de la facture ne sera pas prise en compte) en cas de contestation de bonne foi par le Client du montant facturé par le Prestataire et à condition que le Client :
(a) paie tous les montants facturés et non contestés à leur échéance;
(b) adresse par écrit au Prestataire sa contestation sur le montant facturé avant sa date d'exigibilité;
(c) coopère avec le Prestataire afin de résoudre rapidement la contestation;
et
(d) s'engage à payer le montant convenu sur lequel les Parties se sont mises d'accord, à sa nouvelle date d'échéance, c'est-à-dire dans les cinq (5) jours à compter de la résolution de la contestation.

7.9 Tous les frais et redevances sont exprimés hors T.V.A. ou toute autre taxe applicable au jour de la facturation.

7.10 En cas de contestation sur tout ou partie des sommes facturées, le Client s'engage à payer les sommes correspondant aux montants non contestés de la facture concernée, et ce, conformément au délai prévu à l'Article 7.4 ci-dessus.

7.11 Le Prestataire se réserve le droit de demander au Client un dépôt de garantie ou toute autre forme de garantie de paiement (ou l'augmentation de la garantie déjà délivrée) en cas de modification substantielle de la situation financière ou en cas de commande ou d'utilisation de Services significative et/ou supplémentaires

7.12 En cas de non-respect du Contrat ou de la mise en place de celui-ci de la part du Client après accord du Client, et/ou d'annulation par le Prestataire pour non transmission par le Client des documents demandés permettant la mise en place du dit Contrat, ou pour non règlement, le Client s'engage à régler à titre de dédommagement la somme correspondant à 100% de l'ensemble des contrats signés, sur la totalité de la durée des contrats (36 ou 24 mois – partie Abonnements selon les conditions de durée d'engagement prévues au Contrat), majorée de 50% du montant HT, soit :

• montant mensuel x la durée restante d'engagement + 50% pour les parties abonnements (Montant HT global des Accès Mobiles, Montant HT des accès DATA & Réseau Internet, Montant HT de l'abonnement VoIP/Trunk/Licence/Serveurs).

Lors d'une souscription avec un partenaire financier et la mise en place d'un financement, le Prestataire s'engage et se porte caution pour le Client. Dans le cas où le Client ne procède pas aux règlements de son contrat via le(s) partenaire(s) financier(s), et que celui-ci est résilié par leurs soins, le partenaire financier se réserve le droit de facturer le Prestataire ; en contrepartie, le Prestataire facturera au Client le montant total dû des mensualités HT majoré de 50%, soit :

• montant mensuel x la durée d'engagement (63 mois/48 mois/36 mois/24 mois/12 mois selon les conditions prévues au Contrat) + majoration de 50% du montant HT restant due, auquel pourront s'ajouter les éventuels frais de rejet relatifs au non-règlement de la part du Client et/ou imputés au Prestataire par le partenaire financier.

7.13 En cas de rejet de prélèvement de la ou des factures relatives au contrat d'abonnement ou à l'achat du matériel, des frais de rejet seront appliqués par le Prestataire envers le Client d'un montant HT de 60€ + 30% du montant de la ou des factures rejetées.

8. LIMITATION DE RESPONSABILITE

8.1 Il est expressément spécifié que les obligations du Prestataire dans la fourniture des Services ne sont pas soumis à des obligations de résultats. Le Prestataire s'engage à apporter tous les soins et efforts raisonnables dans la fourniture des Services.

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

8.3 Le Prestataire ne garantit pas que son Service fonctionne et fonctionnera sans aucune discontinuité. En cas de défaillance de son Service, le Prestataire notifie au Client la défaillance en cause, en l'informant de sa nature, et il fera ses meilleurs efforts pour remédier à cette défaillance.

8.4 A l'exception de leur obligation contractuelle de procéder au paiement des factures ainsi que prévu ci-dessus, aucune des Parties ne sera responsable, à quelque titre que ce soit, des dommages suivants :
(a) perte de revenus, d'activité, de contrats, de clientèle, d'économies, de profits ou de données - les termes "perte d'économies" signifient une quelconque dépense que l'une des Parties s'attend à éviter ou bien à supporter à un moindre coût grâce au Contrat - ;ou
(b) un quelconque dommage indirect pouvant survenir dans le cadre de l'exécution du Contrat.

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

8.6 Au cas où l'une des Parties verrait sa responsabilité mise en cause au titre de l'exécution du Contrat, il est expressément spécifié que sa responsabilité ne pourra excéder cinq cents (500€) pour tout dommage direct ou à mille euros (1.000€) pour toute série de dommages directs résultant des mêmes faits pendant une période de douze (12) mois.

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

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

8.9 En cas de portabilité, le Client donne mandat au Prestataire pour effectuer en son nom et pour son compte toutes les démarches nécessaires à la fourniture des services, y compris la mise en œuvre de la revente de l'abonnement téléphonique, du

dégroupage et/ou de la portabilité du/des numéro(s) notifié(s) dans le mandat de portabilité. Toutes les autres lignes non prévues au mandat de portabilité ne sont pas de la responsabilité du Prestataire et restent à la charge du Client pour la résiliation.

8.10 Le Client reconnait avoir pris connaissance du montant des frais de résiliation auprès de chaque opérateur, et être seul responsable du montant dû. La responsabilité du Prestataire ne peut être engagée.

8.11 – Prise en charge commerciale des frais de résiliation de l'ancien prestataire, par dérogation à l'Article 8.10, lorsque cela est expressément prévu, IP-COM pourra, à titre strictement commercial et non obligatoire, prendre en charge tout ou partie des frais de résiliation facturés au Client par son ancien prestataire au titre des services repris par IP-COM.

Toute prise en charge n'est due que si elle est expressément prévue par écrit à la date de souscription du Contrat, et uniquement au regard des documents contractuels acceptés par le Client, à savoir la proposition commerciale signée et/ou tout autre support écrit émanant de IP-COM (notamment email, contrat, bon de commande, avenant). Aucune promesse verbale, tolérance, usage, ou engagement non formalisé par écrit à la date du Contrat ne pourra être invoqué par le Client ni être opposable à IP-COM. À défaut de mention expresse et écrite à la date du Contrat, aucune prise en charge ne sera effectuée, le Client en ayant été informé et l'acceptant sans réserve.

Cette prise en charge est limitée au montant maximum indiqué sur la proposition commerciale ou l'écrit applicable, et ne couvre pas, sauf mention expresse contraire, les pénalités, frais de recouvrement, frais liés à du matériel, location, leasing, rachat d'équipements, ni tout montant ne constituant pas des frais de clôture/résiliation des services concernés.

Afin d'être éligible, le Client devra transmettre à la comptabilité à l'adresse comptabilite@ipcom-sud.fr, dans un délai maximum de soixante (60) jours suivant la portabilité des numéros et l'activation des liens, l'ensemble des justificatifs suivants :

- la facture de clôture émise par l'ancien prestataire ;
- une preuve de règlement correspondant à cette facture (extrait bancaire ou justificatif équivalent démontrant le paiement effectif) ;
- une facture établie à l'ordre de IP-COM reprenant le montant à prendre en charge dans la limite du plafond prévu sur la proposition commerciale ou l'écrit applicable.

À défaut de transmission complète de ces éléments dans le délai précité, ou en cas de non-concordance des pièces, aucune prise en charge ne sera due et IP-COM ne pourra être tenue responsable d'un quelconque refus, retard, ou non-traitement. La prise en charge, lorsqu'elle est accordée, pourra être réalisée au choix de IP-COM par avoir sur facture(s) ou par remboursement sous un délai maximum de 90 jours ouvrés.

9. CONFIDENTIALITÉ

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

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

9.3 La présente clause s'appliquera pendant toute la durée de ce contrat et survivra à l'arrivée à terme de ce dernier pendant un (1) an.

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

10. RÉSILIATION

10.1 En cas de manquement à l'une quelconque de ses obligations essentielles issues du Contrat et notamment l'obligation de paiement des factures tel que défini à la clause 7 ci-dessus, la Partie non fautive adressera à la Partie défaillante une Notification de défaut lui indiquant la nature de son manquement au titre du Contrat.

10.2 – Résiliation pour manquement / Préavis, si la Partie défaillante n'a pas remédié à son manquement dans les quinze (15) jours suivant la Notification de défaut adressée conformément à l'Article 5.1, la Partie non fautive pourra résilier le Contrat exclusivement par l'envoi d'une Notification de résiliation par LRAR conformément à l'Article 5.1, sans qu'il soit besoin de recourir aux juridictions compétentes pour la confirmer. La résiliation interviendra à l'issue d'un préavis de trois (3) mois à fin de mois, lequel court à compter de la date de première présentation de la Notification de résiliation par les services postaux à l'adresse du destinataire, et expire le dernier jour du mois civil au cours duquel ledit préavis arrive à terme. Il est expressément précisé que le refus de réception, l'absence du destinataire, ou la mention "pli avisé et non réclamé" n'affectent pas la validité de la Notification et ne suspendent ni ne retardent le point de départ du préavis.

10.3 Par ailleurs, nonobstant ce qui précède et dans la mesure où cela lui est permis par les dispositions légales applicables, l'une quelconque des Parties pourra prononcer, par l'envoi d'une Notification de résiliation à l'autre Partie, immédiatement, automatiquement sans indemnité et sans qu'il soit besoin d'avoir recours aux juridictions compétentes pour la confirmer, la résiliation du Contrat si l'autre Partie engage ou voit s'engager à son encontre (i) une procédure de conciliation et/ou de rééchelonnement de ses dettes envers ses créditeurs ; (ii) une procédure d'aide aux entreprises en difficulté ; (iii) une procédure de redressement ou de liquidation judiciaire ou toute autre procédure similaire.

10.4 Le fait pour la Partie non fautive de ne pas mettre en œuvre son droit de prononcer une résiliation en cas de survenance de l'une des possibilités de résiliation unilatérale prévues aux présentes ne saurait être considéré comme une renonciation à l'exercice éventuel ultérieur de ce droit.

10.5 L'exercice du droit de résiliation de l'une ou l'autre Partie dans les cas prévus aux présentes ne saurait en aucun cas porter atteinte à leurs droits d'exercer toutes actions ou procédures à leur disposition ni à leurs éventuels droits à compensation en dommages-intérêts devant les juridictions compétentes. Notamment, dans l'hypothèse de la résiliation unilatérale du Prestataire, conformément aux dispositions du présent Article 10, le Prestataire pourra (sans préjudice de l'exercice de ses autres droits et recours) réclamer au Client le paiement des mêmes frais de résiliation anticipée que ceux que le Client aurait payés en cas de Résiliation Anticipée par ce dernier.

11. SUSPENSION DU SERVICE

11.1 Le Prestataire pourra suspendre ou bloquer immédiatement et sans préavis, l'accès à un ou à tous les Services (chaque cas étant ci-après individuellement désigné « Suspension du Service ») pour l'un des besoins suivants :
a) se conformer à toute loi, réglementation, décision de justice ou autre demande administrative ou injonction exigeant une action immédiate;
b) éviter toute interférence pouvant créer un dommage ou une dégradation de la Plate-Forme du Prestataire;
c) éviter que le Service soit utilisé d'une façon qui engagerait ou pourrait engager la responsabilité du prestataire, ou en violation à toute loi, réglementation, que cette utilisation soit faite par le Client ou toute autre personne ou entité utilisant le Service, avec ou sans le consentement ou l'autorisation du Client, ces cas d'utilisation étant ci-après individuellement désignés « Mauvaise Utilisation du Service ».
d) éviter toute perte lorsque le Client ne paye pas l'un des montants dus ni à sa date d'échéance, ni dans le délai de dix (10) jours suivant la réception par le Client d'une Notification de payer envoyée par le Prestataire.
e) En cas de survenance d'un cas ouvrant droit à la résiliation prévue par l'article 10 ci-dessus.

11.2 Le Prestataire s'engage à rétablir la fourniture du Service à condition que le Client remédie à la cause de la Suspension du Service et qu'il paie au Prestataire les frais de rétablissement du Service. Si le Client ne remédie pas à la cause de la Suspension du Service ou ne paie pas les frais de rétablissement du Service, le Prestataire pourra résilier de plein droit le Contrat sans formalité judiciaire. Dans ce cas, le Prestataire pourra (sans préjudice de l'exercice de ses autres droits et recours) réclamer au Client le paiement des mêmes frais de résiliation anticipée que ceux que le Client aurait payés en cas de Résiliation Anticipée par ce dernier.

11.3 Le Client reconnaît avoir obtenu ou s'engage à obtenir et à détenir, à tout moment, toute autorisation nécessaire pour accomplir ses obligations au titre du présent contrat et/ou pour utiliser les Services.

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

12. CESSION

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

13. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

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

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

14. INDEPENDANCE DES CLAUSES, INTÉGRALITÉ ET TITRES

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

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

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

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

15. LOI APPLICABLE ET JURIDICTIONS COMPETENTES

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

15.2 A ce titre les juridictions compétentes pour connaître de tout litige issu de l'exécution, de la non-exécution et/ou de l'interprétation du présent contrat seront les juridictions compétentes du ressort de la Cour d'Appel de Marseille.

16. PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

16.1 Les Parties acceptent que les données à caractère personnel collectées et/ou traitées dans le cadre du présent Contrat par l'autre Partie constituent des « Données Personnelles » au sens du Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des données (dit « RGPD ») et de la Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée (dite « Informatique et Libertés »), pour les besoins de la négociation, de la conclusion et de l'exécution du Contrat, ainsi que de la fourniture des Services. En signant le présent Contrat, chacune des Parties autorise l'autre Partie, dans la stricte limite de ce qui est nécessaire à la fourniture des Services et/ou au respect des obligations légales applicables, à transmettre lesdites Données Personnelles à toute société associée et/ou à tout tiers intervenant à ces mêmes fins (notamment sous-traitants, opérateurs, prestataires techniques, partenaires), sous réserve du respect des exigences du RGPD. Chacune des Parties s'engage à respecter le RGPD et tout autre texte en vigueur ou ultérieur applicable à la protection des données personnelles.

16.2 Conformément au RGPD et à la Loi Informatique et Libertés modifiée, toute personne concernée dispose, dans les limites et conditions prévues par les textes applicables, d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation du traitement, d'opposition, ainsi que du droit à la portabilité des Données Personnelles la concernant. Ces droits peuvent être exercés en adressant une demande écrite au Prestataire, accompagnée d'un justificatif d'identité si nécessaire, à l'adresse de contact communiquée au Client ou à l'adresse figurant sur la proposition commerciale/contrat. La personne concernée dispose également du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés).

Conditions Particulières – Service de connectivité Internet

En application des Conditions Générales

1. DÉFINITIONS

Tous les termes qui figurent en majuscule dans le présent document et qui ne sont pas définis ci-après auront la signification qui leur est donnée par les Conditions Générales ou le Bon de Commande applicables au Service : La « Date de Mise en Service » : signifie la date à laquelle le Service fourni par IP-COM est opérationnel et prêt à être utilisé par le Client. La technologie « DSL » signifie Digital Subscriber Line (ligne d'abonné numérique), technologie qui permet de transmettre des signaux numériques haut débit sur le réseau d'accès téléphonique existant. Lorsque le débit est asymétrique (« ADSL »), cette technologie permet d'avoir un haut débit en direction du Client et/ou des Utilisateurs (ci-après « Débit Descendant ») et une voie de retour de plus faible débit vers le réseau du Prestataire (ci-après « Débit Ascendant »).
L'« Installation d'Accès » signifie les installations d'accès locales dédiées au Client et/ou aux Utilisateurs permettant la fourniture dans le cadre du Service d'Accès les liaisons de télécommunication mentionnées par le Bon de Commande.
L'Éligibilité de la ligne téléphonique : mesure de la capacité d'une ligne téléphonique à accepter un débit DSL maximum. Cette mesure peut varier en fonction de la qualité de la ligne téléphonique et notamment de la distance de l'équipement du Client au central téléphonique, et de l'infrastructure. La mesure peut enfin varier en fonction du nombre de lignes téléphoniques connectées au DSL sur la zone géographique du Client.
La « Ligne » : signifie-la ou les lignes de téléphone fixe(s) du Client située(s) en France métropolitaine pour la- ou les- quelles le Service a été souscrit.
Le « Port du Réseau du Prestataire » signifie le port du réseau du Prestataire concentrant le trafic généré par le Client et/ou les Utilisateurs.
Une « Défaillance » : signifie une indisponibilité totale du Service résultant d'une erreur logique de routage, d'une coupure de transmission ou d'une indisponibilité des plateformes de gestion des communications de IP-COM.
« France Telecom » signifie la société France Telecom S.A, opérateur de télécommunication historique en France et titulaire d'une licence accordée au titre des articles L33.1 et L34.1 du code des Postes et Télécommunications.
Un « Code d'accès » signifie le couple constitué d'un nom d'utilisateur et d'un mot de passe pour commander ou utiliser le Service, attribuer, modifier un service notamment grâce à l'interface d'administration du Service mis à sa disposition par IP-COM.

2. DESCRIPTION DU SERVICE

Le Service d'Accès permet l'accès au Port du Réseau du Prestataire du réseau du Prestataire et/ou au Backbone. Internet du Prestataire à partir des locaux du Client (ci-après individuellement désignés « Site Client ») ou de membres d'un groupe déterminé d'utilisateurs (ci-après les « Utilisateurs »). Si le Client choisi dans le Bon de Commande l'accès au Port de Concentration, le Prestataire collectera les données émises au protocole Internet par les équipements du Client et/ou des Utilisateurs via le Port du Réseau du Prestataire pour les transporter ensuite à leur adresse de terminaison (désigné ci-après le « Service de Collecte »). Le Client s'engage à ne pas faire une autre utilisation du Service d'accès et notamment accéder à un port de concentration, un réseau ou un Backbone Internet autre que celui du Prestataire. Afin de bénéficier du Service d'Accès, les Sites Client et/ou les Utilisateurs pourront être reliés par des liaisons de télécommunication mise en œuvre directement par le Prestataire, ou bien souscrit par le Prestataire auprès d'un ou plusieurs opérateurs de télécommunications (ci-après les « Opérateurs ») habilités à fournir des services de télécommunication au public. A ce titre, le Client désigne, par les présentes, le Prestataire comme son représentant pour passer des commandes pour son compte mais au nom du Prestataire (ci-après désignée « Commande à l'Opérateur ») auprès d'un ou plusieurs Opérateurs, et traiter l'installation et l'exploitation des liaisons de télécommunication mentionnées dans le Bon de Commande. Au titre de la souscription du Service d'accès, le Client s'engage à accepter les Opérateurs choisis par le Prestataire (dont la liste sera communiquée sur demande du Client avec leurs conditions contractuelles et de qualité de service) et reconnaît qu'il ne dispose d'aucune faculté de changement d'Opérateurs.

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

- Les liaisons de télécommunication fournissant des connexions permanente dédiées au réseau de l'Opérateur (hors technologie DSL) à partir des Sites Client en utilisant les Installations d'Accès (désigné « Service d'accès Liaison Louée »). Les équipements du Client situés sur le Site Client à partir duquel des données sont émises, regroupent lesdites données sous forme de paquets de données conforme au protocole Internet et donnent à chaque paquet une adresse de terminaison. Le Service transfère alors ces paquets par l'intermédiaire des Installations d'Accès au réseau de l'Opérateur. Ces paquets sont ensuite transportés à leur adresse de terminaison. Pour ces liaisons de télécommunication l'Opérateur mettra en place des Ports d'Accès N*64 Kbit/s, E1 (2 Mbit/s), E3 (34 Mbit/s), DS-3 (45 Mbit/s), STM-x (x*155 Mbit/s), 10BT (10 Mbit/s), 100 BTX (100 Mbit/s) conformément aux indications figurants dans le Bon de Commande.

- Les liaisons de télécommunication fournissant des connexions permanentes sur le réseau d'accès téléphonique existant (technologie DSL) à partir des Sites Client ou des Utilisateurs en utilisant l'Installations d'Accès (désigné « Service d'accès DSL »). Pour des raisons techniques, le service d'accès DSL n'est pas accessible à partir de la totalité du Territoire. Par ailleurs, dans une zone au sein de laquelle le Prestataire fournit le Service, toutes les lignes téléphoniques analogiques ne sont pas éligibles au service d'accès DSL. Le Prestataire ne fournit le Service d'accès DSL qu'à la condition que le Client et/ou l'Utilisateur, donne un mandat écrit préalable au Prestataire de procéder à la mise en œuvre du Service d'accès DSL sur les lignes téléphoniques concernées. Pour ces liaisons de télécommunication l'Opérateur mettra en place des Débits Ascendant et des Débits Descendants conformément aux indications figurants dans le Bon de Commande. La mise en œuvre du Service d'accès fournissant des connexions DSL entraînera techniquement la suppression – s'il existe – de tout autre service précédemment supporté par la liaison de télécommunication concernée par le Service. Le Client et l'Utilisateur font leur affaire des conséquences, notamment en terme de facturation, du maintien ou de la suppression des liens contractuels avec un autre fournisseur relatif au Service. Par ailleurs, le Client s'engage (i) à maintenir pendant toute la durée du Contrat, une ligne téléphonique avec France Télécom (sauf indication contraire du Prestataire) ; (ii) à n'utiliser que des matériels de télécommunication agréés, conformément au code des postes et télécommunications ; (iii) en cas de changement d'adresse ou de l'un de ses numéros de téléphone, ou de suspension de son contrat d'abonnement téléphonique avec France Télécom, à prévenir immédiatement et par tous moyens (confirmés par lettre recommandée avec avis de réception dans les dix jours) en joignant, le cas échéant, les justificatifs adéquats. Dans l'éventualité où tout ou partie de ces modifications rendrait la fourniture des Services impossible, il sera alors procédé à la résiliation du Service par le Prestataire, sans que le Prestataire puisse voir sa responsabilité engagée pour quelque motif que ce soit.

- Les liaisons de télécommunication utilisant le réseau téléphonique commuté analogique (désigné « Service d'accès Dial »). Il est destiné au Client qui ont besoin de fournir aux Utilisateurs un accès à un nœud du réseau du Prestataire. Ce type de liaison fournit l'accès au réseau de télécommunication du Prestataire en tarification locale ou gratuite pour l'Utilisateur. Le Service d'accès Dial est facturé sur la base d'un coût à la minute d'utilisation du Service par les Utilisateurs. Le prix des minutes est fonction de la grille horaire suivante : Les heures comprises entre 8H00 et 19H00 du lundi au vendredi sont désignées « Heures Pleines » ou « HP »; les heures comprises entre 19H00 et 22H00 et entre 7H00 et 8H00 du lundi au vendredi ainsi qu'entre 7H00 à 22H00 les samedis, dimanches et jours fériés sont désignées « Heures Creuses » ou « HC » ; et les heures comprises entre 22H00 et 7H00 le lendemain tous les jours sont désignées « Heures Super Creuses » ou « HSC ».

Les liaisons de télécommunication utilisant le réseau hertzien (GPRS, Boucle Locale Radio, Wifi…) (désigné « Service d'accès Wireless »).

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

Si par ailleurs le Client choisit dans le Bon de Commande l'option selon laquelle l'authentification des Utilisateurs ayant été autorisés par le Client à bénéficier du Service d'Accès est assurée par les équipements « RADIUS » du Prestataire (pour le Service d'Accès Dial et le Service d'Accès DSL), le Prestataire donnera au Client un accès à l'interface http lui permettant d'accorder, de retirer et de modifier les droits d'accès des Utilisateurs au Service.

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

3. MISE A DISPOSITION D'EQUIPEMENTS

A la demande du Client, IP-COM accepte de fournir et de laisser à la disposition du Client, qui l'accepte, pendant toute la durée du Contrat, les routeurs et autres équipements informatiques ou de télécommunications mentionnés dans la commande de services (ci-après les « Équipements »), ou souscrits en ligne sur l'Interface (si existant). IP-COM fixera les frais applicables aux Équipements destinés à être utilisés avec le Service, et dont la fourniture a été prise en charge par IP-COM, à compter du jour où ces équipements sont commandés par le Client. Les Équipements sont mis à disposition du Client pendant la durée du Contrat, uniquement pour être utilisés dans le cadre du Service. Le Client s'engage à n'utiliser les Équipements que conformément à la documentation technique relative aux Équipements et le cas échéant selon les instructions et recommandations fournies par IP-COM. Il est formellement interdit au Client de conclure pour les Équipements toute cession des droits résultant du Contrat. Néanmoins, le Client s'engage personnellement à leur garde et à leur conservation et à ce qu'aucune détérioration ne survienne aux Équipements même du fait de leur usage. A l'issue de la période de mise à disposition ou en cas de résiliation du Contrat, le Client doit restituer les Équipements en bon état de fonctionnement, d'entretien, accompagnés de leurs accessoires éventuels (câbles et autres). Les Équipements ainsi retournés le seront dans un « suremballage », sur lequel apparaîtront clairement la mention « Retour Équipements IP-COM » ainsi que le nom du Client. Le défaut de restitution des Équipements aux conditions spécifiées ci-dessus au premier jour ouvré suivant la période de mise à disposition entraînera au choix de IP-COM :

a) La vente par IP-COM au Client des Équipements au prix indiqué dans le Bon de Commande. Cette vente sous la condition suspensive de la levée d'option par IP-COM est réputée parfaite entre les parties dès le jour de la signature du Contrat.

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

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

En cas de tentative de saisie des Équipements, le Client doit en aviser sans délai IP-COM, élever toute protestation et prendre toutes les réserves nécessaires pour faire connaître les droits de IP-COM sur les Équipements. Si une saisie a lieu, le Client doit faire diligence à ses frais pour en obtenir la mainlevée.
Les Articles 3.3, 3.4, 3.5, 3.6, 3.7 et 3.8 ne s'appliqueront pas dans l'hypothèse où le Client, selon la mention expresse du Bon de Commande, acquiert les Équipements auprès de IP-COM. Dans cette hypothèse, les Équipements vendus le sont sous réserve de propriété jusqu'au paiement complet des Frais de Mise en Service de IP-COM et bénéficie d'une garantie de douze (12) mois à compter de leur livraison.

4. OBJECTIFS DE QUALITÉ DE SERVICE

IP-COM prendra en charge cinq jours sur sept (5/7) et huit sur vingt-quatre (8/24) suivants les horaires d'ouvertures en vigueur les Défaillances de fonctionnement du Service,
(i) sur incident détecté par IP-COM ou
(ii) le cas échéant signalé par le Client (ci-après désignés indistinctement « la Notification de Défaillance ») qui devra apporter sa pleine coopération à IP-COM pour déterminer la cause du problème afin de le résoudre.
Toute Notification de Défaillance, dans le cas où la Défaillance est signalée par le Client, devra se faire par l'envoi d'un e-mail à l'adresse service-technique@ipcom-sud.fr et/ou par téléphone au numéro 04.93.75.19.70. En cas de Défaillance, IP-COM s'efforcera de réaliser les objectifs de qualité de service suivants (ci-après individuellement désignés « Objectif de Qualité de Service ») :
Sur un mois, IP-COM s'efforcera de rendre le Service disponible au moins 95% du temps (ci-après désignés « Objectif de Disponibilité du Service »), ce temps de disponibilité étant calculé sur la base des Notifications de Défaillance du Client adressé à IP-COM au cours de la période susmentionnée. Le Client pourra si un Objectif de Disponibilité du Service n'est pas atteint durant un mois, sur demande, bénéficier auprès de IP-COM d'un avoir égal à un pourcentage :
a)De la moyenne des Frais d'Utilisations payables au titre des trois mois précédents le mois au cours duquel est intervenue la Défaillance et ce, tel que mentionné dans le tableau ci-dessous :

Objectif de Disponibilité du Service	Montant de l'Avoir
De 95 à 80%	0,5%
Moins de 79,99%	10%

IP-COM s'efforcera de corriger tout problème ayant causé une Défaillance du Service dans le délai de huit (8) heures à compter de la réception d'une Notification de Défaillance et de remplacer tout Équipement défaillant mis à disposition du Client ou vendu au Client (si la période de garantie est toujours en cours) dans les quatre vingts seize heures (96) heures à compter de la constatation par IP-COM de la défaillance de l'Équipement (ci-après désignés « Objectif de Rétablissement du Service »). Aucune pénalité ne sera due par IP-COM si l'Objectif de Rétablissement du Service n'est pas atteint.
Les pénalités libératoires mentionnées aux articles ci-dessus ne s'appliquent pas, et aucun avoir ne sera émis, pour la période au cours de laquelle le Service fait l'objet d'une Défaillance en raison de l'une des causes suivantes (ci-après individuellement désignés un « Evénement Excusable ») : (i) un équipement ou un service non fourni par IP-COM (ii) les actes ou omissions du Client (iii) une maintenance planifiée (iv) un trafic du réseau qui excède la capacité du Service (v) les actes ou omissions de France Télécom ou de tout autre opérateur de télécommunication (vi) l'indisponibilité du Client, ou autre manquement de celui-ci, à coopérer raisonnablement avec IP-COM afin de rétablir le Service.
L'émission par IP-COM d'avoir est soumise aux limites suivantes :
a)le montant d'avoir pour Objectif de Qualité de Service émis sur toute période de 30 jours consécutifs sera plafonné à 20% des Frais Fixes et des Frais d'Utilisation mensuels dus au titre du Service défaillant;
b)les avoirs résiduels ne seront pas reportés à des périodes ultérieures.

5. DURÉE

La Période Initiale du Service fourni commencera à compter de la Date de Mise en Service. Les Périodes de Reconduction consisteront en des périodes successives d'un an et commenceront le jour suivant la fin de la Période Initiale.
Le montant des Frais de Résiliation Anticipée pour un Site Client sera calculé comme suivant : soit à la somme des montants suivants, lorsque la résiliation prend effet pendant la Période Initiale :
a) Le nombre de mois (ou partie de ceux-ci) restants dans la première année de la Période Initiale multiplié par 100% des Frais Fixes mensuels payables au titre du Service fourni sur ledit Site Client ; et
b) Le nombre de mois (ou partie de ceux-ci) restants dans la Période Initiale, au-delà de sa première année, multiplié par 50% des Frais Fixes mensuels payables au titre du Service fourni sur ledit Site Client.

c) S'il est spécifié, le montant indiqué dans le Bon de Commande IP-COM sera appliqué.

6. TARIFS ET COÛTS

En contrepartie de la fourniture des Services par le Prestataire, le Client devra lui payer les redevances et frais suivants :
Les Frais Initiaux – F.A.S. ;
Les Redevances Mensuelles ;

7. CONDITIONS SUPPLÉMENTAIRES

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

Conditions Particulières – Service Mobiles

En application des Conditions Générales

1. DÉFINITIONS

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

2. DESCRIPTION DU SERVICE

Les services de téléphonie mobile suivants seront mis à disposition des utilisateurs finaux qui disposent de cartes SIM activées sur le réseau d'Orange France :
Services Voix:

- Appels voix sortants depuis la France métropolitaine sur le réseau 2G, 3G ou 4G de l'opérateur GSM et en roaming depuis un réseau étranger partenaire
- Appels voix entrants depuis la France métropolitaine sur le réseau 2G ou 3G de l'opérateur GSM et en roaming depuis un réseau étranger partenaire
- Appels voix vers les numéros d'urgence depuis la France métropolitaine sur le réseau 2G ou 3G de l'opérateur GSM Services GSM standards:
- Service d'appel en attente
- Service de présentation du numéro
- Service de renvoi d'appels conditionnels
- Service de renvoi d'appels inconditionnels
- Secret appel par appel
- Accès à la messagerie vocale

Services SMS :

- Envoi de SMS depuis la France métropolitaine sur le réseau 2G ou 3G de l'opérateur GSM et en roaming depuis un réseau étranger partenaire
-
- Réception de SMS depuis la France métropolitaine sur le réseau 2G ou 3G de l'opérateur GSM et en roaming depuis un réseau étranger partenaire

Services MMS :

- Envoi de MMS depuis la France métropolitaine sur le réseau 2G ou 3G de l'opérateur GSM et en roaming depuis un réseau étranger partenaire
- Réception de MMS depuis la France métropolitaine sur le réseau 2G ou 3G de l'opérateur GSM et en roaming depuis un réseau étranger partenaire

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

Services DATA :

- Echange de données en utilisant les technologies GPRS, EDGE, UMTS et HSPA depuis la France métropolitaine sur le réseau 2G ou 3G d'Orange France et en roaming depuis un réseau étranger partenaire
- Protocoles supportés :
- HTTP
- HTTPS
- WAP
- POP3
- SMTP
- IMAP
- Service Blackberry® BIS (Blackberry Internet Service) et service Blackberry® BES (Blackberry Entreprise Server) fournis par la société RIM®. Ces services nécessitent l'utilisation d'un terminal spécifique. IP-COM fournit uniquement le provisionning de l'un ou de ces deux services sur les systèmes de RIM®. Le client est responsable de fournir les serveurs et les licences à l'utilisateur final afin de permettre l'utilisation du service.

Le service de téléphonie mobile comprend:

- la mise à disposition de Cartes SIM,
- pour chaque Carte SIM, au choix du Client, la Portabilité du Numéro mobile de l'Utilisateur Final ou l'attribution d'un nouveau Numéro mobile,
- la fourniture d'un service de radiotéléphonie mobile GSM permettant d'émettre et de recevoir, depuis les Lignes, des appels vocaux dans la zone de couverture du Réseau de l'opérateur prestataire

Services optionnels activables sur les cartes SIM
L'activation de services optionnels est laissée au choix du client dans le Bon de commande.
Ces services optionnels sont :
L'option internationale : l'utilisateur sera autorisé à passer un appel depuis la France vers un pays étranger.
L'option roaming : l'utilisateur sera autorisé à passer un appel depuis un réseau étranger vers la France ou un autre réseau étranger
L'accès aux services Data. Concernant les services Data, le client aura le choix de choisir parmi différents forfaits proposés par IP-COM ou au réel.
Note concernant les forfaits Data :
Pour certains forfaits Data, IP-COM pourra réduire le débit disponible sur la ligne de l'utilisateur final lorsque le volume plafond du forfait sera atteint. La mise en application de cette réduction de débit n'est pas immédiate et IP-COM ne pourra être tenu responsable dans le cas de consommation élevée sur une ligne.

Modification d'une carte SIM

Il existe différents types de modifications :

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

Modification des options

La modification des options correspond à l'ajout, à la suppression ou à la modification de l'un de ces services :
Option international
Option roaming
Option Data (en choisissant l'un des forfaits proposés ou au réel)

Suspension totale de ligne

La suspension totale de ligne vise à suspendre temporairement la ligne de l'utilisateur. Tous les services disponibles sur la ligne seront suspendus.

Interdiction des appels sortants

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

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

Réactivation de la ligne

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

Résiliation de la ligne

Lorsque le client effectue une demande de résiliation de ligne pour une carte SIM donnée, IP-COM désactivera la carte SIM sur le réseau de l'opérateur mobile hôte. La carte SIM ne sera donc plus utilisable.

SIM Swap
Le SIM Swap correspond au remplacement d'une carte SIM associé à un MSISDN par une nouvelle en cas de perte, vol ou dysfonctionnement d'une carte SIM facturé 20€ HT + 10€ HT de frais de livraison.

Annulation de portabilité
Lorsqu'une demande d'activation avec portabilité aura été effectuée, le client a la possibilité de demander l'annulation de cette portabilité, jusqu'à 5 jours ouvrés avant la date de portabilité choisie, passé ce délai aucune modification n'est possible. En cas de demande de report de portabilité dans le délai imparti, des frais de report d'un montant de 200€ HT seront facturé au cient.

Annuaire Universel
Le client s'engage à transmettre à IP-COM les données relatives aux utilisateurs finaux, sur toute demande qui lui serait présentée en vue d'éditer un annuaire universel ou de fournir un service universel de renseignements, conformément aux obligations légales et réglementaires en termes de publication des listes d'abonnés ou d'utilisateurs de services de communications électroniques.

A cet effet, le client s'assurera du consentement préalable de ses utilisateurs finaux pour toute inscription de données à caractère personnel les concernant dans des listes d'abonnés ou d'utilisateurs destinées à être publiées dans les annuaires ou consultables par l'intermédiaire d'un service de renseignements.

3. NUMÉROS MOBILES

IP-COM fournira au client des numéros de téléphone (MSISDN), appartenant au plan public de numérotation dans le Territoire correspondant aux services téléphoniques mobiles, et dont l'Opérateur GSM ou IP-COM est attributaire.

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

4. PORTABILITÉ

Afin de permettre à tout Client de conserver son numéro tout en changeant d'opérateur, et ce conformément à la législation en vigueur (« Loi du 3 janvier 2008 pour le développement de la concurrence au service des consommateurs »), le client s'engage à se conformer aux demandes de portabilité des utilisateurs finaux dans les conditions prévues ci-dessous.
Dans le cadre d'une portabilité sortante, il est entendu que le client utilisera le numéro RIO (Relevé d'Identité Opérateur).

Lorsque le client fait une demande de souscription avec portabilité, celui-ci doit fournir son numéro (MSISDN) et son Relevé d'Identité Opérateur (RIO).
Il est de la responsabilité du client de vérifier l'identité du client utilisateur final souhaitant faire porter son numéro de téléphone mobile. Pour rappel, les conditions nécessaires à la réussite du portage et les conséquences de sa demande sont :

- Le droit à la portabilité est acquis sous réserve du respect des critères d'éligibilité, notamment que le numéro porté doit toujours être actif chez l'ancien opérateur le jour du portage ;
- La demande de portabilité du numéro vaut demande de résiliation du contrat de l'abonné auprès de son ancien opérateur en ce qui concerne le numéro porté ;
- La résiliation du contrat prend effet avec le portage effectif du numéro, sans préjudice des dispositions contractuelles relatives aux durées minimales d'engagement.

Si l'ensemble de ces conditions est respecté, le client fait signer un mandat au client utilisateur final pour effectuer l'ensemble des actes nécessaires à sa demande de portabilité auprès de l'opérateur donneur.

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

En cas de portabilité, le Client donne mandat au Prestataire pour effectuer en son nom et pour son compte toutes les démarches nécessaires à la fourniture des services, y compris la mise en œuvre de la revente de l'abonnement téléphonique, du dégroupage et/ou de la portabilité du/des numéro(s) notifié(s) dans le mandat de portabilité.

Toutes les autres lignes non prévues au mandat de portabilité ne sont pas de la responsabilité du Prestataire et restent à la charge du Client pour la résiliation.

Le Client reconnait avoir pris connaissance du montant des frais de résiliation auprès de chaque opérateur, et être seul responsable du montant dû. La responsabilité du Prestataire ne peut être engagée.

5. CARTE SIM

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

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

En cas de destruction, de dégradation, de perte ou de vol de Cartes SIM le client a l'obligation de communiquer immédiatement à IP-COM les numéros SIM concernés.

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

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

- Vol et perte de la carte SIM et/ou d'un Terminal

Le client s'engage à ne pas faire intervenir les services de IP-COM dans le cas où l'origine de l'avarie est due à une défaillance du Terminal.
En cas de perte ou de vol, le client s'engage à en avertir immédiatement IP-COM, étant entendu que le client reste responsable des conséquences de l'utilisation des Cartes SIM volées.

6. TERMINAUX

Le Client s'engage à ne pas acquérir ou louer de matériel radioélectrique (mobiles et périphériques) 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. Le Client doit s'informer de la compatibilité de son Terminal avec l'usage qu'il souhaite en faire (SMS, MMS, DATA, mail, visiophonie…).

Le Client ne pourra exiger la résiliation du Contrat ou émettre une quelconque réclamation en cas de fourniture d'un appareil de gamme équivalente ou meilleure à celle qui lui avait été proposée lors de la souscription du Contrat.
A la demande du Client, IP-COM accepte de fournir et de laisser à la disposition du Client, qui l'accepte, pendant toute la durée du Contrat, les terminaux téléphoniques et autres équipements informatiques ou de télécommunications mentionnés dans la commande de services (ci-après les « Équipements »), souscrits en version papier ou en ligne sur l'Interface IP-COM.

IP-COM fixera les frais applicables aux Équipements destinés à être utilisés avec le Service, et dont la fourniture a été prise en charge par IP-COM, à compter du jour où ces équipements sont commandés par le Client.
Les Équipements sont mis à disposition du Client pendant la durée du Contrat, uniquement pour être utilisés dans le cadre du Service mobile. Le Client s'engage à n'utiliser les Équipements que conformément à la documentation technique relative aux Équipements et le cas échéant selon les instructions et recommandations fournies par IP-COM.

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

7. FOURNITURE DES CDR

Appels internationaux et roaming, dans le cas d'appels internationaux ou en roaming, l'envoi des CDR est dépendant des opérateurs mobiles étrangers concernés par l'appel, et leur transmission peut s'effectuer jusqu'à 120 jours après que l'appel eut été passé.

8. FOURNITURE DE SERVICE ET RESPONSABILITÉ

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

- Fraude

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

IP-COM fera ses meilleurs efforts pour informer le client dans les meilleurs délais dans le cas où elle suspecte ou détecte une utilisation frauduleuse du Service.

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

Dans le cas où le client dispose des éléments lui permettant de constater une fraude avérée à son Service et que la résolution de cette fraude implique nécessairement l'intervention de IP-COM, le client en informe IP-COM le plus rapidement possible.
IP-COM intervient en vue de suspendre la ou les Carte(s) SIM frauduleuse(s) dans les meilleurs délais. En tout état de cause le client reste responsable de l'utilisation des Cartes SIM frauduleuses.
Dans le cas d'usage frauduleux du Service, quelle qu'en soit la cause ou les modalités, le client demeure redevable à l'égard de IP-COM de toutes ses obligations et notamment de tout paiement prévu au Contrat.
Le client s'engage à prendre en charge toutes mesures consécutives à une obligation souscrite par IP-COM à l'égard de toute autorité, institution ou tout autre tiers dans le but de lutter contre une quelconque fraude à ses services ou ses offres.

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

9. OBLIGATIONS CLIENT

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

- L'utilisation de « passerelle » ou de « simbox » dont l'objet est de détourner le trafic fixe vers mobile en trafic mobile vers mobile ;
- les usages susceptibles de dégrader la qualité du fonctionnement de l'Opérateur GSM tels que les usages de type streaming (lecture en flux continu d'un fichier sans le télécharger), voix sur IP (technique permettant d'utiliser internet comme moyen de transmission des appels téléphoniques) et peer-to-peer ou newsgroup (service permettant le partage entre utilisateurs de ressources mises à disposition par l'un d'eux ou d'un serveur sur le réseau).

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

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

- Respecter les lois et règlements en vigueur, notamment en matière de télécommunications ;
- Informer immédiatement et par écrit IP-COM de tout changement intervenu dans un de ses éléments d'identification, et notamment, de tout changement d'adresse au moins trente (30) jours avant le changement effectif ;
- Ne pas utiliser les services dans un but ou d'une manière contraire aux lois et réglementations en vigueur ;
- Fournir tous les justificatifs originaux nécessaires lors de l'ouverture de son compte ;
- Utiliser la carte SIM IP-COM exclusivement dans un équipement mobile GSM compatible avec le service IP-COM et de ne pas l'utiliser dans un esprit contraire aux principes de l'offre IP-COM
- 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 à IP-COM 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 de IP-COM à des fins commerciales facturées spécifiquement ou intégrées ; à la facturation de prestations envers un tiers ;
- Informer immédiatement IP-COM et ce, par tout moyen, de la perte ou du vol de sa (ses) carte(s) SIM, afin que sa (ses) ligne(s) soi(en)t mise(s) hors service ;
- Informer immédiatement IP-COM du détournement et/ou de l'utilisation non autorisée d'une ou plusieurs lignes.

10. MODIFICATION

IP-COM se réserve la possibilité de modifier unilatéralement, avec un préavis de deux (2) mois, les tarifs et leur structure en adressant au client un courrier par lettre recommandée avec accusé de réception, dans les hypothèses suivantes :

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

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

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

11. SUSPENSION / INTERRUPTION DU SERVICE

IP-COM est en droit, sans encourir la moindre responsabilité envers le client, de suspendre, totalement ou partiellement, l'exécution du Contrat dans les cas suivants :

- Manquement grave du client à l'une de ses obligations contractuelles essentielles, ou utilisation du Service dans des conditions non conformes à celles définies dans le Contrat. Sauf si le client ne respecte pas ses obligations prévues à l'article « Obligations du client », auxquels cas la suspension pourra être immédiate, la suspension du Service ne peut intervenir que dans un délai de (10) jours à compter d'une mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception restée sans effet.
- Dans les hypothèses prévues aux articles « pré requis », « assurance », « fraude », « force majeure », « garantie »
- Il existe des circonstances, notamment l'incompatibilité de l'équipement (y compris le Terminal) utilisé par le Client, pouvant causer un dommage au réseau de l'Opérateur GSM ou perturber la fourniture des services de l'Opérateur GSM à ses propres clients. La suspension sera alors immédiate et sera suivie d'une notification officielle envoyée par lettre recommandée avec accusé de réception.
- L'action, ou l'inaction, du Cocontractant porte ou risque de porter gravement atteinte au bon fonctionnement du service ou du réseau de l'Opérateur GSM, et/ou au bon fonctionnement des services de IP-COM. La suspension intervient immédiatement et est suivie d'une mise en demeure de rectifier le manquement adressé par lettre recommandée avec accusé de réception.
- L'Opérateur GSM ou IP-COM sont requis par les autorités publiques de suspendre le Service. La suspension intervient dans les délais compatibles avec la demande des autorités publiques après information du client.
- La licence de l'Opérateur GSM, de IP-COM ou de son fournisseur est suspendue par les autorités publiques. La suspension intervient dans les délais compatibles avec la demande des autorités publiques après information du client.

Dans l'hypothèse où, par application du présent article, le Service est totalement suspendu pendant un (1) mois consécutivement, il est expressément convenu que chacune des Parties pourra résilier immédiatement le Contrat.
Cependant, cette résiliation de plein droit ne pourra avoir lieu qu'un (1) mois après l'envoi d'une mise en demeure notifiée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou tout acte extrajudiciaire déclarant l'intention d'appliquer la présente clause.

12. DURÉE

La Période Initiale du Service fourni commencera à compter de la Date de Mise en Service. Les Périodes de Reconduction consisteront en des périodes successives d'un an et commenceront le jour suivant la fin de la Période Initiale.
Le montant des Frais de Résiliation Anticipée pour un Site Client sera calculé comme suivant : soit à la somme des montants suivants, lorsque la résiliation prend effet pendant la Période Initiale :
a) le nombre de mois (ou partie de ceux-ci) restants dans la première année de la Période Initiale multiplié par 100% des Frais Fixes mensuels payables au titre du Service fourni sur ledit Site Client ;
b) le nombre de mois (ou partie de ceux-ci) restants dans la Période Initiale, au-delà de sa première année, multiplié par 50% des Frais Fixes mensuels payables au titre du Service fourni sur ledit Site Client.
c) soit à la somme des montants suivants, lorsque la résiliation prend effet pendant une Période de Reconduction :
a. 100% des Frais Fixes mensuels payables au titre du Service fourni sur ledit Site Client qui auraient normalement été dus, pendant une période de trois (3) mois calculée à compter de la date d'effet de la résiliation, si cette résiliation n'avait pas eu lieu ;
b. Et le nombre de mois (ou partie de ceux-ci) restants de la Période de Reconduction, au-delà de la période de trois (3) mois ci-dessus, multiplié par 50% des Frais Fixes mensuels payables au titre du Service fourni sur ledit Site Client.

13. TARIFS ET COÛTS

En contrepartie de la fourniture des Services, le Client devra payer les redevances et frais suivants :
a) les Frais Initiaux ;
b) les Redevances Mensuelles ;
Les Frais d'Utilisation sont facturés pour le trafic téléphonique généré par le Client conformément au tarif du IP-COM en vigueur au jour de la facturation.
Les Frais d'Utilisation pourront être modifiés par IP-COM à tout moment sous réserve d'en informer le Client au moins dix (10) jours à l'avance. Néanmoins, le Client pourra de plein droit refuser toute augmentation des Frais d'Utilisation et résilier le Contrat en cours sans Frais de Résiliation Anticipée en adressant une Notification à IP-COM avec un préavis de quinze (15) jours dans l'hypothèse où cette augmentation ne résultant pas d'une décision d'une autorité administrative nationale ou internationale ou de toute autre autorité compétente ou d'un événement échappant raisonnablement au contrôle du IP-COM.

14. CONDITIONS SUPPLÉMENTAIRES

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

Conditions Particulières – Service Trunk SIP

En application des Conditions Générales

1. DÉFINITIONS

Tous les termes qui figurent en majuscule dans le présent document et qui ne sont pas définis ci-après auront la signification qui leur est donnée par les Conditions Générales ou le Bon de Commande applicables au Service La « Date de Mise en Service » : signifie la date à laquelle le Service fourni par IP-COM est opérationnel et prêt à être utilisé par le Client.
Le « Réseau » signifie le réseau de télécommunications de IP-COM acheminant le trafic téléphonique en provenance ou à destination de tout utilisateur du Service
La « Ligne » : signifie la ou les lignes de téléphone fixe(s) du Client située(s) en France métropolitaine pour la ou lesquelles le Service a été souscrit.
Une « Défaillance » : signifie une indisponibilité totale du Service résultant d'une erreur logique de routage, d'une coupure de transmission ou d'une indisponibilité des plateformes de gestion des communications de IP-COM.
Un « Code d'accès » signifie le couple constitué d'un nom d'utilisateur et d'un mot de passe pour commander ou utiliser le Service, attribuer, modifier un service notamment grâce à l'interface d'administration du Service mis à sa disposition par IP-COM.

2. DESCRIPTION DU SERVICE

Le Service permet d'une part, l'acheminement par IP-COM des communications téléphoniques du Client ayant accès au Réseau, en provenance ou à destination des numéros qui lui auront été fournis par IP-COM, et d'autre part, l'usage de fonctionnalités dont le Client reconnaît avoir pris connaissance et qui permettent la bonne configuration de son équipement de type IPBX.
Pour bénéficier du Service, IP-COM devra également attribuer au Client un ou plusieurs numéros de téléphone. Le Client pourra choisir le ou les numéros de téléphone géographiques disponibles au sein de la plage de numérotation réservée par IP-COM. Le Client n'acquiert aucun droit de propriété sur ces numéros de téléphone qui sont incessibles. Ils pourront néanmoins être des numéros de téléphone déjà utilisés par le Client selon la faisabilité technique et juridique de la portabilité dudit numéro, des frais supplémentaires seront alors demandés au Client.
L'accès aux Services de téléphonie sur le réseau est subordonné à ce que le Client dispose d'un accès Internet.

3. MISE A DISPOSITION D'EQUIPEMENTS

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

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

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

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

A l'issue de la période de mise à disposition ou en cas de résiliation du Contrat, le Client doit restituer les Équipements en bon état de fonctionnement, d'entretien, accompagnés de leurs accessoires éventuels (câbles et autres). Les Équipements ainsi retournés le seront dans un « suremballage », sur lequel apparaîtront clairement la mention « Retour Équipements IP-COM » ainsi que le nom du Client. Le défaut de restitution des Équipements aux conditions spécifiées ci-dessus au premier jour ouvré suivant la période de mise à disposition entraînera au choix de IP-COM :

a) La vente par IP-COM au Client des Équipements au prix indiqué dans le Bon de Commande. Cette vente sous la condition suspensive de la levée d'option par IP-COM est réputée parfaite entre les parties dès le jour de la signature du Contrat.

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

La mise à disposition des Équipements énumérés par le Bon de Commande n'opère pas un transfert de propriété desdits matériels, mais les risques afférents aux Équipements du IP-COM prêtés sont transférés au moment de la livraison dans les locaux du Client jusqu'à la restitution des Equipements ou à leur acquisition par le Client. Le Client s'engage en conséquence pendant la période de mise à disposition à souscrire toutes assurances nécessaires relatives aux Équipements et à leur usage. En cas de tentative de saisie des Équipements, le Client doit en aviser sans délai IP-COM, élever toute protestation et prendre toutes les réserves nécessaires pour faire connaître les droits du IP-COM sur les Équipements. Si une saisie a lieu, le Client doit faire diligence à ses frais pour en obtenir la mainlevée.
Les Articles précédents ne s'appliqueront pas dans l'hypothèse où le Client, selon la mention expresse du Bon de Commande, acquiert les Équipements auprès de IP-COM. Dans cette hypothèse, les Équipements vendus le sont sous réserve de propriété jusqu'au paiement complet des Frais de Mise en Service à IP-COM et bénéfice d'une garantie de douze (12) mois à compter de leur livraison.

4. OBJECTIFS DE QUALITÉ DE SERVICE

IP-COM prendra en charge cinq jours sur sept (5/7), entre 9H30 et 17H30 les Défaillances de fonctionnement du Service, (i) sur incident détecté par IP-COM ou (ii) le cas échéant signalé par le Client (ci-après désignés indistinctement « la Notification de Défaillance ») qui devra apporter sa pleine coopération à IP-COM pour déterminer la cause du problème afin de le résoudre. Toute Notification de Défaillance, dans le cas où la Défaillance est signalée par le Client, devra se faire par l'envoi d'un e-mail à l'adresse service-technique@ipcom-sud.fr , ou par téléphone au numéro 04.93.75.19.70. En cas de Défaillance, IP-COM s'efforcera de réaliser les objectifs de qualité de service suivants (ci-après individuellement désignés « Objectif de Qualité de Service ») :
Sur un mois, IP-COM s'efforcera de rendre le Service disponible au moins 95,85% du temps (ci-après désignés « Objectif de Disponibilité du Service »), ce temps de disponibilité étant calculé sur la base des Notifications de Défaillance du Client adressé au IP-COM au cours de la période susmentionnée. Le Client pourra si un Objectif de Disponibilité du Service n'est pas atteint durant un mois, sur demande, bénéficier auprès du IP-COM d'un avoir égal à un pourcentage :
a) des Frais Fixes payables au titre du mois au cours duquel est intervenue la Défaillance
b) et de la moyenne des Frais d'Utilisations payables au titre des trois mois précédents le mois au cours duquel est intervenue la Défaillance et ce, tel que mentionné dans le tableau ci-dessous :

Objectif de Disponibilité du Service	Montant de l'Avoir
De 95,85 à 90%	5%
De 90 à 80%	7%
Moins de 80%	10%

IP-COM s'efforcera de corriger tout problème ayant causé une Défaillance du Service dans le délai de soixante- douze (72) heures à compter de la réception d'une Notification de Défaillance et de remplacer tout Équipement défaillant mis à disposition du Client ou vendu au Client (si la période de garantie est toujours en cours) dans les quatre-vingt-seize (96) heures à compter de la constatation par IP-COM de la défaillance de l'Équipement (ci-après désignés « Objectif de Rétablissement du Service »). Aucune pénalité ne sera due par IP-COM si l'Objectif de Rétablissement du Service n'est pas atteint n'étant pas tenu à une obligation de résultat.
Les pénalités libératoires mentionnées aux articles 4.2 et 4.3 ci-dessus ne s'appliquent pas, et aucun avoir ne sera émis, pour la période au cours de laquelle le Service fait l'objet d'une Défaillance en raison de l'une des causes suivantes (ci-après individuellement désignés un « Evénement Excusable ») : (i) un équipement ou un service non fourni par IP-COM (ii) les actes ou omissions du Client (iii) une maintenance planifiée (iv) un trafic du réseau qui excède la capacité du Service (v) les actes ou omissions de France Télécom ou de tout autre opérateur de télécommunication (vi) l'indisponibilité du Client, ou autre manquement de celui-ci, à coopérer raisonnablement avec IP-COM afin de rétablir le Service.
L'émission par IP-COM d'avoir est soumise aux limites suivantes :
a) le montant d'avoir pour Objectif de Qualité de Service émis sur toute période de 30 jours consécutifs sera plafonné à 20% des Frais Fixes et des Frais d'Utilisation mensuels dus au titre du Service défaillant;
b) les avoirs résiduels ne seront pas reportés à des périodes ultérieures.

5. DURÉE

La Période Initiale du Service fourni commencera à compter de la Date de Mise en Service. Les Périodes de Reconduction consisteront en des périodes successives d'un an et commenceront le jour suivant la fin de la Période Initiale.
Le montant des Frais de Résiliation Anticipée pour un Site Client sera calculé comme suit :

- soit à la somme des montants suivants, lorsque la résiliation prend effet pendant la Période Initiale:

a)le nombre de mois (ou partie de ceux-ci) restants dans la première année de la Période Initiale multiplié par 100% des Frais Fixes mensuels payables au titre du Service fourni sur ledit Site Client ;
et
b)le nombre de mois (ou partie de ceux-ci) restants dans la Période Initiale, au-delà de sa première année, multiplié par 50% des Frais Fixes mensuels payables au titre du Service fourni sur ledit Site Client.

- soit à la somme des montants suivants, lorsque la résiliation prend effet pendant une Période de Reconduction :

a)100% des Frais Fixes mensuels payables au titre du Service fourni sur ledit Site Client qui auraient normalement été dus, pendant une période de trois (3) mois calculée à compter de la date d'effet de la résiliation, si cette résiliation n'avait pas eu lieu;

b)Et le nombre de mois (ou partie de ceux-ci) restants de la Période de Reconduction, au-delà de la période de trois (3) mois ci-dessus, multiplié par 50% des Frais Fixes mensuels payables au titre du Service fourni sur ledit Site Client.

6. TARIFS ET COÛTS

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

- les Frais Initiaux ;
- les Redevances Mensuelles ;
- les Frais d'Utilisation sont facturés pour le trafic téléphonique généré par le Client conformément au tarif du IP-COM en vigueur au jour de la facturation.

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

7. FORFAITS DE COMMUNICATION

Les comptes de téléphonie sur IP peuvent inclure la terminaison vers les appels :

- nationaux fixe en Illimité (appels vers des services de téléphonie en 01, 02, 03, 04, 05 et 09).
- nationaux mobiles (appels vers des services de téléphonie en 06 et 07)
- vers 40 destinations internationales : Allemagne, Andorre, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, Grèce, Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Malte, Monaco, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République Tchèque, Royaume-Uni, Slovaquie, Slovénie, Suède (liste susceptibles d'évoluer selon le Bon de Commande) ;

Cette facturation au forfait ne s'applique que dans les cas suivants:

- ces offres ne s'appliquent que pour les particuliers et les entreprises dans le cadre d'un usage conversationnel et personnel. Elles ne s'appliquent pas pour les professionnels des télécommunications : opérateurs, téléboutiques, téléprospection, phoning, centre d'appels, cartes prépayés, services vocaux ;
- l'Utilisateur n'utilise pas la fonction «mobilité» lui donnant accès à un couple login / mot de passe SIP ;
- l'utilisateur n'appelle pas au cours du mois plus de 300 numéros différents par canal ;
- l'utilisateur n'appelle pas au cours du mois plus de 40h par canal ;
- Les renvois d'appels ne sont pas inclus.

La terminaison des appels nationaux fixes pour les Utilisateurs ne répondant pas à ces critères sera facturée à la minute selon la tarification. IP-COM se réserve la possibilité de facturer ces minutes rétroactivement et de suspendre immédiatement l'illimité sur ces comptes, en cas de non-respect de ces conditions, d'utilisation frauduleuse ou « non » raisonnable de l'offre.

8. CONDITIONS SUPPLÉMENTAIRES

Le Client sera exclusivement responsable d'un Code d'Accès et de toute utilisation du Service avec son Code d'Accès. Le Client notifie immédiatement à IP-COM la perte, le vol d'un Code d'Accès ou du fait qu'il a des raisons de croire qu'un Code d'Accès a été découvert. S'il estime que cela est nécessaire, IP-COM pourra désactiver et remplacer immédiatement un Code d'Accès (ou demander au Client d'en choisir un nouveau).
Le Client supporte seul les conséquences de la perte ou le vol du ou des mots de passe transmis par IP-COM dans le cadre du Service, une présomption d'utilisation porte à ce titre sur le Client. Le client a la responsabilité de surveiller toute utilisation abusive de ses utilisateurs.
IP-COM peut assurer une sécurité optimale des comptes de téléphonie dans le cas où :

- le site ou client concerné utilise exclusivement des liens d'accès fournis par IP-COM

ET

- le site du client concerné utilise exclusivement des routeurs fournis par IP-COM

ET

- aucune modification par rapport aux configurations des équipements fournies par IP-COM n'a été faite.

ET

- le Client ne commet pas d'acte de négligence ou de malveillance

Dans tous les autres cas, la responsabilité de IP-COM ne pourra être engagée et le Client devra supporter la responsabilité du ou des actes de piratage ou de malveillance ainsi que les conséquences éventuelles de ces derniers.

Conditions Particulières – Service VGA

En application des Conditions Générales

1. DÉFINITIONS

Tous les termes qui figurent en majuscule dans le présent document et qui ne sont pas définis ci-après auront la signification qui leur est donnée par les Conditions Générales ou le Bon de Commande applicables au Service :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2. DESCRIPTION DU SERVICE

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

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

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

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

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

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

Le Client s'engage à fournir un mandat au Prestataire pour effectuer en son nom et pour son compte auprès de France Telecom ou plus généralement de l'OBL, l'ensemble des démarches nécessaires à la mise en œuvre du Service de VGA.

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

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

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

La mise en œuvre du Service implique la résiliation automatique de l'abonnement téléphonique et de l'ensemble des offres et services souscrits uniquement auprès de France Télécom, ainsi que toute présélection existante. Néanmoins, la location des Équipements Data restera facturée par l'OBL. La mise en place du Service ne permet plus au Client de sélectionner, appel par appel, un autre opérateur pour acheminer ses communications téléphoniques ou de souscrire à la présélection auprès d'opérateurs de téléphonie autres que du Prestataire.

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

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

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

3. OBJECTIFS DE QUALITÉ DE SERVICE

Le Prestataire prendra en charge sept jours sur sept (6/7) et huit heures sur vingt-quatre (8/24) suivant les horaires d'ouverture en viguer les Défaillances de fonctionnement du Service, (i) sur incident détecté par Le Prestataire ou (ii) le cas échéant signalé par le Client (ci-après désignés indistinctement « la Notification de Défaillance ») qui devra apporter sa pleine coopération à Le Prestataire pour déterminer la cause du problème afin de le résoudre. Toute Notification de Défaillance, dans le cas où la Défaillance est signalée par le Client, devra se faire par l'envoi d'un e-mail à l'adresse service-technique@ipcom-sud.fr et/ou par téléphone au numéro : 04.93.75.19.70. En cas de Défaillance, Le Prestataire s'efforcera de réaliser les objectifs de qualité de service suivants (ci-après individuellement désignés « Objectif de Qualité de Service ») :

Sur un mois, Le Prestataire s'efforcera de rendre le Service disponible au moins 99,00% du temps (ci-après désignés « Objectif de Disponibilité du Service »), ce temps de disponibilité étant calculé sur la base des Notifications de Défaillance du Client adressé au Le Prestataire au cours de la période susmentionnée. Le Client pourra si un Objectif de Disponibilité du Service n'est pas atteint durant un mois, sur demande, bénéficier auprès du Prestataire d'un avoir égal à un pourcentage :

c) de la moyenne des Frais d'Utilisations payables au titre des trois mois précédents le mois au cours duquel est intervenue la Défaillance et ce, tel que mentionné dans le tableau ci-dessous :

Objectif de Disponibilité du Service	Montant de l'Avoir
De 95,00 à 80%	0,5%
Moins de 79,99%	10%

Le Prestataire s'efforcera de corriger tout problème ayant causé une Défaillance du Service dans le délai de quarante-huit (48) heures à compter de la réception d'une Notification de Défaillance et de remplacer tout Équipement défaillant mis à disposition du Client ou vendu au Client (si la période de garantie est toujours en cours) dans les quatre-vingt-seize (96) heures à compter de la constatation par Le Prestataire de la défaillance de l'Équipement (ci-après désignés « Objectif de Rétablissement du Service »). Aucune pénalité ne sera due par Le Prestataire si l'Objectif de Rétablissement du Service n'est pas atteint.

Les pénalités libératoires mentionnées aux articles ci-dessus ne s'appliquent pas, et aucun avoir ne sera émis, pour la période au cours de laquelle le Service fait l'objet d'une Défaillance en raison de l'une des causes suivantes (ci-après individuellement désignés un « Evénement Excusable ») : (i) un équipement ou un service non fourni par Le Prestataire (ii) les actes ou omissions du Client (iii) une maintenance planifiée (iv) un trafic du réseau qui excède la capacité du Service (v) les actes ou omissions de France Télécom ou de tout autre opérateur de télécommunication (vi) l'indisponibilité du Client, ou autre manquement de celui-ci, à coopérer raisonnablement avec Le Prestataire afin de rétablir le Service.
L'émission par Le Prestataire d'avoir est soumise aux limites suivantes :
c) le montant d'avoir pour Objectif de Qualité de Service émis sur toute période de 30 jours consécutifs sera plafonné à 20% des Frais Fixes et des Frais d'Utilisation mensuels dus au titre du Service défaillant ;
d) les avoirs résiduels ne seront pas reportés à des périodes ultérieures.

4. DURÉE

La Période Initiale du Service fourni commencera à compter de la Date de Mise en Service. Les Périodes de Reconduction consisteront en des périodes successives d'un an et commenceront le jour suivant la fin de la Période Initiale.

Le montant des Frais de Résiliation Anticipée pour un Site Client sera calculé comme suivant : soit à la somme des montants suivants, lorsque la résiliation prend effet pendant la Période Initiale:
d) le nombre de mois (ou partie de ceux-ci) restants dans la première année de la Période Initiale multiplié par 100% des Frais Fixes mensuels payables au titre du Service fourni sur ledit Site Client ; et
e) le nombre de mois (ou partie de ceux-ci) restants dans la Période Initiale, au-delà de sa première année, multiplié par 50% des Frais Fixes mensuels payables au titre du Service fourni sur ledit Site Client.
f) soit à la somme des montants suivants, lorsque la résiliation prend effet pendant une Période de Reconduction :
a) 100% des Frais Fixes mensuels payables au titre du Service fourni sur ledit Site Client qui auraient normalement été dus, pendant une période de trois (3) mois calculée à compter de la date d'effet de la résiliation, si cette résiliation n'avait pas eu lieu ;
b) Et le nombre de mois (ou partie de ceux-ci) restants de la Période de Reconduction, au-delà de la période de trois (3) mois ci-dessus, multiplié par 50% des Frais Fixes mensuels payables au titre du Service fourni sur ledit Site Client.

5. TARIFS ET COÛTS

En contrepartie de la fourniture des Services par le Prestataire, le Client devra lui payer les redevances et frais suivants :
a) les Frais Initiaux ; F.A.S.
b) les Redevances Mensuelles ;
Les Frais d'Utilisation sont facturés pour le trafic téléphonique généré par le Client conformément au tarif du Prestataire en vigueur au jour de la facturation.

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

6. CONDITIONS D'APPLICATIONS DES FORFAIT ILLIMITES

Forfait national illimité
En fonction du Bon de Commande signé par le Client, les comptes de téléphonie sur IP peuvent inclure la terminaison vers les appels nationaux fixe en Illimité (appels vers des services de téléphonie en 01, 02, 03, 04, 05 et 09).

Forfait full illimité
En fonction du Bon de Commande signé par le Client, les comptes de téléphonie sur IP peuvent inclure la terminaison vers les appels :

- nationaux fixe en Illimité (appels vers des services de téléphonie en 01, 02, 03, 04, 05 et 09).
- nationaux mobiles (appels vers des services de téléphonie en 06 et 07)
- vers 40 destinations internationales : Allemagne, Andorre, Argentine, Australie, Autriche, Belgique, Brésil, Bulgarie, Canada, Chili, Chine, Chypre, Corée du Sud, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Etats-Unis, Finlande, Grèce, Hong Kong, Hongrie, Irlande, Islande, Israël, Italie, Japon, Malaisie, Malte, Monaco, Nouvelle Zélande, Panama, Pays-Bas, Pérou, Pologne, Portugal, République Tchèque, Royaume-Uni, Singapour, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, Taïwan, Thaïlande

Cette facturation ne s'applique que dans les cas suivants:

-

- Le(s) téléphone(s) utilisé(s) par l'Utilisateur est (ou sont) fourni(s) par IP-COM, configuré(s) et administré(s) via les interfaces de IP-COM. Le Compte ne peut en aucun cas être affecté à une passerelle ou un PABX.

- Ces offres ne s'appliquent que pour les particuliers et les entreprises dans le cadre d'un usage conversationnel et personnel. Elles ne s'appliquent pas pour les professionnels des télécommunications : opérateurs, téléboutiques, téléprospection, phoning, centre d'appels, cartes prépayées, services vocaux.

- L'Utilisateur n'utilise pas la fonction « mobilité » lui donnant accès à un couple login / mot de passe SIP.

- L'utilisateur n'appelle pas au cours du mois plus de 150 numéros différents.

La terminaison des appels nationaux fixes pour les Utilisateurs ne répondant pas à ces critères sera facturée à la minute selon la tarification. IP-COM se réserve la possibilité de facturer ces minutes rétroactivement en cas de non-respect de ces conditions et de suspendre immédiatement l'illimité sur ces comptes.

7. CONDITIONS SUPPLÉMENTAIRES

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

Conditions Particulières – Service de Téléphonie IP

En application des Conditions Générales

1. DÉFINITIONS

Tous les termes qui figurent en majuscule dans le présent document et qui ne sont pas définis ci-après auront la signification qui leur est donnée par les Conditions Générales ou le Bon de Commande applicables au Service : La « Date de Mise en Service » : signifie la date à laquelle le Service fourni par IP-COM est opérationnel et prêt à être utilisé par le Client. Le « Réseau » signifie le réseau de télécommunications de IP-COM acheminant le trafic téléphonique en provenance ou à destination de tout utilisateur du Service La « Ligne » : signifie la ou les lignes de téléphone fixe(s) du Client située(s) en France métropolitaine pour la- ou lesquelles le Service a été souscrit. Une « Défaillance » : signifie une indisponibilité totale du Service résultant d'une erreur logique de routage, d'une coupure de transmission ou d'une indisponibilité des plateformes de gestion des communications de IP-COM. « France Télécom » signifie la société France Telecom S.A, opérateur de télécommunication historique en France et titulaire d'une licence accordée au titre des articles L33.1 et L34.1 du code des Postes et Télécommunications. Un « Code d'accès » signifie le couple constitué d'un nom d'utilisateur et d'un mot de passe pour commander ou utiliser le Service, attribuer, modifier un service notamment grâce à l'interface d'administration du Service mis à sa disposition par IP-COM.

2. DESCRIPTION DU SERVICE

Le Service permet d'une part, l'acheminement par IP-COM des communications téléphoniques du Client ayant accès au Réseau, en provenance ou à destination des numéros qui lui auront été fournis par IP-COM, et d'autre part, l'usage de fonctionnalités dont le Client reconnaît avoir pris connaissance et qui permettent (i) la gestion des communications (double appels, conférence, mise en attente, musique d'attente, renvoi d'appel…), (ii) l'usage d'une messagerie (message vocal, réception des messages par mail, réception des télécopie par mail…) et (iii) l'administration de groupe d'utilisateurs (standard, ajout, modification et suppression d'utilisateurs, gestion des droits des utilisateurs…).
Pour bénéficier du Service IP-COM devra également attribuer au Client un ou plusieurs numéros de téléphone. Le Client pourra choisir le ou les numéros de téléphone géographiques disponibles au sein de la plage de numérotation réservée par IP-COM. Le Client n'acquiert aucun droit de propriété sur ces numéros de téléphone qui sont incessibles. Ils pourront néanmoins être des numéros de téléphone déjà utilisés par le Client selon la faisabilité technique et juridique de la portabilité dudit numéro, des frais supplémentaires seront alors demandés au Client. La demande de portabilité d'un numéro géographique devra être formulée par écrit par le titulaire du contrat d'abonnement au service téléphonique de France Télécom pour le numéro porté ainsi que l'accès correspondant concomitamment à la Commande de Service par le Client. Il est expressément précisé que : (i) la portabilité du numéro de téléphone relève de la seule maîtrise de France Télécom, qui est libre de rejeter toute demande de portabilité ; (ii) IP-COM ne peut intervenir en aucune façon sur les délais ou la mise en œuvre de la portabilité. L'accès aux Services de téléphonie sur le réseau est subordonné à ce que le Client dispose d'un accès Internet.

3. MISE A DISPOSITION D'EQUIPEMENTS

A la demande du Client, IP-COM accepte de fournir et de laisser à la disposition du Client, qui l'accepte, pendant toute la durée du Contrat, les routeurs, IAD, terminaux téléphoniques et autres équipements informatiques ou de télécommunications mentionnés dans la commande de services (ci-après les « Équipements »), ou souscrits en ligne sur l'Interface IP-COM.

IP-COM fixera les frais applicables aux Équipements destinés à être utilisés avec le Service, et dont la fourniture a été prise en charge par IP-COM, à compter du jour où ces équipements sont commandés par le Client. Les Équipements sont mis à disposition du Client pendant la durée du Contrat, uniquement pour être utilisés dans le cadre du Service. Le Client s'engage à n'utiliser les Équipements que conformément à la documentation technique relative aux Équipements et le cas échéant selon les instructions et recommandations fournies par IP-COM. Il est formellement interdit au Client de conclure pour les Équipements toute cession des droits résultant du Contrat. Néanmoins, le Client s'engage personnellement à leur garde et à leur conservation et à ce qu'aucune détérioration ne survienne aux Équipements même du fait de leur usage. A l'issue de la période de mise à disposition ou en cas de résiliation du Contrat, le Client doit restituer les Équipements en bon état de fonctionnement, d'entretien, accompagnés de leurs accessoires éventuels (câbles et autres). Les Équipements ainsi retournés le seront dans un « suremballage », sur lequel apparaîtront clairement la mention « Retour Équipements IP-COM » ainsi que le nom du Client. Le défaut de restitution des Équipements aux conditions spécifiées ci-dessus au premier jour ouvré suivant la période de mise à disposition entraînera au choix du IP-COM :

a) La vente par IP-COM au Client des Équipements au prix indiqué dans le Bon de Commande. Cette vente sous la condition suspensive de la levée d'option par IP-COM est réputée parfaite entre les parties dès le jour de la signature du Contrat.

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

La mise à disposition des Équipements énumérés par le Bon de Commande n'opère pas un transfert de propriété desdits matériels, mais les risques afférents aux Équipements du IP-COM prêtés sont transférés au moment de la livraison dans les locaux du Client jusqu'à la restitution des Equipements ou à leur acquisition par le Client. Le Client s'engage en conséquence pendant la période de mise à disposition à souscrire toutes assurances nécessaires relatives aux Équipements et à leur usage. En cas de tentative de saisie des Équipements, le Client doit en aviser sans délai IP-COM, élever toute protestation et prendre toutes les réserves nécessaires pour faire connaître les droits du IP-COM sur les Équipements. Si une saisie a lieu, le Client doit faire diligence à ses frais pour en obtenir la mainlevée. Les Articles précédents ne s'appliqueront pas dans l'hypothèse où le Client, selon la mention expresse du Bon de Commande, acquiert les Équipements auprès de IP-COM. Dans cette hypothèse, les Équipements vendus le sont sous réserve de propriété jusqu'au paiement complet des Frais de Mise en Service à IP-COM et bénéfice d'une garantie de douze (12) mois à compter de leur livraison.

4. OBJECTIFS DE QUALITÉ DE SERVICE

IP-COM prendra en charge cinq jours sur sept (5/7) et huit heures sur vingt-quatre (8/24) suivant les horaires d'ouverture en vigueur les Défaillances de fonctionnement du Service, (i) sur incident détecté par IP-COM ou (ii) le cas échéant signalé par le Client (ci-après désignés indistinctement « la Notification de Défaillance ») qui devra apporter sa pleine coopération à IP-COM pour déterminer la cause du problème afin de le résoudre. Toute Notification de Défaillance, dans le cas où la Défaillance est signalée par le Client, devra se faire par l'envoi d'un e-mail à l'adresse service-technique@ipcom-sud.fr et/ou par téléphone au numéro 04.93.75.19.70. En cas de Défaillance, IP-COM s'efforcera de réaliser les objectifs de qualité de service suivants (ci-après individuellement désignés « Objectif de Qualité de Service ») :
Sur un mois, IP-COM s'efforcera de rendre le Service disponible au moins 95 % du temps (ci-après désignés « Objectif de Disponibilité du Service »), ce temps de disponibilité étant calculé sur la base des Notifications de Défaillance du Client adressé au IP-COM au cours de la période susmentionnée. Le Client pourra si un Objectif de Disponibilité du Service n'est pas atteint durant un mois, sur demande, bénéficier auprès du IP-COM d'un avoir égal à un pourcentage :
d) De la moyenne des Frais d'Utilisations payables au titre des trois mois précédents le mois au cours duquel est intervenue la Défaillance et ce, tel que mentionné dans le tableau ci-dessous :

Objectif de Disponibilité du Service	Montant de l'Avoir
De 95 à 80%	0,5%
Moins de 79,99%	10%

IP-COM s'efforcera de corriger tout problème ayant causé une Défaillance du Service dans le délai de quarante-huit (48) heures à compter de la réception d'une Notification de Défaillance et de remplacer tout Équipement défaillant mis à disposition du Client ou vendu au Client (si la période de garantie est toujours en cours) dans les quatre-vingt-seize (96) heures à compter de la constatation par IP-COM de la défaillance de l'Équipement (ci-après désignés « Objectif de Rétablissement du Service »). Aucune pénalité ne sera due par IP-COM si l'Objectif de Rétablissement du Service n'est pas atteint.
Les pénalités libératoires mentionnées aux articles 4.2 ci-dessus ne s'appliquent pas, et aucun avoir ne sera émis, pour la période au cours de laquelle le Service fait l'objet d'une Défaillance en raison de l'une des causes suivantes (ci-après individuellement désignés un « Evénement Excusable ») : (i) un équipement ou un service non fourni par IP-COM (ii) les actes ou omissions du Client (iii) une maintenance planifiée (iv) un trafic du réseau qui excède la capacité du Service (v) les actes ou omissions de France Télécom ou de tout autre opérateur de télécommunication (vi) l'indisponibilité du Client, ou autre manquement de celui-ci, à coopérer raisonnablement avec IP-COM afin de rétablir le Service. L'émission par IP-COM d'avoir est soumise aux limites suivantes :
e) le montant d'avoir pour Objectif de Qualité de Service émis sur toute période de 30 jours consécutifs sera plafonné à 20% des Frais Fixes et des Frais d'Utilisation mensuels dus au titre du Service défaillant;
f) les avoirs résiduels ne seront pas reportés à des périodes ultérieures.

5. DURÉE

La Période Initiale du Service fourni commencera à compter de la Date de Mise en Service. Les Périodes de Reconduction consisteront en des périodes successives d'un an et commenceront le jour suivant la fin de la Période Initiale. Le montant des Frais de Résiliation Anticipée pour un Site Client sera calculé comme suit :

- soit à la somme des montants suivants, lorsque la résiliation prend effet pendant la Période Initiale:

g) le nombre de mois (ou partie de ceux-ci) restants dans la première année de la Période Initiale multiplié par 100% des Frais Fixes mensuels payables au titre du Service fourni sur ledit Site Client ; et
h) le nombre de mois (ou partie de ceux-ci) restants dans la Période Initiale, au-delà de sa première année, multiplié par 50% des Frais Fixes mensuels payables au titre du Service fourni sur ledit Site Client.

- soit à la somme des montants suivants, lorsque la résiliation prend effet pendant une Période de Reconduction :

c) 100% des Frais Fixes mensuels payables au titre du Service fourni sur ledit Site Client qui auraient normalement été dus, pendant une période de trois (3) mois calculée à compter de la date d'effet de la résiliation, si cette résiliation n'avait pas eu lieu;

d) Et le nombre de mois (ou partie de ceux-ci) restants de la Période de Reconduction, au-delà de la période de trois (3) mois ci-dessus, multiplié par 50% des Frais Fixes mensuels payables au titre du Service fourni sur ledit Site Client.

6. TARIFS ET COÛTS

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

- les Frais Initiaux ;
- les Redevances Mensuelles ;
- les Frais d'Utilisation sont facturés pour le trafic téléphonique généré par le Client conformément au tarif du IP-COM en vigueur au jour de la facturation.

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

7. CONDITIONS D'APPLICATIONS - FULL ILLIMITÉ

En fonction du Bon de Commande signé par le Client, les comptes de téléphonie sur IP peuvent inclure la terminaison vers les appels :nationaux fixe en Illimité (appels vers des services de téléphonie en 01, 02, 03, 04, 05 et 09).

- nationaux mobiles (appels vers des services de téléphonie en 06 et 07)

- vers 40 destinations internationales : Allemagne, Andorre, Argentine, Australie, Autriche, Belgique, Brésil, Bulgarie, Canada, Chili, Chine, Chypre, Corée du Sud, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Etats-Unis, Finlande, Grèce, Hong Kong, Hongrie, Irlande, Islande, Israël, Italie, Japon, Malaisie, Malte, Monaco, Nouvelle Zélande, Panama, Pays-Bas, Pérou, Pologne, Portugal, République Tchèque, Royaume-Uni, Singapour, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, Taïwan, Thaïlande

Cette facturation ne s'applique que dans les cas suivants:

- le(s) téléphone(s) utilisé(s) par l'Utilisateur est (ou sont) fourni(s) par IP-COM, configuré(s) et administré(s) via les interfaces Opérateurs. Le Compte ne peut en aucun cas être affecté à une passerelle ou un PABX.

- ces offres ne s'appliquent que pour les particuliers et les entreprises dans le cadre d'un usage conversationnel et personnel. Elles ne s'appliquent pas pour les professionnels des télécommunications : opérateurs, téléboutiques, téléprospection, phoning, centre d'appels, cartes prépayés, services vocaux.

- l'Utilisateur n'utilise pas la fonction «mobilité» lui donnant accès à un couple login / mot de passe SIP.

- l'utilisateur n'appelle pas au cours du mois plus de 150 numéros différents.

- Les renvois d'appels ne sont pas inclus

La terminaison des appels nationaux fixes pour les Utilisateurs ne répondant pas à ces critères sera facturée à la minute selon la tarification. IP-COM se réserve la possibilité de facturer ces minutes rétroactivement et de suspendre immédiatement l'illimité sur ces comptes, en cas de non-respect de ces conditions, d'utilisation frauduleuse ou « non » raisonnable de l'offre.

8. CONDITIONS SUPPLÉMENTAIRES

Le Client sera exclusivement responsable d'un Code d'Accès et de toute utilisation du Service avec son Code d'Accès. Le Client notifie immédiatement à IP-COM la perte, le vol d'un Code d'Accès ou du fait qu'il a des raisons de croire qu'un Code d'Accès a été découvert. S'il estime que cela est nécessaire, IP-COM pourra désactiver et remplacer immédiatement un Code d'Accès (ou demander au Client d'en choisir un nouveau). Le Client supporte seul les conséquences de la perte ou le vol du ou des mots de passe transmis par IP-COM dans le cadre du Service, une présomption d'utilisation porte à ce titre sur le Client. Le client a la responsabilité de surveiller toute utilisation abusive de ses utilisateurs. IP-COM peut assurer une sécurité optimale des comptes de téléphonie dans le cas où :

- le site ou client concerné utilise exclusivement des liens d'accès fournis par IP-COM

ET

- le site du client concerné utilise exclusivement des routeurs ET des équipements téléphoniques ou softphone (Pronto) fournis par IP-COM

ET

- aucune modification par rapport aux configurations des équipements fournies par IP-COM n'a été faite.

ET

- le Client ne commet pas d'acte de négligence ou de malveillance

Dans tous les autres cas, la responsabilité de IP-COM ne pourra être engagée et le Client devra supporter la responsabilité du ou des actes de piratage ou de malveillance ainsi que les conséquences éventuelles de ces derniers.