

CONDITIONS PARTICULIERES APPLICABLES AUX SERVICES « TELEPHONIE »

SOMMAIRE

1. CONDITIONS PARTICULIERES APPLICABLES AU SERVICE VoIP CENTREX
2. CONDITIONS PARTICULIERES APPLICABLES AUX SERVICES VGA

1. Conditions particulières applicables au service VoIP Centrex

Les présentes conditions particulières définissent les droits et obligations de NETISSIME et du Client dans le cadre de la fourniture du Service VoIP Centrex au Client.

1.1. Définition du Service VoIP Centrex

Le Service VoIP Centrex est un service téléphonique permettant d'acheminer via le réseau les communications téléphoniques en provenance ou à destination des numéros du Client. Le Service VoIP Centrex permet également de bénéficier, via la Plate-Forme de Service, de fonctionnalités de téléphonie privée.

1.2. Conditions de fourniture du Service VoIP Centrex

1.2.1. Pré-requis

Pour que le Client puisse bénéficier du Service, un certain nombre de conditions est requis :

- (i) le Client doit bénéficier d'un accès Internet à haut débit ou à très haut débit dimensionné pour l'installation VoIP sollicitée;
- (ii) le Site Client doit être raccordé au Réseau via un Lien d'Accès qui se substitue aux abonnements téléphoniques souscrits antérieurement par le Client ;
- (iii) les équipements de téléphonie privée (PABX, postes téléphoniques) du Client doivent être remplacés par les Equipements NETISSIME.

1.2.2. Affectation de numéros SDA et Portabilité

NETISSIME attribuera au Client un ou plusieurs numéros de téléphone (ci-après désignés les numéros SDA).

Le Client n'est pas garanti de la conservation des ces numéros en cas de déménagement ou s'il ne souscrit pas à une prestation de portabilité lors de la résiliation du Service.

Lesdits numéros pourront toutefois être des numéros de téléphone déjà utilisés par le Client selon la faisabilité technique et juridique de la portabilité desdits numéros. Dans ce cas, des frais supplémentaires seront facturés au Client.

Pour bénéficier de la portabilité d'un numéro, le titulaire du contrat d'abonnement au service téléphonique de l'opérateur devra signer un formulaire intitulé « Mandat de portabilité » lors de la signature du Bon de commande.

Ledit Mandat de Portabilité permettra à NETISSIME d'effectuer auprès de l'opérateur, au nom et pour le compte du Client, toutes les démarches nécessaires pour mettre en œuvre la portabilité. Ce formulaire tiendra notamment lieu de notification de résiliation du contrat d'abonnement conclu antérieurement entre le Client et l'opérateur pour le(s) numéro(s) porté(s) ainsi que l'accès téléphonique correspondant. Dans l'hypothèse où la Portabilité n'aurait pu être mise en œuvre au terme du mandat de portabilité initial, le Client devra signer un nouveau Mandat de Portabilité.

Il est expressément précisé que la portabilité du numéro de téléphone relève de la seule maîtrise de l'opérateur, qui est libre de rejeter toute demande de portabilité. L'opérateur pourra également conditionner la portabilité à la réalisation d'études techniques complémentaires, et ce notamment en cas d'informations inexacts ou incomplètes quant à l'identité du titulaire du numéro, aux coordonnées du Client ou à liste des numéros objet de la portabilité. Dans ce cas, le Client pourra formuler une nouvelle demande après s'être mis en conformité avec les motifs de rejet ou de report avancés par l'opérateur.

La portabilité est notamment soumise à l'accès aux numéros d'urgence selon la localisation géographique.

En tout état de cause, la portabilité ne pourra être effective que postérieurement à la Date de Mise en Service.

1.2.3. Raccordement au Réseau

Le Site Client sera raccordé au Réseau par NETISSIME via un Lien d'Accès et le cas échéant, en cas de choix de cette option, via un Lien de Back up.

Les critères d'éligibilité, le débit, le choix de la technologie et les modalités d'installation du lien d'accès, ou le cas échéant du Lien de Back up, vont dépendre notamment des installations du Client, du volume de trafic prévisionnel et de l'appréciation par NETISSIME de la faisabilité technique de la fourniture du Service.

Le Client est informé que la commande d'un Lien d'Accès ou d'un Lien de Back up en technologie xDSL ou FTTH peut dans certains cas entraîner la suppression de tout autre service précédemment supporté par la ligne analogique sur laquelle est construite le Lien d'Accès et/ou le Lien de Back up.

1.2.4. Equipements

1.2.4.1. Equipements mis à disposition

Pendant toute la durée du Contrat, des équipements nécessaires à la bonne exécution du Service sont mis à la disposition du Client par NETISSIME.

Aucun droit de propriété n'est transféré au Client sur ces équipements. En revanche, les risques afférents auxdits équipements sont transférés au Client dès leur livraison sur le Site Client jusqu'à restitution à NETISSIME.

A ce titre, le Client devra indemniser NETISSIME en cas de perte, vol ou dommage à hauteur de la valeur nette comptable desdits équipements.

Dans un délai maximum de quinze (15) jours à compter de la cessation du Contrat, quelle qu'en soit la cause, le Client restituera à NETISSIME l'ensemble des équipements – y incluant leurs accessoires – mis à disposition, en bon état de fonctionnement et d'entretien, et ce conformément aux conditions précisées par NETISSIME. En cas d'impossibilité de restitution, le Client accepte expressément que NETISSIME lui facture des équipements de substitution dans la même gamme.

Le Client ne pourra utiliser les équipements mis à sa disposition que dans le strict cadre du Service, conformément à leur documentation technique et aux éventuelles préconisations de NETISSIME.

Toute intervention du Client sur un ou plusieurs équipements mis à disposition par NETISSIME est interdite, sauf accord préalable et écrit de NETISSIME. A défaut, NETISSIME pourra résilier le Contrat et/ou facturer au Client des frais de remise à niveau.

Si elle l'estime nécessaire, NETISSIME est en droit de remplacer, de manière temporaire ou définitive, tout ou partie des équipements initialement mis à disposition par d'autres assurant les mêmes fonctionnalités ; le Client ne pourra s'y opposer.

En cas d'éventuelles prétentions d'un tiers sur les équipements, le Client s'engage à s'y opposer, à en aviser immédiatement NETISSIME et à faire le nécessaire pour que lesdits équipements puissent être récupérés par NETISSIME. De même en cas d'ouverture d'une procédure collective à l'encontre du Client, ce dernier est tenu d'en aviser immédiatement NETISSIME et de rappeler par écrit à tout mandataire de justice ou officier ministériel qu'il n'est pas propriétaire de ces équipements.

1.2.4.2. Acquisition d'équipements

Le Client a également la possibilité d'acquérir des équipements auprès de NETISSIME.

L'acquisition d'équipements par le Client auprès de NETISSIME s'effectuera via le Bon de commande du Service aux conditions tarifaires en vigueur au moment de la commande. Ils resteront la propriété de NETISSIME jusqu'à leur complet paiement.

NETISSIME garantit les équipements vendus par ses soins contre tout défaut de fabrication pendant une durée de douze (12) mois à compter de la date de leur livraison. La garantie n'aura pas vocation à s'appliquer en cas de dysfonctionnement dû au non-respect des consignes d'utilisation, à une cause extérieure ou à une modification des équipements sans l'accord écrit préalable de NETISSIME.

A l'expiration de cette période de garantie, le Client devra acquérir un nouvel équipement en cas de dysfonctionnement avéré d'un Equipement.

1.3. Installation

1.3.1. Modalités d'installation

A la réception du Bon de commande signé par le Client, NETISSIME communiquera au Client une date indicative de Mise en Service. NETISSIME fera ses meilleurs efforts pour respecter cette date. Dans l'hypothèse où la date de Mise en Service interviendrait plus de vingt (20) Jours ouvrés après la date indicative communiquée, le Client pourra, sur demande et sous réserve que le retard ne lui soit pas imputable, bénéficier auprès de NETISSIME d'un avoir égal à quinze (15) euros par poste installé sur le Site Client.

NETISSIME mettra en œuvre tous les moyens raisonnables en sa possession pour raccorder le Site Client au réseau sous réserve de la collaboration active du Client. La responsabilité de NETISSIME ne pourra être recherchée pour les éventuels retards et/ou refus de la part de l'opérateur.

Préalablement à l'installation, le Client devra procéder ou faire procéder, à ses frais :

- (i) à l'équipement et à l'installation de son Site conformément aux instructions de NETISSIME ;
- (ii) à toutes les modifications de son Site nécessaires à fournir le courant, les circuits et les branchements électriques appropriés ;
- (iii) à tout autre aménagement particulier conformément aux normes techniques définies par NETISSIME (NETISSIME communiquera ces normes techniques sur demande écrite du Client).

Lorsque NETISSIME considère que le Site Client est prêt pour recevoir le Service, il informe le Client par courrier électronique de la date d'installation prévue.

Ladite date d'installation sera réputée acceptée par le Client, sauf si ce dernier demande son report dans les trois (3) Jours ouvrés suivant l'envoi de ce courrier électronique. Une nouvelle date d'installation sera alors convenue entre les Parties ; étant convenu que cette nouvelle date ne pourra intervenir plus de huit (8) Jours ouvrés après la date initiale.

L'installation du Service peut être effectuée soit par NETISSIME ou tout tiers désigné par ses soins, soit par le Client en cas de souscription à l'option d'auto-installation.

En cas de non fourniture du lien d'accès, NETISSIME ne sera pas en charge de maintenir l'installation et ne prendra aucun engagement sur la qualité du Service.

Le Client devra permettre à NETISSIME ou tout tiers désigné par lui dont l'intervention est nécessaire, d'accéder à son(s) Site(s) durant les heures de travail habituelles, afin de permettre l'installation du Service.

Le Client est informé que, durant la phase d'installation du Service, des dysfonctionnements ou des indisponibilités sont susceptibles d'intervenir sur le service téléphonique du Client. La responsabilité de NETISSIME ne pourra être engagée à ce titre.

Une fois les opérations d'installation effectuées, NETISSIME procède, par téléphone ou physiquement en présence d'au moins un représentant du Client, à une série de tests destinée à contrôler le bon fonctionnement du Service. NETISSIME notifiera au Client la Mise en Service.

En cas de formulation de réserves, NETISSIME procède aux corrections nécessaires. A une date fixée par NETISSIME, de nouveaux tests sont alors effectués en présence d'au moins un représentant du Client ; un nouveau procès-verbal de mise à disposition sera alors notifié au Client.

Dans l'hypothèse où des réserves majeures persisteraient à l'issue du troisième test d'Installation, chaque Partie sera en droit de résilier, de plein droit, le Contrat.

Sauf en cas de non fourniture du lien d'accès, le Service sera considéré comme mis en service à la première des deux échéances suivantes :

- (i) soit à la date de réception du procès-verbal de mise à disposition par le Client ;
- (ii) soit au jour où les premières communications téléphoniques peuvent être établies sur le Site Client via le Service.

En cas de retard dans la Mise en Service imputable au Client, NETISSIME est en droit de ne pas activer le Service et pourra, de plein droit et après en avoir informé le Client, résilier le Contrat. Dans ce cas, le Client restera redevable des frais de résiliation anticipée du Service.

En cas de non fourniture du lien d'accès, le Service est réputé mis en service à la première des deux échéances suivantes :

- (i) soit trois (3) Jours ouvrés après la réception par le Client du matériel et des équipements,
- (ii) soit dès le jour où les premières communications téléphoniques peuvent être établies sur le Site Client via le Service.

1.3.2. Mise en œuvre de la Portabilité

Une fois l'installation effectuée, la portabilité – lorsque le Client a choisi de la mettre en œuvre - sera mise en œuvre et testée au cours d'un rendez-vous entre le Client, l'opérateur et NETISSIME.

Les tests réalisés seront des tests standards de recette NETISSIME, adaptés au Client.

En cas de dysfonctionnement révélé par les tests, une nouvelle date pour la réalisation de la portabilité sera fixée avec l'opérateur et le Client sera informé de cette nouvelle date.

Au-delà de deux reports par le Client du rendez-vous précité, NETISSIME pourra facturer l'intégralité de la prestation.

1.4. Incompatibilités – Suspension – Facturation hors forfait

Le Client est informé que le Service n'est pas compatible avec certaines utilisations professionnelles, notamment en raison des volumes d'appels générés. Ne sont ainsi pas compatibles avec le Service les utilisations suivantes:

- (i) les appels de plus de deux heures,
- (ii) la cession des appels,
- (iii) les appels depuis et vers une plate-forme téléphonique,
- (iv) les appels depuis un centre d'appels,
- (v) les appels via des dispositifs de type callback (mise en relation et fonction de rappel),
- (vi) les boîtiers radio,
- (vii) les usages de type télémarketing, telle qu'une utilisation ininterrompue du Service notamment via une composition automatique et continue de numéros de téléphone.

NETISSIME sera en droit non seulement de suspendre le Service en cas de non-respect par le Client ou un quelconque des Utilisateurs de ces restrictions, mais,

également de lui facturer en sus lesdites utilisations.

Une rupture de l'alimentation électrique peut entraîner l'interruption du Service. Par conséquent, il est recommandé au Client de conserver sur son Site un poste téléphonique raccordé à une ligne téléphonique analogique, afin notamment d'être en mesure de joindre les services d'urgence.

1.5. Mise à disposition d'un Extranet

NETISSIME met à disposition du Client un extranet permettant :

- (i) à son administrateur d'accéder notamment à la gestion de ses numéros SDA, des options souscrites lors de sa commande ou de souscrire des commandes additionnelles ou à des restrictions d'appel
- (ii) et à chaque utilisateur du Service d'accéder au paramétrage de l'équipement téléphonique utilisé (renvois d'appels, messagerie...).

Les identifiants (login et mot de passe) permettant d'accéder à l'extranet sont communiqués au Client lors de la souscription au Service. Le Client pourra personnaliser le code confidentiel associé à l'identifiant.

Ces identifiants peuvent être, à tout moment, modifiés par NETISSIME par envoi d'un courrier postal au Client.

Le Client a l'obligation d'en assurer la sécurité, d'en préserver la confidentialité et, en particulier, de ne pas les communiquer à des tiers. Tout accès ou opération via l'utilisation des identifiants du Client est réputé avoir été effectué par ce dernier et relèvera de sa responsabilité.

Dès lors, le Client informera sans délai NETISSIME de la perte, du vol ou du fait qu'il a des raisons de croire que ses identifiants ont été découverts. NETISSIME pourra alors désactiver et remplacer immédiatement les identifiants du Client.

1.6. Service additionnel - Prestations optionnelles – Option accès Internet sur lien de back up

1.6.1. Service additionnel télétravail

Le Client peut souscrire à un service additionnel télétravail présentant deux fonctionnalités principales :

- un service téléphonique qui permet d'acheminer des communications téléphoniques sur le réseau, ainsi que la mise à disposition de fonctionnalités de téléphonie privée pour deux postes téléphoniques maximum;
- un accès permanent et illimité à Internet.

La fourniture de ce service additionnel nécessite l'affectation ou la portabilité de numéros SDA, le raccordement du site en télétravail au réseau via un lien d'accès xDSL ou FTTH et la mise à disposition d'un routeur, ainsi que la fourniture des postes téléphoniques vendus au Client.

Dans le cadre de ce service additionnel, NETISSIME n'est pas en charge d'installer le site en télétravail.

1.6.2. Prestations optionnelles

Le Client peut souscrire aux prestations optionnelles suivantes :

(i) Un service fax permettant la réception de fax sous forme de document électronique attaché à un courrier électronique et d'émission de fax via une interface Web à l'adresse définie par le Client.

L'utilisateur doit disposer d'un logiciel permettant de visualiser les documents reçus au format pdf. Lors d'un envoi de fax, un accusé de réception est envoyé à l'utilisateur par mail.

(ii) Un standard automatique permettant de traiter et d'orienter les appels à destination d'un ou plusieurs numéros SDA, soit à la suite d'un choix effectué par l'appelant via un menu vocal pendant les horaires d'ouverture, soit suivant une action définie par le Client pendant les horaires de fermeture. NETISSIME est en droit de suspendre la prestation optionnelle en cas de dépassement d'un volume raisonnable d'appels, susceptible de révéler une fraude éventuelle.

(iii) Un standard Poste Opérateur consistant en un logiciel de priorisation des appels installé sur le poste informatique de l'accueil.

(iv) Un service de téléphonie, accessible depuis tout lieu géographique, via un ordinateur muni d'une connexion Internet haut-débit et d'un micro-casque (ou dispositif équivalent). Ce service permet à l'utilisateur d'émettre et de recevoir des appels sur le compte de son entreprise. Pour ce faire, l'utilisateur devra avoir installé sur son ordinateur le logiciel de téléphonie. Avant l'installation dudit logiciel, il appartient au Client de vérifier sa compatibilité avec le poste téléphonique de l'utilisateur et avec les caractéristiques techniques de l'ordinateur sur lequel il est installé.

Le Client est informé que les appels d'urgence ne sont pas disponibles dans une configuration de nomadisme ; NETISSIME ne pourra être tenu responsable du non aboutissement de l'appel.

De même, NETISSIME ne pourra être tenu pour responsable

en cas d'interruption ou d'insuffisance de la qualité du Service due à une déficience de la connexion haut-débit, la connexion Internet n'étant pas du ressort de NETISSIME.

(v) L'association d'un numéro SDA à un ensemble de postes du Site permettant la distribution des appels vers ledit numéro SDA vers les différents postes désignés.

1.6.3. Option accès Internet sur lien de back up

Le Client peut choisir de souscrire à l'option « Accès Internet sur lien de back up » qui lui offre un accès permanent et illimité à Internet. Il sera dans ce cas soumis aux conditions particulières applicables aux services « Accès Internet ».

1.7. Déménagement

Sous réserve de faisabilité et de la portabilité effective, le Client pourra demander à NETISSIME le déménagement du Service d'un Site Client vers un autre Site Client.

Un Bon de Commande de Service sera établi prévoyant les modalités de transfert du Service, en particulier les modalités de transfert du matériel et équipements, du lien d'accès et le cas échéant du lien de back up. La période d'interruption du Service nécessaire à la réalisation de ces opérations devra être estimée, étant entendu que cette période ne sera pas prise en compte dans le calcul des Engagements de Qualité de Service.

De nouveaux frais Initiaux couvrant les frais liés au déménagement et les frais liés à la mise en place du Service sur le nouveau Site seront facturés au Client.

1.8. Inscription dans les annuaires universels

Sauf opposition de sa part, les coordonnées du Client seront communiquées aux éditeurs d'annuaires et opérateurs de renseignements avec lesquels NETISSIME a contractualisé. A cet égard, le Client garantit NETISSIME de l'exactitude de toutes les informations fournies sur le formulaire type figurant sur l'Extranet.

En application des articles R10 et suivants du Code des postes et des communications électroniques, le Client peut obtenir gratuitement :

- de ne pas être mentionné sur les listes d'abonnés ou d'utilisateurs publiées ou susceptibles d'être consultées par les services de renseignements,
- que ces listes ne comportent pas l'adresse complète de son domicile sauf lorsque l'activité professionnelle mentionnée consiste à fournir des biens ou des services aux consommateurs,
- que ces listes ne comportent pas de référence à son sexe (sous réserve d'homonymie),
- que les données à caractère personnel le concernant issues des listes d'abonnés ou d'utilisateurs ne soient pas utilisées dans des opérations de prospection directe soit par voie postale, soit par voie de communications électroniques, à l'exception des opérations concernant la fourniture du service téléphonique au public et relevant de la relation contractuelle entre NETISSIME et le Client,
- que ces données ne soient pas mentionnées sur des listes d'abonnés ou d'utilisateurs permettant la recherche inversée de l'identité de l'abonné et de l'utilisateur à partir de son numéro de téléphone.

1.9. Engagements de Qualité de Service

NETISSIME prend en charge 7j/7 et 24h/24 les Dysfonctionnements affectant le Service qu'ils aient été détectés par NETISSIME ou signalés par le Client.

Le Client devra collaborer activement avec NETISSIME afin de déterminer la cause du Dysfonctionnement.

Les Dysfonctionnements doivent être signalés par le Client par courrier électronique au service après-vente de NETISSIME. Un numéro de Notification de Dysfonctionnement sera remis au Client.

En cas de Dysfonctionnement, NETISSIME fera ses meilleurs efforts pour respecter les engagements de qualité de service suivants :

- NETISSIME s'efforcera de corriger un Dysfonctionnement et de rétablir le Service dans un délai maximum de quatre (4) heures les Jours et heures ouvrés à compter de la réception d'une Notification de Dysfonctionnement, et de procéder au remplacement de tout Equipement défaillant mis à disposition ou vendu au Client (si la période de garantie est toujours en cours) dans un délai de 48 heures à compter du constat par NETISSIME de la défaillance de l'Equipement. Aucune pénalité de sera due par NETISSIME en cas de non respect desdits délais.
- NETISSIME s'efforcera de faire en sorte que le Service fourni au Client affiche un taux mensuel de disponibilité d'au moins 99,85%, ce taux de disponibilité étant calculé sur la base des Notifications de Dysfonctionnement du Client adressées sur le mois considéré.

En cas de non respect dudit taux de disponibilité sur un mois donné, le Client pourra, sur demande, bénéficier d'un avoir égal à un pourcentage (i) soit du coût fixe payable au titre du mois considéré, (ii) soit de la moyenne des coûts d'utilisation payables au titre des trois mois précédents le mois au cours duquel est intervenu le Dysfonctionnement, et ce calculé comme suit :

Objectif de disponibilité du Service	Montant de l'avoir
De 99,85% à 99,5%	5%
De 99,5 à 97%	10%
Moins de 97%	20%

En tout état de cause, le montant des avoirs pour non respect du taux mensuel de disponibilité est plafonné à 20% du coût fixe et des coûts d'utilisation mensuels dus au titre du Service défaillant. Les avoirs résiduels ne sont pas reportés à des périodes ultérieures.

Aucun avoir ne sera dû lorsque le Dysfonctionnement résulte :

- (i) d'un Equipement ou d'un service non fourni par NETISSIME,
- (ii) d'actes ou omissions du Client,
- (iii) d'une maintenance planifiée,
- (iv) d'un trafic du réseau excédant la capacité du service,
- (v) d'actes ou omissions d'un opérateur tiers,
- (vi) de l'indisponibilité du Client ou de tout autre manquement du Client à collaborer activement avec NETISSIME.

1.10. Responsabilité

NETISSIME ne pourra voir sa responsabilité engagée et ne devra aucune pénalité en cas de non respect des Engagements de Qualité de Service résultant :

- du non-respect par le Client des spécifications indiquées par NETISSIME pour la mise en œuvre du Service,
- du fait d'un équipement du Client, du Site Client ou d'un service non fourni par NETISSIME
- d'une modification du Service demandé par le Client,
- d'une intervention de maintenance planifiée,
- du trafic du Client excédant la capacité du service,
- du fait d'un tiers,
- de difficultés exceptionnelles, notamment de contraintes particulières ou de la nécessité de mettre en œuvre des moyens spéciaux non imputables à NETISSIME,
- d'une perturbation du réseau de l'opérateur.

Dans le cas où la responsabilité de NETISSIME serait rapportée dans le cadre du Service objet des présentes conditions particulières, il est expressément convenu qu'elle ne serait tenue à réparation que du préjudice direct et immédiat dans la limite d'un montant de dommages et intérêts ne pouvant excéder le montant des règlements effectués par le Client au titre d'un tiers des communications téléphoniques facturées au Client au cours des six (6) derniers mois précédents la date du fait générateur de la responsabilité de NETISSIME.

1.11. Durée – Résiliation

Sauf mention contraire dans le Bon de commande, la durée de l'Abonnement au Service VoIP Centrex est de douze mois minimum à compter de la Date de Mise en Service.

L'article L 121-20 du Code de la Consommation s'applique au Client lors de la souscription.

L'Abonnement est renouvelé par tacite reconduction pour une durée indéterminée selon les tarifs et les conditions de NETISSIME en vigueur à la date de reconduction.

Après la période initiale de 12 mois, l'Abonnement pourra être dénoncé par chacune des parties à tout moment par lettre recommandée avec avis de réception, sous réserve de respecter un préavis de trois (3) mois complets (fin de mois). Ce délai de préavis peut être allongé par le Client.

En cas de résiliation avant la date d'expiration de la durée minimale d'engagement de douze (12) mois, le Client devra verser à NETISSIME des frais de résiliation anticipée dont le montant sera égal à la totalité du montant des redevances restant dues jusqu'à l'expiration de ladite durée minimale.

En tout état de cause, chaque mois commencé sera dû par le Client.

1.12. Prix – Modalités de paiement

Le prix du service est celui indiqué sur le Bon de commande. Ce prix s'entend en euros Hors Taxes.

Les frais du premier mois d'abonnement sont calculés proportionnellement au nombre de jours à compter de la Date de Mise en Service.

Les sommes dues par le Client sont facturées et prélevées à terme à échoir par NETISSIME sur le compte bancaire dont le Client lui aura fourni un RIB (Relevé d'Identité Bancaire), sauf recours à un autre moyen de paiement au choix du Client.

A tout moment, NETISSIME pourra modifier le montant des prix afférents au Service sous réserve d'en informer le Client par écrit au moins un mois avant la prise d'effet de ladite modification. Le Client sera alors informé de son droit, tant qu'il n'a pas accepté les nouvelles conditions contractuelles, de

résilier le contrat, par lettre recommandée avec accusé de réception, et ce sans frais de résiliation anticipée et sans droit de dédommagement, jusque dans un délai de quatre mois après l'entrée en vigueur de la modification.

2. Conditions particulières applicables aux Services VGA & Présélection

LE CLIENT EST INFORMÉ QU'UN OPÉRATEUR TIERS EST L'OPÉRATEUR DU RÉSEAU ET DES SERVICES. IL N'EN DEMEURE PAS MOINS QUE LE SERVICE PRÉSELECTION EST FOURNI AUX CLIENTS PAR NETISSIME DE MANIÈRE TOTALEMENT INDÉPENDANTE DE L'OPÉRATEUR DE PRÉSELECTION.

Les présentes conditions particulières définissent les droits et obligations de NETISSIME et du Client dans le cadre de la fourniture des Services VGA & Présélection au Client.

2.1. Définitions

En complément des définitions des Conditions générales de vente et d'utilisation, les termes suivants auront la signification qui suit dans les présentes Conditions Particulières :

Appelant : désigne l'abonné téléphonique de l'OBL qui utilise le Service NETISSIME.

CDR (Call Detail Records) ou Ticket de taxation : désigne l'enregistrement, sur les équipements de SFR, des paramètres de l'appel (date, heure, durée, numéro appelé, appelant, etc.).

CLI : désigne le numéro de la ligne appelante au format ZABPQ MCDU (où Z est compris entre 1 et 5).

Ecrasement à tort : désigne la désactivation à tort du service souscrit par l'Appelant auprès d'un opérateur de communications électroniques tiers, effectuée par SFR en l'absence d'un quelconque consentement exprès de l'utilisateur final concerné.

Équipements SFR : désigne l'ensemble des matériels et équipements (BPN, baies, etc.) contrôlés, exploités ou propriété de SFR et utilisés par cette dernière pour la fourniture du Service.

Interruption : désigne une période pendant laquelle un incident majeur survient sur le Service.

Incident Planifié : désigne un incident dont la survenance a été prévue par avance par les Parties ou dont le Client a été averti.

OBL : désigne l'opérateur de boucle locale auprès duquel est raccordé l'Appelant.

Offre VGA : désigne une offre de revente de l'abonnement téléphonique France Télécom par NETISSIME, d'acheminement des communications téléphoniques du Client et de fourniture de services associés.

Présélection : désigne le mécanisme permettant à un opérateur d'acheminer, automatiquement et sans nécessité pour l'appelant de composer un préfixe, les communications téléphoniques de l'abonné téléphonique de l'OBL ayant présélectionné ledit opérateur.

Réseau de SFR : désigne les Équipements SFR et toute autre infrastructure utilisée par SFR (exceptées les infrastructures de l'OBL) pour fournir le Service.

Service : désigne le service de téléphonie fixe fourni par NETISSIME au Client dans les conditions définies aux présentes Conditions d'Inscription.

2.2. Définition du Service VGA et Présélection

2.2.1 Fourniture du Service

Le Service permet l'émission, par le Client, d'appels locaux, nationaux et internationaux à partir d'une Ligne fixe vers un autre téléphone fixe, ainsi que l'émission d'appels d'une Ligne fixe vers les mobiles. Les communications vers les numéros spéciaux ou numéros d'urgence ne sont pas acheminés par NETISSIME dans le cadre du Service et restent acheminées par l'OBL.

Moyennant un paiement mensuel spécifique, le Client peut souscrire, pour l'ensemble de ses Lignes, aux options tarifaires du Service décrites dans la Documentation Commerciale. Le Client peut cumuler les options tarifaires sur une même Ligne, sauf cas particuliers d'éligibilité et de faisabilité technique.

Dans le cas où le Client souscrit à l'Abonnement Téléphonique sur une ligne téléphonique déjà existante, le Client conservera son numéro de téléphone attribué par l'OBL.

Le Client est informé que ce numéro est incessible et ne peut être considéré comme attribué de manière définitive,

NETISSIME pouvant être contrainte de modifier le numéro attribué au Client pour des raisons techniques.

Les services associés à l'Abonnement Téléphonique sont décrits dans la Documentation Commerciale. Sous réserve de possibilité technique, le numéro de téléphone du Client est affiché sur l'équipement terminal de ses correspondants qui ont souscrit, auprès de leur opérateur, au service correspondant. Le Client a la possibilité de s'opposer à ce que son numéro s'affiche sur l'équipement terminal de ses

correspondants appel par appel.

2.2.2 Conditions préalables à la fourniture du Service

Les Lignes doivent faire l'objet d'un contrat d'abonnement avec l'OBL. En cas de présélection, la résiliation dudit contrat pour quelque raison que ce soit ou la mise en place d'un service limité sur les Lignes rend impossible l'utilisation du Service. En cas d'Abonnement Téléphonique VGA NETISSIME, la mise en place d'un service limité rend impossible l'utilisation du service, en cas de manquement du client à ces obligations, tel que non paiement d'une facture.

2.2.3 Définition et fonctionnalités du Service Présélection

Le service Présélection est un service d'acheminement, conformément à la réglementation en vigueur et notamment aux règles d'interconnexion définies dans le Code des Postes et des Communications Électroniques et ses textes d'application, du trafic émis par les postes téléphoniques fixes des appelants situés en France métropolitaine vers des postes téléphoniques (fixes ou mobiles) situés en France ou à l'étranger.

Les fonctionnalités du Service sont les suivantes :

- Collecte via un préfixe
- Vérification du CLI de l'Appelant
- Terminaison du trafic (local/national dont OBL non-FT, mobile, international)
- Activation / présélection de CLI
- Mise à disposition des CDR
- Fourniture d'une facture mensuelle avec CDR consolidés et valorisés
- Support Client.

Le Service sera fourni automatiquement par le biais de la présélection si ladite présélection est disponible auprès de l'OBL et a été souscrite par l'Appelant.

2.3. Modalités de mise à disposition du Service

2.3.1 La Commande

Le Service peut être souscrit par courrier postal ou électronique ou par fax.

Le Client renseigne, signe et envoie au service commercial de NETISSIME les documents d'inscription nécessaires tels qu'indiqués lors de l'inscription. Par courrier à NETISSIME 45-47 Rue Francis de Pressensé, 69100 VILLEURBANNE ou par Fax au 0437430038

Le Service ne pourra être effectif que si les informations communiquées par le Client sont complètes et concordantes.

2.3.2 L'offre VGA NETISSIME

Le Client donne mandat à NETISSIME afin d'effectuer, en son nom et pour son compte, auprès de France TELECOM / ORANGE, l'ensemble des démarches nécessaires à la mise en œuvre de la présélection et/ou de l'Abonnement pour ses Lignes, par le biais de ses partenaires techniques opérateurs agréés. Dans le cas où l'abonnement ne peut être repris par NETISSIME, NETISSIME effectuera l'ensemble des démarches nécessaires à la mise en œuvre de la présélection. Dans le cas où la ligne est en abonnement chez un autre opérateur que France Télécom la présélection étant impossible, NETISSIME devra de ce fait, prendre en charge cet abonnement afin de pouvoir acheminer les appels.

Avec l'Abonnement Téléphonique, NETISSIME devient l'interlocuteur unique du Client en facturant l'Abonnement Téléphonique ainsi que les appels mentionnés à l'article 2.3 ci-dessus à partir de la Ligne.

L'inscription à l'Abonnement Téléphonique NETISSIME implique la résiliation automatique de l'abonnement téléphonique et de l'ensemble des offres et services souscrits uniquement auprès de l'OBL ainsi que toute présélection existante. Néanmoins, la location de matériel (terminal, télécopieur notamment) restera facturée par l'OBL. La mise en place de l'Abonnement Téléphonique 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'autres opérateurs téléphoniques.

La mise en œuvre de l'Abonnement Téléphonique peut entraîner l'interruption technique des services téléphoniques et d'Internet bas débit préexistants supportés par la ligne du Client. Il appartient au Client de résilier ces services directement auprès des opérateurs ou prestataires concernés dans les conditions contractuelles souscrites.

2.3.3 L'offre Présélection

Avec la présélection, L'OBL sélectionne alors systématiquement NETISSIME comme opérateur pour les appels du Client mentionnés à l'article 2.3 ci-dessus à partir des Lignes, le Client n'ayant pas alors à composer le préfixe de NETISSIME à la place du « 0 ». La présélection relève de la seule maîtrise de l'OBL qui est libre de rejeter toute demande de présélection. NETISSIME ne peut intervenir en aucune façon, ni sur le principe, ni sur les délais de mise en œuvre de la présélection. La présélection chez NETISSIME annule automatiquement toute présélection éventuelle auprès d'un autre opérateur. En cas de modification des numéros des Lignes, la présélection n'est pas reconduite automatiquement. Pour continuer à en bénéficier, le Client devra contacter le service client NETISSIME. NETISSIME effectue alors les démarches nécessaires à l'annulation de la Présélection auprès de l'OBL.

2.3.4 Modalité de mise en service

La date de Mise en Service est la date à laquelle NETISSIME adresse au Client un PV de livraison l'informant de l'activation et de la mise en place de la Présélection de ses Lignes. Le PV de livraison est adressé dès réception par NETISSIME de la confirmation par l'OBL de l'activation de la Présélection des Lignes.

Il est expressément convenu entre les Parties que les numéros de téléphone inscrits sur le Bulletin de Souscription du Service le sont sous l'entière responsabilité du Client qui a procédé à toutes les vérifications nécessaires. Dans ces conditions, le Client sera tenu de régler les sommes mises à sa charge au titre d'un numéro erroné.

Dans le cas d'un nouvel accès ou d'un déménagement en revente de l'abonnement, les frais de mise en service incluent :

- dans le cas d'une ligne analogique isolée ou groupée : la fourniture d'une ou deux (2) prise(s) téléphonique(s) (si l'installation existante n'en possède pas) et de trente (30) mètres de câble maximum à partir du point de terminaison (si ce dernier n'est pas une tête de câble), une réglette de 7 ou 14 paires ou une réglette de 12 plots.. En cas de T0 ou groupement de T0, une TNR et trois (3) mètre de câble maximum à partir du point de terminaison.

- dans le cas d'un accès de base isolé ou en groupement, la fourniture d'une TNR et de 3 mètres de câble maximum à partir du point de terminaison.

Les frais de mise en service ne donnent pas droit au déplacement des prises existantes.

La desserte interne devra être effectuée par le Client. A défaut NETISSIME facturera des frais de déplacement d'un technicien.

2.4. Option Restriction d'appels

L'option Restriction d'appels permet au Client de restreindre l'émission d'appels vers les destinations interdites suivantes:

Option de restriction	Appels interdits	Appels restant autorisés
Restriction vers les mobiles	Tous les appels commençant par 06	Tous les appels autres que les appels interdits
Restriction vers l'international	Tous les appels commençant par 00	Tous les appels autres que les appels interdits
Restriction vers les mobiles et l'international	Tous les appels commençant à la fois par 06 et 00	Tous les appels autres que les appels interdits

Le Client peut souscrire à l'option Restriction d'appels CLI par CLI.

2.5. Conditions de fourniture du Service de Présélection

Les conditions préalables et cumulatives suivantes doivent être satisfaites par le Client afin de permettre l'activation et la bonne fourniture du Service au Client/Appelant par NETISSIME.

Le Client est informé que le fait de présélectionner peut entraîner certaines restrictions et peut empêcher l'accès à certains services.

2.5.1. Abonnement téléphonique auprès de l'OBL

L'Appelant doit être titulaire d'un contrat d'abonnement téléphonique avec l'OBL. Toute suspension ou résiliation du contrat d'abonnement conclu par l'Appelant avec l'OBL, quelle qu'en soit la cause, aura pour effet de priver l'accès des Appelants au Service Présélection.

2.5.2. Mandat

Par la signature du Bon de commande, l'Appelant doit donner mandat à NETISSIME et à l'OBL pour effectuer, en son nom et pour son compte, toutes les démarches nécessaires pour mettre en œuvre la Présélection.

Le Bon de commande de l'Appelant mentionnera les informations suivantes :

- l'identification de la ligne téléphonique et l'adresse de l'Appelant,
- La mention que l'Appelant est le titulaire de la ligne téléphonique mentionnée, et titulaire pour cette ligne d'un abonnement au service téléphonique de l'OBL,
- La mention que l'Appelant a expressément donné mandat à NETISSIME et à l'OBL pour effectuer auprès de l'OBL toutes les démarches et opérations techniques nécessaires à la fourniture du Service Présélection,
- La mention que l'Appelant a eu connaissance et a accepté les conditions générales et particulières de vente de NETISSIME, intégrant les obligations de l'Appelant envers l'OBL, qu'il incombe au Client, le cas échéant, de communiquer à ses Appelants.

Dans le cas de communication d'informations inexacts ou incomplètes, l'Appelant en assumera seul toutes les conséquences, en particulier, les coûts et pénalités qui auront été, le cas échéant, facturés par SFR ou l'OBL à NETISSIME.

En cas d'Ecrasement à tort, l'Appelant sera en droit d'effectuer une réclamation auprès de NETISSIME, qui fera son affaire :

- de demander à l'OBL d'identifier l'opérateur écrasant,
- de recouvrer des pénalités auprès dudit opérateur écrasant.

2.6. Protection des informations de l'Appelant

2.6.1. NETISSIME s'engage à respecter et à faire respecter à toute personne sous son contrôle l'article L32-3 du Code des Postes et des Communications Electroniques en matière de secret des correspondances émises par la voie des télécommunications, ainsi que les dispositions de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978, modifiée par la loi du 6 août 2004, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Les finalités de la collecte des données à caractère personnel par NETISSIME, en sa qualité de responsable de traitement, dans le cadre de l'exécution du Contrat, seront précisées sur chaque formulaire de collecte. Le Client pourra, à tout moment, s'opposer au traitement des informations le concernant, y accéder, les faire rectifier en écrivant par lettre simple au service clients de NETISSIME à l'adresse suivante : NETISSIME, 45-47 Rue Francis de Pressensé, 69100 Villeurbanne. Le Client pourra également s'opposer à la communication de ses données à des tiers ou à leur utilisation par le responsable de traitement, à des fins de prospection, dans les conditions ci-dessus indiquées, les frais de timbre lui seront remboursés sur simple demande.

L'Appelant est informé que NETISSIME aura accès, dans le cadre du Contrat à l'ensemble des informations traitées par SFR relatives à la consommation de l'Appelant, aux dates, heures et durée des appels.

S'agissant des données et des traitements y afférents, auxquels NETISSIME a accès dans le cadre de l'exécution du Contrat, NETISSIME s'engage à :

- en assurer la protection conformément à la réglementation applicable ;
- prendre toutes précautions utiles afin d'en préserver la confidentialité et la sécurité, et notamment afin d'empêcher que lesdites données ne soient déformées, endommagées ou communiquées à des tiers non autorisés et, plus généralement, à mettre en œuvre les mesures techniques et d'organisation appropriées pour protéger lesdites données à caractère personnel contre la destruction accidentelle ou illicite, la perte accidentelle, l'altération, la diffusion ou l'accès non autorisés, notamment lorsque le traitement comporte des transmissions de données dans un réseau, ainsi que contre toute forme de traitement illicite ;
- ne pas utiliser lesdites données à caractère personnel à d'autres fins que la vérification des factures émises à son égard par SFR, l'émission par ses soins de factures à destination des Appelants et le suivi technique des opérations de Présélection. NETISSIME ne pourra notamment pas utiliser lesdites données à des fins de prospection commerciale, ni les communiquer, à quelque titre que ce soit, à des tiers.
- mettre en place des habilitations et/ou la segmentation nécessaire pour restreindre l'accès des personnes auxdites données à caractère personnel et à ce que les personnes y ayant accès soient soumises à une obligation écrite de confidentialité et de sécurité appropriée.

2.6.2. Inscription dans les annuaires universels

Sauf opposition de sa part, les coordonnées du Client seront communiquées aux éditeurs d'annuaires et opérateurs de renseignements avec lesquels NETISSIME a contractualisé.

A cet égard, le Client garantit NETISSIME de l'exactitude de toutes les informations fournies sur le formulaire type figurant sur l'Extranet.

En application des articles R10 et suivants du Code des postes et des communications électroniques, le Client peut obtenir gratuitement :

- de ne pas être mentionné sur les listes d'abonnés ou d'utilisateurs publiées ou susceptibles d'être consultées par les services de renseignements,
- que ces listes ne comportent pas l'adresse complète de son domicile sauf lorsque l'activité professionnelle mentionnée consiste à fournir des biens ou des services aux consommateurs,
- que ces listes ne comportent pas de référence à son sexe (sous réserve d'homonymie),
- que les données à caractère personnel le concernant issues des listes d'abonnés ou d'utilisateurs ne soient pas utilisées dans des opérations de prospection directe soit par voie postale, soit par voie de communications électroniques, à l'exception des opérations concernant la fourniture du service téléphonique au public et relevant de la relation contractuelle entre NETISSIME et le Client,
- que ces données ne soient pas mentionnées sur des listes d'abonnés ou d'utilisateurs permettant la recherche inversée de l'identité de l'abonné et de l'utilisateur à partir de son numéro de téléphone.

2.7. Incompatibilités – Suspensions – Facturation hors forfait

Le Client est tenu de prévenir immédiatement NETISSIME de tout changement de domicile ou d'OBL, par tout moyen suivi d'une lettre de confirmation et ce dans un délai d'une semaine. Au cas où ces modifications rendraient la fourniture du Service impossible, NETISSIME en informera le Client et le Contrat de Service sera résilié dans les conditions de l'article 2.12 mentionné ci-après. NETISSIME ne pourra en aucun cas être tenue responsable des conséquences d'une modification d'un élément ci-dessus.

Le Client s'engage expressément à ne pas utiliser le Service de manière anormale, inappropriée, frauduleuse illégale et, de façon générale contraire à une disposition du Contrat de Service.

Le Client s'engage expressément à ne pas utiliser le forfait illimité de manière inappropriée telle que utilisation simultanée du forfait sur une même Ligne, utilisation du forfait sur une ligne groupée ou une ligne RNIS, utilisation ininterrompue du forfait par le biais notamment d'une composition automatique et en continu de numéros sur la Ligne, utilisation du forfait vers toute plate-forme de services se rémunérant directement ou indirectement par la durée des appels passés par le Client, programmation d'un télécopier en vue de la diffusion de télécopies à des fins publicitaires ou promotionnelles ou d'envoi en masse de télécopies (« Fax mailing »), détournement du forfait, revente du forfait. L'utilisation des forfaits illimités accordés au client 40 heures vers les fixes et 8 heures vers les mobiles par facture.

NETISSIME rappelle qu'elle demeure étrangère et ne peut assumer une quelconque responsabilité en un contexte de relations que le Client pourra nouer, de par l'utilisation du Service, avec tout tiers dans le cadre d'opérations de toute nature et notamment commerciales, ces dernières ne concernant exclusivement que le Client et la tierce personne. De même, en cas de poursuites judiciaires à l'encontre du client du fait de l'usage du Service ou de tout autre service accessible via le réseau Internet, NETISSIME ne pourra en aucune façon être tenue responsable, excepté en cas de faute imputable à NETISSIME dans l'exécution du Contrat de Service.

En cas de souscription à la présélection, si le Client souhaite ne pas être mentionné sur les listes d'abonnés ou d'utilisateurs publiées et/ou accessibles par un service de renseignements téléphoniques, s'opposer à la publication et à la communication de l'adresse complète de son domicile, dans la mesure où les données publiées ou communicables permettent de le distinguer de ses homonymes, s'opposer, s'il y a lieu, à l'indication du sexe ou s'opposer appel par appel ou de façon permanente (secret permanent), à l'identification de sa ligne par les postes appelés les postes appelés, il devra en faire la demande à l'OBL. NETISSIME ne pourra en aucun cas être tenu responsable d'un manquement par l'OBL quant à l'exécution des demandes du Client.

2.8. Traitement des incidents

Préalablement à tout signalement, l'Appelant devra s'assurer que le dysfonctionnement ne se situe pas sur un équipement ou un Site sous sa responsabilité.

Les interlocuteurs désignés de l'Appelant peuvent signaler tout au Service après-vente de NETISSIME. Le SAV est accessible les heures et jours Ouvrables.

Tout appel au SAV est qualifié comme suit :

- identification de l'appelant et vérification de son habilitation,
- identification du contrat et du niveau de service souscrit,
- identification des Sites impactés (pré localisation de l'incident).

Une fois la qualification de l'appel effectuée, un ticket

d'incident est enregistré dans le système de gestion et référencé par un identifiant unique. L'horaire mentionné sur le ticket d'incident constituera le point de départ du calcul de la durée d'une Interruption.

L'Appelant devra fournir à NETISSIME toutes les informations requises par cette dernière afin de localiser et de remédier à l'Interruption. Ces informations comprendront notamment et sans que ce soit limitatif :

- le nom de l'interlocuteur déclarant l'Interruption ;
- le type de service impacté ;
- la description, la localisation et les conséquences de l'Interruption ;
- si besoin, les coordonnées d'une personne à tenir informée (si différente de l'appelant).

NETISSIME pourra demander à l'Appelant d'intervenir sur l'équipement concerné sans délai et selon ses directives afin de procéder à la localisation de l'incident.

A l'ouverture d'un ticket, NETISSIME procédera à l'identification de l'incident et confirmera par téléphone à l'Appelant que l'incident signalé constitue bien une anomalie. Il est expressément convenu que pourra être facturé à l'Appelant un ticket d'incident ayant donné lieu à enregistrement alors qu'après vérifications, il s'avère ne pas relever de la responsabilité de NETISSIME et/ou être consécutif à un usage anormal et/ou frauduleux du Service par l'Appelant.

Après avoir identifié la cause de l'incident, NETISSIME effectuera toute action visant à sa résolution, et ce pendant les Jours et Heures Ouvrables.

Le décompte du temps d'anomalie est gelé à compter du moment où NETISSIME a demandé au Client l'accès aux Sites nécessaires à la résolution de l'Interruption, et ce jusqu'à ce que NETISSIME obtienne l'accès physique aux dits Sites et à ses Equipements.

NETISSIME informera le Client de la clôture d'un incident par téléphone ou courrier électronique. Le Client peut contester la clôture de l'incident dans un délai de 48 heures à compter de la notification de clôture.

2.9. Engagement de Qualité de Service

2.9.1 Garantie de Temps de Rétablissement - Délai de rétablissement du Service

Le délai de rétablissement du Service, mesuré entre la date de l'appel du Client notifiant au service d'assistance technique une interruption totale du Service imputable à NETISSIME et la date à laquelle le Service est rétabli par NETISSIME.

L'objectif de rétablissement du Service de Téléphonie en cas d'Interruption totale sur un Site est de :

- quatre (4) Heures Ouvrées, l'intervention pour la réparation de l'Interruption ayant lieu pendant les Heures Ouvrées dans le cadre du Service standard,
- quatre (4) heures, l'intervention pour la réparation de l'Interruption ayant lieu 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 en cas de souscription par le Client au service GTR 24h/24, 7j/7. En cas de non-respect de la GTR pour le Service de Téléphonie sur un Site, les pénalités suivantes seront applicables :

Temps de Rétablissement « Heures Ouvrées » pour le service standard « Heures » pour l'option GTR 24h/24, 7j/7	Pénalités % de la redevance du Service concerné pour le Site concerné pendant le mois concerné
4 < TR ≤ ou = 8	2
8 < TR ≤ ou = 12	5
TR > 12	10

2.9.2 Interruptions de Service programmées

NETISSIME et l'OBL se réservent le droit d'interrompre de façon exceptionnelle le Service pour effectuer des travaux de maintenance, d'amélioration, d'entretien, de renforcement, de réaménagement ou d'extension des installations de son réseau. Ces interruptions seront notifiées par tout moyen au minimum 24 heures avant qu'elles n'interviennent sauf lorsqu'elles auront un caractère d'urgence.

2.9.3 Evolution

Le Client reconnaît que des évolutions techniques ou des mises à jour susceptibles d'améliorer la qualité du Service peuvent être nécessaires.

Le Client s'engage à respecter les prescriptions données par NETISSIME concernant ces évolutions et ces mises à jour. Néanmoins, s'il en résulte une augmentation des prix ou une altération de la qualité ou si les évolutions techniques ou mises à jour concernent une caractéristique notifiée par le Client au moment de son inscription comme subordonnant son engagement, le Client pourra, dans un délai de quinze jours suivant l'information des évolutions ou mises à jour, résilier le Contrat de Service dans les conditions de l'article 12. NETISSIME se réserve la possibilité d'effectuer des modifications ou mises à jour automatiques de ses équipements et logiciels. Les modifications ou mises à jour pourront entraîner une indisponibilité momentanée du Service. Par ailleurs, NETISSIME pourra être amenée à modifier les conditions contractuelles de fourniture du 4

Service.

2.9.4 Service Client et Support Technique

NETISSIME met à la disposition du Client un service client et technique accessible par téléphone ou par courrier postal ou électronique et dont les coordonnées sont les suivantes : Tél – 0811 109 210 , du lundi au vendredi 8h à 18h00, postal : NETISSIME – 45-47 Rue Francis de Pressensé, 69100 VILLEURBANNE. Courrier électronique : service client : commercial@netissime.com - Assistance technique : support@netissime.com
Le Client devra fournir ses références client lors de toute relation ou correspondance avec NETISSIME.

2.10. Responsabilité

NETISSIME s'engage à mettre en œuvre les moyens raisonnables nécessaires afin de fournir le Service au Client. A ce titre, la responsabilité de NETISSIME est engagée exclusivement sur la fourniture du Service explicité dans les présentes Conditions d'Inscription.

NETISSIME ne pourra être tenue pour responsable des informations, données ou messages quelconques qui seraient transmis par l'Appelant via le Service. A ce titre, l'Appelant est responsable des utilisations illégales et des conséquences frauduleuses ou abusives de l'utilisation du Service.

NETISSIME ne pourra notamment être tenue pour responsable des dommages subis par l'Appelant liés :

- à un Incident Planifié,
- au fait d'un tiers,
- au fait de l'Appelant,
- à une utilisation du Service par le Client non conforme au Contrat ou à la réglementation applicable,
- à une inadéquation au Service aux moyens matériels ou logiciels de l'Appelant.

Dans les seuls cas où NETISSIME aura commis une faute dans l'exécution du Contrat de Service et prouvée par le client, la responsabilité de NETISSIME ne saurait être engagée dans les cas suivants :

- préjudice indirect et/ou immatériel tel que, notamment perte de chance et/ou de profit et, plus généralement, toute perte ou dommage économique, quelle qu'en soit la nature,
- Interruption du Service dans les conditions de l'article 2.9,
- force majeure ou faits indépendants de sa volonté et, notamment, interruption du Service résultant de la défaillance du réseau de l'OBL ou autre fournisseur.

Dans le cas où la responsabilité de NETISSIME serait rapportée dans le cadre du Service VGA objet des présentes conditions particulières, il est expressément convenu qu'elle ne serait tenue à réparation que du préjudice direct et immédiat dans la limite d'un montant de dommages et intérêts ne pouvant excéder le montant des règlements effectués par le Client au titre des six (6) derniers mois d'accès au Service concerné précédents la date du fait générateur de la responsabilité de NETISSIME.

Dans le cas où la responsabilité de NETISSIME serait rapportée dans le cadre du Service Présélection objet des présentes conditions particulières, il est expressément convenu qu'elle ne serait tenue à réparation que du préjudice direct et immédiat dans la limite d'un montant de dommages et intérêts ne pouvant excéder le montant des règlements effectués par le Client au titre d'un tiers des communications téléphoniques facturées au Client au cours des six (6) derniers mois précédents la date du fait générateur de la responsabilité de NETISSIME.

2.11. Entrée en vigueur - Durée

Sauf stipulation contraire dans le Bon de commande, la durée minimale d'Abonnement au Service Présélection est de douze (12) mois minimum à compter de la Date de Mise en Service.

Toute facture relative au Service devra mentionner la durée d'engagement restant à courir ou la date de fin d'engagement, ou, le cas échéant, mentionner que la durée minimale d'Abonnement est échu.

L'article L 121-20 du Code de la Consommation s'applique au Client lors de la souscription.

L'Abonnement est renouvelé par tacite reconduction pour une durée indéterminée selon les tarifs et les conditions de NETISSIME en vigueur à la date de reconduction.

Après la période initiale de 12 mois, l'Abonnement pourra être dénoncé par chacune des parties à tout moment par

01916 CP - NETISSIME GROUPE MAGIC ONLINE - Services téléphoniques

lettre recommandée avec avis de réception, sous réserve de respecter un préavis de trois (3) mois complets (fin de mois). Ce délai de préavis peut être allongé par le Client.

Pour le Client ayant souscrit aux forfaits illimités en présélection, NETISSIME se réserve la possibilité, à l'issue d'une période d'un an à compter de la date d'activation des forfaits illimités, de mettre un terme auxdits forfaits et de facturer les communications conformément aux prix publics et aux Conditions d'Inscription de NETISSIME en vigueur. NETISSIME en informera préalablement le Client, avec un préavis de trente (30) jours permettant au Client de résilier le Contrat de Service à effet immédiat.

En tout état de cause chaque mois commencé est dû par le Client.

2.12. Suspension – Résiliation

Outre les cas prévus aux présentes Conditions d'Inscription et dans la Documentation Commerciale, le Contrat de Service pourra être suspendu ou résilié par chaque Partie, à tout moment et de plein droit, sans que l'autre Partie puisse se prévaloir d'une quelconque indemnité. Exception faite, si le Client est engagé sur une durée, en cas de résiliation avant la date d'expiration de la durée minimale d'engagement, le Client devra verser à NETISSIME des frais de résiliation anticipée dont le montant sera égal à la totalité du montant des redevances d'abonnement restant dues jusqu'à l'expiration de ladite durée minimale.

NETISSIME pourra restreindre ou suspendre le Service conformément à l'article 2.9. Ainsi en cas d'utilisation des forfaits illimités de manière inappropriée visée à l'article prévu à cet effet, en cas d'absence de régularisation d'un dossier incomplet, retard de paiement non régularisé par le Client 30 jours après l'envoi, par NETISSIME, de la facture.

NETISSIME pourra suspendre ou résilier le Service avec un préavis de huit jours en cas de fausse déclaration du Client, de retrait ou suspension de l'autorisation accordée par le ministre chargé des télécommunications à NETISSIME, de perturbation du réseau de NETISSIME par un équipement ou logiciel du Client ou en cas d'utilisation du Service en violation d'une des clauses du Contrat de Service et, en particulier, d'une disposition de l'article 4, une telle violation pouvant être constatée par NETISSIME ou être portée à sa connaissance par un tiers.

NETISSIME pourra résilier le Contrat de Service lorsqu'une cause de suspension n'aura pas disparu dans un délai de dix jours suivant la suspension du Service. En cas de souscription à l'Abonnement Téléphonique, la suspension aura pour conséquence l'impossibilité pour le Client de passer et/ou de recevoir des appels.

Le Client pourra résilier le Contrat de Service au cas où NETISSIME n'aurait pas remédié à un manquement à ses obligations au titre du Contrat de Service 30 jours après réception d'une lettre recommandée avec avis de réception adressée par le Client à cet effet.

Conséquences du terme d'un Contrat de Service

Le terme d'un Contrat de Service entraîne l'exigibilité immédiate de toutes les sommes dues par le Client. En cas d'utilisation inappropriée d'un forfait illimité, NETISSIME se réserve le droit de facturer au Client l'ensemble des appels émis dans le cadre du forfait illimité depuis la date d'activation du forfait aux prix publics NETISSIME en vigueur.

2.13. Prix – Modalités de paiement

Les prix du Service, de l'Abonnement Téléphonique et options tarifaires sont définis dans la Documentation Commerciale.

Les sommes dues par le Client au titre du Contrat de Service font l'objet de factures, papier ou électronique, adressées mensuellement au Client :

- à terme à échoir pour les abonnements et options, toute période commencée est due entièrement.

- à terme échu pour les appels passés par les Clients n'ayant pas souscrit à un forfait et/ou une option tarifaire ou non compris dans le forfait, NETISSIME pourra facturer, sur les factures suivantes, toute consommation qui n'aurait pas été facturée à la date de facturation prévue ci-dessus.

Les sommes dues par le Client sont prélevées par NETISSIME sur le compte bancaire dont le Client lui aura fourni un RIB (Relevé d'Identité Bancaire), sauf recours à un autre moyen de paiement au choix du Client.

Dans le cas de l'Abonnement Téléphonique, les communications vers les numéros spéciaux sont facturées par NETISSIME.

La première facture qui sera adressée au Client inclura l'abonnement au prorata entre la date d'inscription et la date de la prochaine facture, le montant des consommations entre la date d'inscription et la date de facturation.

Toute période couverte par l'Abonnement téléphonique et/ou le forfait et/ou l'option tarifaire qui serait entamée est due en totalité. NETISSIME pourra modifier la périodicité de facturation si, à l'issue d'une période de facturation le niveau des consommations du Client est trop faible. Les sommes dues par le Client à NETISSIME au titre du Contrat de Service feront l'objet d'un paiement par prélèvement automatique sur son compte, et ce dans la période de dix jours à compter de la date d'émission de la facture correspondante. Le Client est tenu de prévenir immédiatement NETISSIME de tout changement de coordonnées bancaires, par tout moyen suivi d'une confirmation par lettre, et ce dans un délai d'une semaine.

Le Client est seul responsable du paiement de l'ensemble des sommes facturées.

Les frais de recouvrement restent à la charge du Client en cas d'obtention par NETISSIME d'un titre exécutoire ou d'exécution forcée prise à son encontre. Dans le cas où un titre de paiement émis au profit de NETISSIME ne serait pas honoré, les frais divers liés à l'impayé seront facturés au Client (frais de rejet de chèque impayé ou de prélèvement automatique...).

Pour tout retard de paiement, des frais de relances sont prévus et figurent dans les conditions générales de vente de NETISSIME (www.netissime.com)

Les factures détaillées sont à la disposition du Client sur l'Extranet.

À tout moment, NETISSIME pourra modifier le montant des prix afférents au Service sous réserve d'en informer le Client par écrit au moins un mois avant la prise d'effet de ladite modification. Le Client sera alors informé de son droit, tant qu'il n'a pas accepté les nouvelles conditions contractuelles, de résilier le contrat, par lettre recommandée avec accusé de réception, et ce sans frais de résiliation anticipée et sans droit de dédommagement, jusque dans un délai de quatre mois après l'entrée en vigueur de la modification.

2.14. Force Majeure

Les Parties ne seront pas responsables de dommages, de retards, d'une non-exécution ou d'une exécution partielle résultant d'une cause imprévisible et incontrôlable, et/ou pouvant être interprétée par un tribunal français comme un cas de force majeure (soit un « Cas de Force Majeure »). Les Parties conviennent qu'un Cas de Force Majeure inclura notamment : les intempéries, actes ou omissions d'une autorité publique, y compris les modifications de toute réglementation applicable aux Services, accès limités par un gestionnaire de domaine, agitations, insurrections et actes d'une nature similaire, guerres déclarées ou non, grèves, sabotages, vols, vandalismes, explosions, incendies, foudre, catastrophes naturelles, actes de tiers, défaillances ou contraintes de l'OBL. Les obligations de la Partie victime du Cas de Force Majeure seront suspendues sans que sa responsabilité soit mise en cause.

Si un Cas de Force Majeure empêche l'une des Parties d'exécuter une obligation essentielle au titre d'un Contrat de Service, pendant une période de plus de quatre-vingt-dix (90) jours consécutifs, chacune des Parties pourra résilier de plein droit ledit Contrat de Service, par lettre recommandée avec avis de réception, sans indemnité pour l'une ou l'autre Partie. Par dérogation à l'article 2.12, la résiliation interviendra à la date de réception de la lettre recommandée.

2.15. Données personnelles

2.15.1 Traitement des données personnelles

Conformément à la loi « informatique et libertés » n° 78-17 du 6 janvier 1978, le Client dispose d'un droit individuel d'accès, de rectification et de suppression des données personnelles auprès de NETISSIME à l'adresse figurant soit sur le site Internet de NETISSIME soit sur le Bulletin d'Inscription. NETISSIME se réserve le droit, sauf avis contraire du Client, de communiquer lesdites informations à tout institut de sondage ainsi qu'à l'organisme en charge de la gestion de l'annuaire universel, à sa maison mère et à ses filiales, ainsi qu'à ses partenaires commerciaux. NETISSIME précise que, pour chaque appel du Client au service client de NETISSIME, le Client sera identifié par le service client et les informations fournies par le Client à cette occasion pourront être stockées par NETISSIME. Enfin, par l'inscription au Service, le Client autorise expressément NETISSIME à utiliser les informations relatives au Client et, en particulier, les informations issues de sa facturation, à des fins de prospection commerciale, notamment par automate d'appels, télécopieur ou courrier électronique, dans les conditions posées par l'article L. 34-5 du Code des Postes et des Communications Electroniques. Le Client peut s'y opposer, sans frais hormis ceux liés à la transaction du refus, en adressant à NETISSIME un courrier à l'adresse figurant sur le Bulletin d'Inscription ou par téléphone lors de la réception de messages par automate d'appels.

2.15.2 Annuaire et renseignements téléphoniques

Avec l'Abonnement Téléphonique, le Client est informé que ses coordonnées figurent sur la liste « Annuaire universel » des Clients du Service tenue par NETISSIME (ci-après « la Liste »). Le Client est informé que, sauf avis contraire de sa part, ses coordonnées pourront être transmises à des sociétés fournissant des services d'annuaires ou de renseignements téléphoniques (ci-après « les Editeurs »). Le Client est informé qu'il peut gratuitement et dans le respect des articles R10 et suivants du Code des postes et des communications électroniques, exercer les droits suivants sur les données de la Liste le concernant :

– ne pas être mentionné sur la Liste d'abonnés ou d'utilisateurs publiées ou susceptibles d'être consultées par les services de renseignements ;

– s'opposer à ce que la Liste comporte l'adresse complète de son domicile ;

– s'opposer à ce que la Liste fasse référence à son sexe, sous réserve d'absence d'homonymie sur la même Liste ;

– s'opposer à ce que les données à caractère personnel le concernant issue de la Liste ne soient pas utilisées dans des opérations de prospection directe soit par voie postale, soit par voie de communications électroniques, à l'exception des opérations concernant la fourniture du service téléphonique au public et relevant de la relation contractuelle entre NETISSIME et le Client.

– que ces données ne soient pas mentionnées sur des listes d'abonnés ou d'utilisateurs permettant la recherche inversée de l'identité de l'abonné et de l'utilisateur à partir de son numéro de téléphone.

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

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

Le Client est informé que les Editeurs peuvent mettre en place, sous leur entière responsabilité, des règles éditoriales contraignantes et procèdent à des traitements sur certaines des données transmises.

2.16. Coopération avec les Autorités publiques

NETISSIME coopérera, conformément à la loi, avec les autorités qui effectueraient des vérifications en relation avec des contenus et/ou services accessibles via le réseau téléphonique ou avec des activités illégales exercées par un quelconque utilisateur de téléphone.

La responsabilité de NETISSIME ne saurait être engagée en cas de communication d'éléments en sa possession sur toute demande faite, par réquisition judiciaire, par les autorités judiciaires, policières ou administratives.

2.17. Convention de Preuve

Le Client reconnaît, dans ses rapports avec NETISSIME, la validité et la force probante des télécopies et des courriers électroniques échangés entre eux dans le cadre du Contrat de Service. De même, les tickets d'appels, récapitulant les appels émis par le Client et servant de base à la facturation ainsi que leurs reproductions sur microfiches, disques optiques ou magnétiques, bandes magnétiques, conservés par NETISSIME, sont opposables au Client en tant qu'éléments de preuve.

2.18. Juridiction compétente

Les Contrats de Service sont régis par la loi française. Tout litige portant sur l'interprétation, la conclusion ou l'exécution du Contrat de Service sera soumis au Tribunal de PARIS, nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie.

(fin des Conditions Particulières Service Téléphonie)

©NETISSIME – Toute reproduction est interdite