

1. GENERALITES

Les présentes conditions générales de service (ci-après « **Conditions Générales** ») sont applicables à tout Service souscrit par le Client pour les besoins de son activité professionnelle, directement auprès de Flexip Telecom, opérateur français dans le domaine des télécommunications.

Dans le cadre de la négociation commerciale qui a précédé la conclusion des présentes, Flexip Telecom a communiqué au Client, qui reconnaît les avoir reçus, les documents et informations déterminantes permettant au Client d'évaluer les caractéristiques des Services de Flexip Telecom. Le Client ne peut en aucun être qualifié de consommateur, et les dispositions du Code de la consommation sont inapplicables au présent Contrat.

2. DEFINITIONS

- « **Accessoires** » : Élément(s) d'un Terminal (batterie, chargeur, antenne...).
- « **Contrat d'abonnement** » : désigne le document signé, au format papier ou électronique, par le Client formalisant la commande de Service(s) et/ou d'Équipements.
- « **Client** » désigne toute personne morale qui conclut un Contrat de Service en son nom et pour son compte (sous réserve des dispositions de l'article 5.1.1), pour les besoins de son activité professionnelle et pouvant justifier d'une immatriculation au Registre du Commerce et des Sociétés, ou au répertoire des métiers, ou pour les professions libérales de son affiliation à un ordre professionnel, ou une déclaration en préfecture pour les associations loi de 1901, ainsi que toute personne morale de droit public dûment autorisée à conclure un Contrat de Service.
- « **Consommation** » désigne les frais dus par le Client au titre de l'utilisation du Service et facturés par Flexip Telecom conformément aux tarifs figurant le contrat d'abonnement.
- « **Filiale Bénéficiaire** » : toute filiale du Client ou toute entité appartenant à un même groupe de sociétés que le Client au sens des dispositions de l'article L.233-3 du Code de Commerce et toute filiale d'un Client susceptible d'être qualifiée d'entreprise publique au sens de la Directive 80/723/CEE de la Commission européenne du 25 juin 1980.
- « **Équipement** » : tout équipement matériel ou logiciel appartenant à Flexip Telecom et mis à disposition du Client ou qui lui est prêté afin d'accéder au Service (notamment Carte SIM, le Routeur d'accès, ...).
- « **Équipement du Client** » : tout équipement matériel ou logiciel appartenant au Client et nécessaires pour accéder au Service.
- « **Desserte Interne** » : Ensemble des infrastructures nécessaires à l'acheminement des Services fournis via le Réseau FTTx ou xDSL (génie civil, chemins de câbles, câbles, prises terminales) ou RTC situées entre la tête de câble du réseau de l'opérateur historique (point de terminaison) situé sur le Site et l'Équipement.
- « **Ligne** » : désigne la ligne téléphonique mobile ou fixe fournie par Flexip Telecom dans le cadre du Contrat et à laquelle est affecté un ou plusieurs numéro(s) de téléphone.
- « **LRAR** » : Lettre adressée en recommandé avec accusé de réception.
- « **Mise en Service** » : désigne la fourniture effective de chaque Service au Client, éventuellement précisée dans les Conditions Particulières de Service ou les Annexes relatives à chaque Service.
- « **Partie** » : désigne le Client ou Flexip Telecom individuellement, le terme « Parties » désignant collectivement le Client et Flexip Telecom.
- « **Période Initiale** » : durée d'engagement minimum du Client telle qu'elle est prévue initialement dans le Contrat.
- « **Service** » : le ou les services fournis par Flexip Telecom dans les conditions prévues au Contrat.
- « **Site(s)** » : désigne le lieu géographique de fourniture du Service.
- « **STAS** » : Spécifications Techniques d'Accès au Service.

3. OBJET

Les présentes Conditions Générales, ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles Flexip Telecom fournit au Client le ou les Service(s) souscrit(s) par ce dernier, ainsi que les obligations de chacune des Parties dans ce cadre.

Flexip Telecom s'engage à tout mettre en œuvre pour assurer la permanence, la continuité et la qualité du ou des Services, conformément à la réglementation et aux normes professionnelles en vigueur. Le Client est informé que, compte tenu de l'état de la technique et de la nature des Réseaux, le ou les Services peut ponctuellement faire l'objet de limitations, de dégradations et/ou d'interruptions.

4. DOCUMENTS CONTRACTUELS

Les Services sont fournis par Flexip Telecom conformément aux dispositions des documents suivants en ce compris leurs annexes, listés par ordre de préséance :

- Le contrat d'abonnement
- Les Conditions Générales ;

Ces documents constituent l'intégralité du Contrat et prévalent sur tous autres documents du Client (notamment conditions générales d'achat et/ou particulières, propositions commerciales...). A compter de l'acceptation du Contrat par le Client, matérialisée par la signature du du contrat d'abonnement, les Conditions Générales seront applicables à tous les Services souscrits par le Client.

Flexip Telecom pourra être amenée à faire évoluer le Contrat et en particulier les Conditions Générales et les Conditions Particulières, dont toute nouvelle version sera alors communiquée au Client par tout moyen. Le Client est informé que la souscription ou l'utilisation des Services postérieurement à l'entrée en vigueur d'une nouvelle version du Contrat vaut acceptation de celle-ci. La nouvelle version du Contrat s'applique alors à tous les Services souscrits préalablement par le Client, afin d'assurer un ensemble contractuel homogène pour l'ensemble des Services.

5. CONDITIONS D'ACCES AU SERVICE

5.1. CONDITIONS COMMUNES OFFRES MOBILES, FIXE ET INTERNET

5.1.1. Conclusion du Contrat

Le Contrat est conclu *intuitu personae* en fonction de la personne du Client, notamment en considération de son actionnariat et de sa solvabilité financière.

En conséquence, le Client s'interdit de céder ou de transmettre à un tiers, sous quelque forme que ce soit, le Contrat et/ou le bénéfice du Service, sans l'accord préalable de Flexip Telecom. Le Client est toutefois autorisé à souscrire le Service pour ses besoins propres ou pour le compte de Filiales Bénéficiaires. Dans cette hypothèse, le Client déclare agir au nom et pour le compte de chaque Filiale Bénéficiaire, en qualité de mandataire, pour la conclusion du Contrat et garantit Flexip Telecom qu'il dispose des pouvoirs nécessaires à cet effet. Le Client s'engage solidairement avec les Filiales Bénéficiaires et se porte garant, à titre de du croire, de la parfaite réalisation de leurs obligations, notamment de paiement.

5.1.2. Souscription au Service

L'accès au Service est subordonné à la signature du Contrat par le Client et à la fourniture des documents justificatifs suivants :

- Pour toutes les personnes morales de droit privé : d'un relevé d'identité bancaire, d'une pièce d'identité ou d'un titre de séjour autorisant au travail en cours de validité au nom du souscripteur ;
- Spécifiquement pour une société ou un commerçant : d'un extrait du Registre du Commerce (extrait Kbis) datant de moins de trois mois, et d'un document à en-tête de la société ou du commerçant, dûment signé par son représentant légal et revêtu du cachet commercial, attestant du pouvoir du souscripteur d'engager la société ou le commerce ;
- Spécifiquement pour une association : une copie des statuts conférant pouvoir au signataire d'engager l'association ;
- Pour une collectivité publique ou une administration : un bon de commande et une pièce officielle attestant du pouvoir du souscripteur d'engager ladite collectivité publique ou administration.

5.2. CONDITIONS SPECIFIQUES OFFRES FIXES, INTERNET ET CONVERGENCE

5.2.1. Éligibilité du Site

Flexip Telecom ne saurait être tenu responsable de l'inéligibilité ou de la non-couverture radio d'un Site et/ou de la modification de la technologie permettant de délivrer le Service.

En cas d'inéligibilité ou de difficultés exceptionnelles dans le raccordement du (des) Site(s), les éléments contrat d'abonnement afférents à chaque Site concerné pourront être résiliés de plein droit sans formalité.

5.2.2. Desserte Interne

Il appartient au Client de se renseigner sur les contraintes relatives à la réalisation d'une Desserte Interne préalablement à la mise à disposition par Flexip Telecom du Routeur d'accès ou de tout autre Équipement.

Il appartient par ailleurs au Client de raccorder son réseau privé (LAN,...) au Routeur d'accès ou de tout autre équipement fourni par Flexip Telecom.

Il est précisé que la Desserte Interne est la propriété du Client et placée sous sa responsabilité exclusive. A ce titre, il est responsable de sa réalisation conformément aux spécifications techniques requises pour l'accès au(x) Service(s) ou à défaut aux usages, de sa conservation en bon état et de sa maintenance.

5.2.3. Installation

Dans le cas où la fourniture du Service nécessite l'installation par Flexip Telecom d'Équipement sur le Site du Client, ce dernier met, à ses frais, à la disposition de Flexip Telecom les emplacements conformes aux pré-requis techniques pour recevoir lesdits équipements.

Le cas échéant Flexip Telecom, ou le prestataire de son choix, assure la mise à disposition, l'installation et le paramétrage de l'Équipement (Routeur, Gateway...) permettant de délivrer tout ou partie du Service.

Le Client doit permettre à Flexip Telecom ou à ses intervenants d'accéder à ses locaux ou à ses équipements pour les besoins de l'installation et de la maintenance du Service. Si l'intervention nécessite le passage sur la propriété d'un tiers ou l'accès aux données d'utilisateurs du Service, le Client fait son affaire d'obtenir leur accord. Le Client fournira avant l'intervention de Flexip Telecom toutes les informations relatives aux règles d'accessibilité, d'hygiène et de sécurité applicable aux locaux du Site.

5.3. CONDITIONS D'EVOLUTION DU SERVICE

Le Client est informé que Flexip Telecom modifie périodiquement ses Services de manière à pouvoir s'adapter à l'évolution du secteur des communications électroniques.

Dans ce cadre, Flexip Telecom pourra modifier ou supprimer tout ou partie d'un Service ou de ses composantes. Il en informera alors le Client moyennant un préavis d'un (1) mois, et fera ses meilleurs efforts pour lui proposer une solution de remplacement.

A défaut d'opposition du Client un (1) mois suivant l'information de la modification ou de la suppression et le cas échéant du remplacement du Service, ou de ses composantes, le Client sera réputé avoir accepté cette modification ou cette suppression.

6. DUREE

6.1. DUREE DU CONTRAT

Le Contrat prend effet à compter de la date de signature contrat d'abonnement par le Client pour une durée indéterminée définie dans le contrat d'abonnement.

7. PRIX DU SERVICE

Le prix est défini dans le contrat d'abonnement et/ou les Tarifs de Flexip Telecom en vigueur à la date de signature du Contrat.

Le prix est susceptible d'évoluer. En cas de hausse de prix du Service ou d'une option, Flexip Telecom en informera préalablement le Client, moyennant un préavis minimum de 30 jours. Ce dernier pourra s'opposer à la hausse dans le mois suivant cette information sous réserve de justifier du caractère abusif de cette hausse. A défaut, la hausse sera réputée acceptée par le Client.

En cas de baisse de prix, Flexip Telecom pourra en faire bénéficier le Client de façon automatique.

En cas d'une (i) modification de la réglementation, (ii) injonction d'une autorité publique, (iii) hausse du prix des offres de vente en gros de l'opérateur historique ou des opérateurs partenaires de Flexip Telecom pour les prestations d'itinérance internationale, le Client accepte expressément, sans compensation ni droit à résiliation, que Flexip Telecom répercute les incidences de ces changements sur les prix des Services.

Chaque 1^{er} du mois suivant le mois d'anniversaire de la date de Mise en Service, Flexip pourra indexer, de plein droit, l'ensemble des redevances périodiques prévues au sein de chacune des commandes.

L'indice retenu pour la révision des prix est celui du Syntec relatif aux services informatiques.

Le prix de la redevance périodique sera révisé selon la formule suivante :

P1 = P0 * S1/S0

- P1 : prix révisé
- P0 : prix contractuel d'origine
- S0 : indice SYNTEC de référence applicable lors de la Mise en Service.
- S1 : dernier indice publié à la date de révision

L'absence de mise en œuvre de l'indexation par la Société à date d'anniversaire ne vaut pas renoncement de celle-ci à en faire application ultérieurement.

8. FACTURATION ET MODALITES DE PAIEMENT

8.1. FACTURATION DU SERVICE

Les sommes dues par le Client sont facturées mensuellement au Client selon le cycle de facturation déterminé par la date de signature du Contrat.

La facturation du Service débute à compter de sa Date de mise en service.

En cas de résiliation du Contrat, les abonnements du mois en cours sont dus dans leur totalité.

Les communications mobiles émises et reçues depuis l'étranger peuvent être facturées au plus tard dans les 3 mois suivant leur émission ou leur réception, un décalage pouvant survenir dans la facturation faite par l'opérateur étranger à Flexip Telecom.

Les factures comprennent, notamment :

- les frais de mise en service, les frais de livraison, le cas échéant, le prix des Équipements fournis par Flexip Telecom,
- les prix des communications pour la période de facturation écoulée,
- les abonnements périodiques relatifs aux Services et options.

Toute nouvelle utilisation d'un Service après interruption ou suspension, pour une raison imputable au Client, pourra donner lieu à facturation de frais de remise en service, prévus dans les Tarifs.

En cas de litige relatif aux sommes dont le Client est débiteur, celles-ci restent exigibles par Flexip Telecom. Tous les éléments émanant des systèmes de facturation de Flexip Telecom servant de base à la facturation des Services, ainsi que leurs reproductions sur support électronique, conservés par ce dernier sont opposables au Client en tant qu'éléments de preuve.

8.2. MODALITES DE PAIEMENT

Les factures sont payables terme à échoir, en Euros par prélèvement automatique, ou à défaut par virement bancaire, par chèque ou par carte bancaire, par défaut et sauf disposition contraire précisée dans la facture, dans les dix (10) jours suivant la date d'établissement de ladite facture.

Tout moyen de paiement autre que le prélèvement automatique pourra donner lieu à facturation.

En cas de non-paiement à l'échéance d'une facture :

- A défaut de paiement des factures par le Client et après mise en demeure par LRAR restée sans effet pendant un délai de dix (10) jours calendaires à compter de la date première présentation de la LRAR, Flexip Telecom peut, de plein droit, suspendre la fourniture des Services concernés. La mise en demeure indiquera à titre informatif la date à laquelle les Services seront suspendus. La suspension des Services n'entraîne pas celle du paiement des abonnements dus par le Client au titre de ces Services ;
- Le retard de paiement entraîne également la déchéance de tous les termes des créances de Flexip Telecom sur le Client et leur exigibilité immédiate. En cas de défaut de paiement du Client à la date d'exigibilité des factures, une majoration pour retard de paiement est calculée par application de pénalités de retard égales à trois fois le taux d'intérêt appliqué par la BCE à son opération de refinancement la plus récente, et d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40€, conformément à la loi, qui pourra être majorée des frais effectivement supportés par Flexip Telecom. Le point de départ du calcul desdites pénalités sera le jour suivant la date d'exigibilité des factures ;
- Flexip Telecom pourra modifier les modalités de facturation et notamment substituer à la facturation à terme échu des Consommations une facturation terme à échoir sur la base d'une prévision de trafic ou d'une moyenne des Consommations précédentes ;
- Flexip Telecom disposera d'un droit de rétention sur les Equipements du Client ;
- Si le non-paiement persiste ou si le Client fait obstacle à la demande de garantie de Flexip Telecom, cette dernière pourra également résilier de plein droit le Contrat après en avoir notifié le Client par écrit, sans préjudice de tout autre dommage et intérêt que Flexip Telecom serait en droit de réclamer ;
- Flexip Telecom ne garantit pas ses engagements de qualité de service éventuellement décrits dans la documentation visée à l'article 4 ;
- Flexip Telecom se réserve le droit d'exiger le règlement de toute somme due ou dettes contractées vis-à-vis de Flexip avant la passation de toute nouvelle Commande. En cas de non-paiement, Flexip Telecom ne garantit pas ses engagements de qualité de service, décrits dans les Conditions Particulières.
- Flexip Telecom se réserve la faculté de se payer par compensation entre les sommes dues par le Client au titre du Service et/ou des Terminaux et les sommes qui pourraient être dues par Flexip Telecom au Client à quelque titre que ce soit.

8.3. PRESCRIPTION DES SOMMES DUES A FLEXIP TELECOM PAR LE CLIENT

Toute demande au Client portant sur des sommes non réclamées par Flexip Telecom dans un délai de cinq (5) ans à compter de la date de son exigibilité est réputée prescrite. Toutefois, tout envoi par Flexip Telecom ou un de ses prestataires d'un courrier relativement aux sommes dues par le Client interrompt la prescription.

8.4. CONTESTATION DES FACTURES

En cas de désaccord sur le montant facturé, le Client dispose d'un délai de soixante (60) jours à compter de la date de réception de la facture pour faire état à Flexip Telecom de son désaccord, accompagné de tous les justificatifs correspondants. A défaut, la facture est réputée irrévocablement acceptée par le Client.

En cas de désaccord, le Client n'est pas relevé de son obligation de régler les montants concernés, qui demeurent exigibles dans l'attente des suites que Flexip Telecom souhaite donner à contestation.

9. EQUIPEMENTS

9.5. Flexip Telecom assure le bon fonctionnement des Equipements, incluant leur entretien (pièces et main d'œuvre), sous réserve d'une utilisation par le Client dans des conditions normales. Sont exclues les réparations des dommages causés par la foudre, les surtensions, un usage anormal, des détériorations accidentelles, ou dans tout cas de force majeure telle que définie à l'article 16.

Dans ces différents cas, les frais de remise en état par Flexip Telecom sont à la charge exclusive du Client.

Sont également exclus de l'entretien les éléments mobiles (cordons, fils, prises) et les accessoires (batteries, ...) dont le renouvellement régulier est à la charge du Client.

10. RESPONSABILITE DE FLEXIP TELECOM

10.1. Flexip Telecom s'engage à exécuter ses obligations aux termes du Contrat dans le cadre d'une obligation de moyens. Outre les cas de limitation qui pourraient être prévus dans les éventuelles Conditions Particulières applicables au Service souscrit, la responsabilité de Flexip Telecom ne saurait être engagée notamment :

- en cas d'aléas de propagation d'ondes électromagnétiques qui peuvent entraîner des perturbations ou des indisponibilités locales,
- en cas de difficultés liées aux lieux et aux conditions de réception, inadéquation du poste de la personne qui effectue l'appel en vue de joindre le Client ou qui reçoit l'appel du Client et, de façon générale, en cas de perturbations ou d'interruption dans la fourniture ou l'exploitation des moyens de télécommunications fournis par le ou les exploitants des réseaux auxquels sont raccordées les installations de Flexip Telecom,
- en cas d'intrusions malveillantes de tiers sur ou via Internet,
- en cas de faute du Client, et notamment en cas de :
 - non-respect des recommandations émises par Flexip Telecom et relatives à l'utilisation du Service et/ou des Equipements,
 - utilisation d'un équipement incompatible avec le fonctionnement du Service ou susceptible de perturber son fonctionnement,
 - intervention non autorisée sur les Equipements,
 - transmission accidentelle de virus, ou autres éléments nuisibles, dont la protection incombe au Client,
 - utilisation du Service consécutive à une divulgation, une perte ou un vol du ou des codes d'accès au Service, et plus généralement, l'utilisation du Service par une personne non autorisée,
- en cas de défaillance momentanée des Réseaux de Flexip Telecom, liée à des travaux d'entretien, renforcement, extension des installations du réseau, ou en cas de défaillance d'un fournisseur participant directement à la fourniture du Service,
- en cas de force majeure telle que définie à l'article 16 des présentes.

10.2. La responsabilité de Flexip Telecom ne pourra être engagée que pour les seuls dommages matériels et directs résultant d'une faute prouvée à son encontre. Sont exclus les préjudices immatériels et/ou indirects. On entend par préjudice immatériels et/ou indirects notamment les préjudices financiers et commerciaux, les pertes de chiffres d'affaires, de bénéfice ou de clientèle, et les pertes ou les corruptions de données, de fichiers et/ou de programmes.

Pour tenir compte des obligations respectives des Parties mais aussi de l'attractivité des tarifs de Flexip Telecom, la responsabilité de Flexip Telecom en raison des dommages matériels et/ou directs subis par le Client dans le cadre de l'exécution ou de la cessation du Service, quelle qu'en soit la cause, est limitée tous préjudices confondus, au montant des règlements effectués au titre du Service au cours des trois (3) derniers mois précédant la survenance de l'événement. Cette somme, dont le Client reconnaît le caractère équilibré, inclut les éventuelles pénalités forfaitaires versées au Client dans le cadre de l'exécution du Service.

10.3. Aucune action judiciaire ou réclamation du Client, quelle qu'elle soit, ne pourra être engagée ou formulée contre Flexip Telecom plus d'un (1) an après la survenance de l'événement.

11. ASSURANCE

Chaque Partie s'engage à détenir auprès d'une compagnie d'assurances notoirement solvable une police Responsabilité civile et professionnelle valable pendant toute la durée du Contrat, couvrant les risques associés à son exécution.

12. OBLIGATIONS DU CLIENT

12.1. Le Client met à la disposition de Flexip Telecom tous les moyens humains, techniques et matériels nécessaires au fonctionnement du Service et à l'exécution du Contrat et fournira dans les meilleurs délais à Flexip Telecom toutes les informations que cette dernière pourra demander ou qui seront utiles pour l'exécution du Contrat.

Dans ce cadre, le Client s'engage à communiquer l'étendue et la nature de ses besoins, toutes informations concernant son organisation, les contraintes particulières susceptibles d'avoir une incidence sur le Service ou les Equipements, ainsi que celles relatives à son environnement technique et informatique.

Le Client permet également à Flexip Telecom ou à un tiers mandaté d'accéder aux Sites en sa présence ou celle d'un de ses représentants.

Le Client s'engage à informer Flexip Telecom dès que possible de toute évolution de son activité de nature à modifier durablement ses flux de communications.

12.2. Le Client s'engage à adopter un comportement raisonnable et non frauduleux dans le cadre de l'utilisation du Service. L'usage raisonnable est précisé, pour chaque offre ou service, dans les Conditions Particulières, dans les Tarifs de Flexip Telecom et/ou la documentation spécifique aux dits services ou offres.

S'agissant plus spécifiquement des cartes SIM, le Client s'interdit toute utilisation avec un boîtier de raccordement radio ou avec toute autre solution technique ayant pour objet la modification d'acheminement du Service et/ou des services en option.

En outre, le Client s'interdit la pratique du publipostage sauvage (SPAM) ou encore l'envoi de messages de nature à entraîner un nombre imposant de réponses.

A défaut, Flexip Telecom se réserve le droit de suspendre le Service puis de résilier le Contrat conformément aux dispositions des articles 13 et 14 des présentes.

12.3. Par ailleurs, concernant les offres de communications illimitées, le Client s'interdit toute utilisation frauduleuse telle que notamment :

- l'utilisation des communications illimitées à des fins commerciales (revente des communications),
- l'utilisation ininterrompue de l'offre ou du Service à l'aide de systèmes de composition automatique de numéros,
- l'émission d'appels dont l'acheminement est détourné ou rerouté via des plateformes téléphoniques,
- l'utilisation d'offres ou services « voix » à des fins d'usage data, notamment pour les besoins d'applications de type Machine to Machine.

12.4. S'agissant de l'accès Internet, le Client déclare en accepter les caractéristiques et limites, et s'engage à en faire un usage licite.

Le Client est seul responsable de faire transiter ses informations sur le réseau Internet, et, à ce titre, met en œuvre les moyens techniques qu'il juge les plus appropriés afin de (i) préserver l'intégrité, l'authentification et la confidentialité des données qu'il souhaite échanger sur Internet, (ii) protéger ses équipements informatiques de toute intrusion ou virus et (iii) assurer un accès sécurisé à son système informatique, ses serveurs et ses locaux.

Le Client s'engage à respecter la réglementation applicable notamment au secret des correspondances et à la cryptologie.

12.5. Il appartient au Client de prendre toute mesure qu'il jugera utile, pour anticiper les conséquences sur son activité des éventuels dysfonctionnements du Service ou de la cessation du Contrat. Il devra ainsi porter une attention particulière aux conditions et délais de substitution du Service. En toute hypothèse, Flexip Telecom ne pourra encourir aucune responsabilité de ce chef.

13. SUSPENSION DES SERVICES PAR FLEXIP TELECOM

Flexip Telecom se réserve le droit de suspendre, sans délai si nécessaire, l'accès aux Services souscrits, après information du Client, et sans que ce dernier ne puisse se prévaloir d'une quelconque indemnité :

- en cas de non-réception du Contrat ou absence de régularisation d'un dossier incomplet,
- fausse déclaration du Client,
- en cas de retard de paiement des factures afférentes au Service et/ou aux Equipements, et notamment des versements prévus aux articles 5.1.3. « Garanties financières » et 8. « Facturation et modalités de paiement », et ce dans les conditions prévues à l'article 8.2,
- dans les conditions prévues par le Code des Postes et Communications Électroniques, en cas d'utilisation d'un équipement, qui bien qu'ayant été agréé, porte gravement atteinte au bon fonctionnement du réseau de Flexip Telecom,
- en cas d'utilisation illicite, anormale ou frauduleuse du Service,
- en cas d'atteinte à la sécurité du Service ou des Réseaux par suite, notamment, de tentatives de piratage, d'attaques de déni de service, ou de toute autre activité malveillante,

La suspension du Service du fait du Client entraîne l'exigibilité immédiate de toutes les sommes dues par le Client.

Sauf en cas de force majeure, les abonnements périodiques continuent à être facturés conformément à l'article 8. « Facturation et modalités de paiement ».

14. RESILIATION

14.1. RESILIATION AU TERME DE LA PERIODE INITIALE

A l'issue de la Période Initiale prévue à l'article 6. « Durée », le Contrat d'abonnement peut être dénoncé par l'une des Parties, par LRAR, sous réserve du respect d'un préavis de trois (3) mois minimum avant la date d'échéance.

Lorsque le Contrat d'abonnement est renouvelé par tacite reconduction conformément aux conditions prévues à l'article 6. « Durée », celui-ci pourra être résilié à tout moment dans les mêmes conditions.

14.2. RESILIATION ANTICIPEE PAR LE CLIENT

Si le Client souhaite résilier le Contrat ou le cas échéant contrat d'abonnement de façon anticipée avant leur échéance, et ce y compris avant la date de Mise en Service, il est redevable vis-à-vis de Flexip Telecom de frais de résiliation anticipée, correspondant à la totalité du montant minimum de facturation dû au titres des Services résiliés et calculés sur la base du nombre de mois restant à courir jusqu'au terme de la période minimale d'engagement ainsi que des éventuels autres frais de résiliation applicables aux Services, prévus par les éventuelles Conditions Particulières ou les Tarifs.

Pour les Offres mobiles ou les Offres comprenant des lignes fixes, ce calcul est appliqué ligne par ligne en fonction de la Date de mise en service de chaque ligne.

15. CESSIBILITE DU CONTRAT

Flexip Telecom peut céder, transférer ou apporter à un tiers, sous quelque forme que ce soit, les droits et obligations nés du présent Contrat. Elle en informera préalablement le Client. Dans ce cas, le Client consent expressément à ce que la cession du Contrat libère Flexip Telecom de ses obligations découlant du Contrat au profit du cessionnaire à compter de la date de la cession. En conséquence, Flexip Telecom ne pourra en aucun cas être solidaire de l'exécution des obligations découlant du Contrat.

16. FORCE MAJEURE

Flexip Telecom et le Client ne seront pas réputés défaillants dans les cas où l'inexécution de leurs obligations contractuelles résulterait d'un cas de force majeure. En cas de survenance d'un événement de force majeure, les obligations de la Partie s'en prévalant sont suspendues sans que la responsabilité de cette dernière ne puisse être recherchée, cela même en cas de pertes, de dommages, de retards, de non-exécutions ou d'exécutions partielles résultant directement ou indirectement de l'événement de force majeure.

En cas de survenance d'un événement de force majeure, chacune des Parties prend des mesures raisonnables en vue de minimiser les perturbations provoquées par la force majeure. De façon expresse, sont considérés comme des cas de force majeure au titre des présentes, outre ceux prévus à l'article 1218 du code civil, les intempéries exceptionnelles, les actes ou omissions d'une autorité publique, y compris les modifications de toute réglementation applicable à la fourniture des Services, les rébellions, insurrections, émeutes, guerres déclarées ou non, actes d'une nature similaire, grèves (avec ou sans préavis, qu'elles aient lieu chez le Client, Flexip Telecom ou un de ses fournisseurs), sabotages, vols, actes de vandalisme, explosions, incendies, foudre, inondations et autres catastrophes naturelles, défaillances d'un opérateur tiers, actes de tiers, perturbations exceptionnelles d'origine électrique sur les réseaux, pannes exceptionnelles des réseaux de Flexip Telecom, retrait des autorisations d'établir et/ou d'exploiter lesdits réseaux, dont serait victime Flexip Telecom.

Si un cas de force majeure empêche l'une des Parties d'exécuter une obligation essentielle au titre du Contrat pendant une période de plus de trente (30) jours, chacune des Parties pourra résilier de plein droit le Contrat par LRAR, sans indemnités pour l'une ou l'autre des Parties.

17. CONFIDENTIALITE

Les Parties garantissent la confidentialité des dispositions du présent Contrat et des informations de quelque nature que ce soit, écrites ou orales, dont elles ont connaissance dans le cadre du Contrat et s'interdisent de les communiquer aux personnes autres que celles qui sont affectées à l'exécution du Contrat.

Les Parties s'engagent à n'utiliser les informations confidentielles que pour les besoins de l'exécution du Contrat.

Cet engagement de confidentialité restera valable pendant une durée de trois (3) ans après la cessation pour quelque raison que ce soit du Contrat.

18. DROIT APPLICABLE - LITIGES

LE CONTRAT DE SERVICE SERA REGI PAR LE DROIT FRANÇAIS. À DÉFAUT DE RÈGLEMENT AMIABLE, TOUT DIFFÉREND RELATIF À L'EXISTENCE, LA VALIDITÉ, L'INTERPRÉTATION, L'EXÉCUTION ET/OU LA RÉSILIATION DU CONTRAT DE SERVICE SERA SOUMIS À LA JURIDICTION MATÉRIELLEMENT COMPÉTENTE SITUÉE DANS LE RESSORT DU TRIBUNAL DE COMMERCE DE PARIS, MÊME EN CAS DE RÉFÈRE, D'APPEL EN GARANTIE OU DE PLURALITÉ DE DÉFENDEURS.

19. DISPOSITIONS DIVERSES

19.1. EXCLUSION

Le présent Contrat étant conclu entre professionnels, il est entendu et convenu de manière expresse entre les Parties que les dispositions du Code de la consommation ne lui sont pas applicables.

19.2. DONNÉES PERSONNELLES

Les Parties s'engagent à respecter l'ensemble de la réglementation applicable en matière de Traitement de Données à caractère personnel, et en particulier la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 (dite « Informatique et Libertés ») dans sa version modifiée et le Règlement Général sur la Protection des Données Personnelles n°2016/679 du 27 avril 2016 (« RGPD »). Les traitements de données personnelles mis en œuvre par Flexip Telecom, ses engagements et les droits des personnes concernées au titre de la réglementation applicables sont décrits dans la politique d'utilisation des données personnelles accessible à l'adresse suivante : <https://www.flexip.fr/rgpd>

Le Client est informé que Flexip Telecom se doit de transmettre les données le concernant sur réquisition de toute autorité administrative ou judiciaire habilitée.

19.3. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Aucune des Parties ne consent à l'autre Partie, au titre du contrat d'abonnement, un droit de propriété intellectuelle et/ou industrielle, ou un quelconque droit d'utilisation, notamment sur les noms commerciaux, marques, logiciels ou procédés sous quelque forme que ce soit et de quelle que nature que ce soit, notamment par licence, directement ou indirectement, de manière expresse ou tacite, chacune restant par ailleurs titulaire de ses droits de propriété intellectuelle. Lorsque des droits de propriété intellectuelle et industrielle seront développés par l'une des Parties dans le cadre de l'exécution du Contrat, ils resteront la propriété de cette dernière.

19.4. INTEGRALITÉ DU CONTRAT DE SERVICE – INDEPENDANCE DES CLAUSES

Le Contrat constitue l'intégralité de l'accord entre les Parties et remplace toutes les discussions, négociations, propositions et conventions antérieures entre les Parties relatives au même objet. Le Contrat pourra être modifié par Flexip Telecom dans les conditions prévues à l'article 4 ci-dessus. Les Conditions Particulières de Service et les Annexes pourront prévoir des procédures de modification dérogatoires limitées à leur objet respectif. Si l'une des stipulations du Contrat se révélait nulle ou sans objet, les autres stipulations demeureront valables et inchangées et continueraient à s'appliquer intégralement.

19.5. CONVENTION DE PREUVE

Les Parties conviennent que la facturation (en particulier des Consommations) et les performances du Service seront calculées avec les outils de Flexip Telecom et sur la base des données enregistrées par lui et émanant de son système de facturation. Ces données, ainsi que leurs reproductions sur tout support, feront foi entre les Parties jusqu'à preuve d'une fraude ou d'une erreur manifeste du système de Flexip Telecom. Le détail des Consommations communiqué par Flexip Telecom ne pourra être utilisé par le Client à d'autres fins que la vérification des factures émises par Flexip Telecom.

20. SERVICES CLIENTS ET SUPPORT

Pour entrer en contact avec le Service Clients et sans préjudice des stipulations du Contrat imposant au Client une procédure particulière pour contacter le Service Clients (de type LRAR ou autre), le Client peut :

- soit envoyer un courrier au Service Clients au siège de la société, situé au jour de signature du Contrat à l'adresse suivante : Flexip Telecom – Service clients - 4 Rue Marion du Faouet – 35133 Lécousse
- soit appeler le Service Clients au numéro suivant : 02 99 77 00 22 ;
- soit envoyer un message électronique via l'interface disponible à l'adresse suivante <https://flexip.fr>.

Si des éléments complémentaires sont nécessaires pour apporter une réponse satisfaisante au Client, Flexip Telecom indiquera dans quel délai cette réponse est susceptible d'être fournie. Le Client est informé que les appels téléphoniques au Service Clients sont susceptibles d'être écoutés et/ou enregistrés de manière aléatoire en vue d'assurer la formation des téléopérateurs et de permettre le contrôle et l'amélioration de la qualité du service rendu.

Les informations contenues dans le présent article sont susceptibles d'évoluer. Le Client pourra en être informé par tout moyen, y compris par SMS.

Les présentes Conditions Particulières de Services (CPS) définissent les conditions dans lesquelles sont fournis par Flexip au Client le Service de téléphonie hébergée et ses services complémentaires.

Elles font partie intégrante du Contrat liant Flexip Telecom au Client et forment un tout indissociable avec les autres documents contractuels tels que visés aux Conditions Générales de Services (CGS).

1. DEFINITIONS

« **Application** » désigne l'application fournie par Flexip Telecom dans le cadre du Service fonctionnant sur un dispositif compatible tel que smartphone, tablette ou ordinateur.

« **Date de Mise en Service** » désigne la date de fourniture effective du Service au Client.

« **Installation Privée** » désigne l'installation privée du Client qui permettra d'accueillir, le cas échéant, les Équipements de Flexip Telecom.

« **Interruption** » désigne tout événement qui ne fait pas partie du fonctionnement standard du Service et qui cause une interruption totale du Service, c'est-à-dire l'impossibilité d'émettre et de recevoir un appel.

« **Lien** » ou « **Lien d'Accès** » ou « **Lien Support** » désigne le support qui permet de transporter le service de téléphonie hébergée. Il peut être fourni par Flexip Telecom ou non.

« **Portabilité ou conservation de(s) numéro(s) fixe(s)** » désigne l'opération par laquelle un Client, lorsqu'il change d'Opérateur fixe, conserve son(es) numéro(s) fixe(s) auprès de son nouvel Opérateur fixe.

« **Portage de numéro** » désigne l'opération par laquelle l'ancien opérateur désactive le(s) numéro(s) sur ses équipements téléphoniques, Flexip Telecom active le(s) même(s) numéro(s) sur ses équipements téléphoniques.

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

« **Service** » ou « **Service de téléphonie hébergée** » désigne le service de téléphonie sur IP fourni par Flexip Telecom au Client au titre des présentes Conditions Particulières, permettant l'acheminement des communications téléphoniques entrantes et sortantes.

« **Sélection directe à l'arrivée ou SDA** » désigne une plage de numéros de téléphone allouée ou portée par Flexip Telecom.

« **Switch** » ou « **Routeur** » désigne l'équipement connecté au réseau local du Site permettant de raccorder les Terminaux IP au Réseau.

« **Terminaux IP** » désigne les terminaux qui seront utilisés par le Client pour bénéficier du Service.

« **Utilisateur** » toute personne que, le cas échéant, le Client désignerait sous sa seule responsabilité comme utilisateur du Service.

2. DESCRIPTION DU SERVICE

2.1. SERVICE DE TELEPHONIE FIXE SUR RESEAU IP

Le Service permet au Client de bénéficier de services de téléphonie sur réseau IP en mode externalisé, permettant d'émettre et de recevoir des appels. Par ailleurs, le Client peut bénéficier de fonctionnalités évoluées, dont il reconnaît avoir pris connaissance et qui permettent notamment :

- la gestion des communications : double appel, conférence à trois, mise en attente, musique d'attente, renvoi d'appel, transferts d'appels ;
- l'usage d'une messagerie : message vocal, réception des messages par mail ;
- l'administration de groupe d'utilisateurs : ajout, modification et suppression d'utilisateurs, gestion des droits des utilisateurs ;
- la supervision des lignes.

Pour faire bénéficier du Service, Flexip Telecom devra attribuer au Client un ou plusieurs numéros de téléphone. Le Client pourra choisir un ou des numéros de téléphone, géographiques et/ou non géographiques, disponibles au sein de la plage de numérotation réservée par Flexip Telecom. 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 Lien Support.

2.2. TERMINAUX IP

2.2.1. Utilisation des Terminaux IP agréés

Le Client s'engage à n'utiliser le Service qu'avec des Terminaux IP agréés par Flexip Telecom. Les Terminaux IP peuvent être acquis par le Client conformément aux Conditions Générales ou vendus dans les conditions décrites ci-dessous. La livraison, le raccordement et la mise en service des Terminaux IP pourront être effectués par Flexip Telecom ou ses éventuels sous-traitants. Le Client s'engage à faire un usage du Service conforme au guide d'utilisation des Terminaux IP remis par Flexip Telecom lors de la Mise en Service. Des frais de remise en état peuvent être demandés au Client.

2.2.2. Installation des Terminaux IP

Si des Terminaux IP sont inclus dans la Commande, Flexip Telecom peut procéder à leur installation et paramétrage sur Site.

Au titre de cette prestation Flexip Telecom assure l'installation et la mise en service des Terminaux IP nécessaires au bon fonctionnement du Service. Cette installation peut être réalisée par Flexip Telecom ou tout tiers désigné par celle-ci. Elle peut nécessiter plusieurs interventions.

Le Client devra faciliter l'accès à son Site pour permettre la réalisation de cette prestation, et fera son affaire de l'obtention des autorisations éventuellement nécessaires à cet effet.

Dans l'hypothèse où Flexip Telecom constaterait lors du rendez-vous d'installation qu'il ne peut réaliser la Prestation pour une raison imputable au Client, Flexip Telecom facturera au Client un montant forfaitaire de 150 € HT (correspondant aux frais de déplacement du technicien).

2.2.3. Modification des Terminaux IP

Toute intervention sur les Terminaux IP opérée sans l'accord exprès, préalable et écrit de Flexip Telecom est interdite et peut entraîner la facturation au Client des frais de remise à niveau et la résiliation du Contrat.

Flexip Telecom peut, s'il estime que l'évolution technique le rend nécessaire, sans modifier les présentes Conditions, remplacer temporairement ou définitivement tout ou partie des

Terminaux IP par d'autres Terminaux IP remplissant les mêmes fonctions et présentant des qualités similaires à celles des Terminaux IP remplacés, et ce sans que le Client ne puisse s'y opposer.

2.2.4. Remplacement des Terminaux IP

S'ils ont été commandés à Flexip Telecom par le Client, Flexip Telecom s'engage à procéder au remplacement des Terminaux IP signalés comme défectueux par le Client une fois que celui-ci en a valablement informé le service en charge du SAV Matériel.

Le remplacement des Terminaux défectueux est effectué gratuitement par Flexip Telecom sous réserve :

- du respect de la procédure précitée concernant le Service Après-Vente (SAV) Matériel ;
- que le Terminal IP ait été utilisé et entretenu conformément aux instructions du constructeur ;
- qu'il soit toujours sous la garantie du constructeur.

Si le Client en est propriétaire, la propriété du Terminal IP remplacé est transférée à Flexip Telecom au jour de l'échange tandis que le Client devient propriétaire du Terminal IP de remplacement.

Le Terminal IP de remplacement peut être neuf, auquel cas il est garanti pendant la durée de la garantie du constructeur, ou reconditionné, auquel cas sa durée de garantie sera identique à celle restant à courir sur le Terminal IP remplacé. Dans tous les cas, la garantie du Terminal IP de remplacement ne saurait excéder la durée du Contrat.

En cas de non-restitution du Terminal défectueux le Client se verra facturé du prix forfaitaire indiqué à ce dernier par le SAV de Flexip Telecom.

2.3. APPLICATION DE TYPE SOFTPHONE

Sous réserve d'avoir souscrit l'option adéquate, l'Application donne accès aux fonctionnalités de communications listées ci-après, depuis un dispositif (smartphone, tablette ou ordinateur) compatible :

- Appels entrants et sortants
- Messagerie instantanée et gestion de présence
- Annuaire centralisé
- Partage d'écrans et de fichiers
- Salle de conférence personnelle audio et vidéo

Le détail des fonctionnalités et leurs conditions d'utilisation sont susceptibles de changer sans préavis.

L'Application est téléchargeable sur les plateformes de téléchargement Android et Apple pour les mobiles et tablettes et depuis l'interface de gestion du Service visée à l'article 2.4 des présentes CPS.

L'usage de l'Application est conditionné à l'acceptation préalable et sans réserve, par le Client, des conditions du Contrat de Licence Utilisateur Final proposé lors de son installation.

L'attention du Client est attirée sur le fait que l'installation de l'Application sur les Terminaux de ses Utilisateurs est de sa responsabilité.

Prérequis techniques

Le bon fonctionnement des Services ne peut être assuré qu'avec les équipements conformes aux spécificités techniques décrites dans les guides d'utilisation proposés au Client et sous réserve du respect par ce dernier des prérequis techniques communiqués par Flexip Telecom. Ces prérequis concernent notamment la bande passante disponible du Lien Support, la configuration et le câblage du réseau interne.

Support de l'application

Le Client fait son affaire de l'assistance de ses Utilisateurs en ce qui concerne la connexion à l'application *Speak* (vérification du login et mot de passe) et à son utilisation.

Flexip Telecom assure le support des incidents affectant le bon fonctionnement de l'application *Speak*, déclarés par le Client. La déclaration des incidents dans ce cadre doit être effectuée uniquement par le Client selon la procédure de déclaration d'incidents décrite communiquée par Flexip Telecom.

Avertissement relatif aux Services

L'application de téléphonie ne saurait remplacer les services de téléphonie traditionnels en ce qui concerne l'acheminement des appels à destination des services d'urgence. Il appartient au Client de prendre des dispositions de communications alternatives afin de s'assurer qu'il demeure en mesure d'émettre des appels d'urgence.

2.4. INTERFACE DE GESTION DU SERVICE

Ce service permet au Gestionnaire du Client et à ses Utilisateurs d'activer et de configurer les fonctionnalités des différentes composantes du Service par l'intermédiaire d'une interface Web mise à la disposition du Client.

L'interface dédiée au Gestionnaire permet notamment d'administrer l'ensemble du parc fixe de la société, de définir le plan de numérotation abrégée, les services autorisés pour chaque utilisateur, les paramétrages de type renvois d'appels, interceptions de groupe, filtres patrons secrétaires, ainsi que les différents filtres et interdictions (numéros autorisés, numéros interdits).

L'interface dédiée à l'Utilisateur lui permet notamment de gérer ses propres paramètres de téléphonie, d'accéder à ses journaux d'appels (derniers appels émis, reçus, manqués), de consulter l'annuaire d'entreprise ou sa messagerie vocale.

L'accès à l'interface nécessite une authentification à l'aide d'un login et d'un mot de passe qui seront communiqués au Client par tout moyen sécurisé.

Les identifiants peuvent être modifiés par Flexip Telecom à tout moment au cours du Contrat par envoi d'un courrier au Client. Les identifiants du Client sont personnels et confidentiels.

Le Client s'engage par conséquent à en assurer la sécurité, à en préserver la confidentialité et, en particulier, à ne pas les communiquer à des tiers. Il est seul responsable de l'utilisation faite de ses identifiants, quel que soit l'utilisateur, et des conséquences qui en résultent.

Toute connexion ou opération effectuée à partir des identifiants du Client sera réputée avoir été effectuée par ce dernier. Le Client doit informer immédiatement Flexip Telecom de toute perte, détournement ou utilisation non autorisée de ses identifiants, Flexip Telecom ayant alors la possibilité de bloquer l'accès à l'Espace Clients ou de donner de nouveaux

identifiants. En cas d'utilisation détournée ou non autorisée des identifiants du Client, la responsabilité du Client ne sera dérogée à l'égard de Flexip Telecom qu'à compter d'un délai d'un (1) Jour Ouvrable après la réception par le Service Clients de Flexip Telecom de la lettre recommandée avec avis de réception du Client l'informant de la perte, du détournement ou de l'utilisation non autorisée.

2.5. SERVICES OPTIONNELS

Les services optionnels payants ne peuvent être fournis par Flexip Telecom que dans la mesure où le Service de base a été souscrit par le Client. Les Services optionnels sont précisés dans le contrat d'abonnement et les éventuels documents tarifaires.

2.5.1. Serveur Vocal Interactif

Ce service permet la réception des appels sur une ligne fixe à laquelle est associée une fonction « standard automatique », qui décroche automatiquement en diffusant une annonce vocale interactive.

Cette annonce vocale oriente les appelants vers une sélection de choix de transferts d'appels.

Le Service est administrable directement par le Client via son interface de gestion ou par l'intermédiaire du Service Client.

Les annonces vocales sont fournies par le Client sous forme de fichiers informatiques au format défini par Flexip Telecom.

Le Client fait son affaire du respect des dispositions du Code de la Propriété Intellectuelle dans le cadre de l'utilisation du Service et garantit Flexip Telecom contre toute réclamation ou action de tiers.

2.5.2. POPC (Poste Opérateur pour PC)

Ce service permet l'installation d'un poste de standard opérateur, permettant une gestion avancée des Lignes opérées via le Service, directement sur un ordinateur de type PC, via l'installation d'un logiciel dédié.

Le logiciel est soumis à une licence d'utilisation que le Client s'engage à accepter et respecter.

2.5.3. Groupes d'appels

Ce type de ligne destiné à la réception d'appels permet de joindre plusieurs Utilisateurs derrière un même numéro suivant une règle de distribution d'appels prédéfinie et adaptée aux besoins du Client.

Cette ligne est virtuelle, elle ne peut pas être associée à un poste physique, et ne peut donc pas émettre d'appels.

2.5.4. Pont de conférence

Ce service permet de connecter trois Lignes ou plus entre elles pour réaliser des conférences téléphoniques.

2.5.5. Outils collaboratifs (visioconférence, webinar)

Ce service permet d'ajouter la vidéo aux communications.

Il est soumis à des conditions d'utilisation distinctes des présentes CPS détaillées dans le cadre de la documentation commerciale remise au Client et les éventuels accords de licence validés par le client au moment de l'installation du Service.

Le Client fait son affaire du respect des dispositions légales et réglementaires liées à ce service, en particulier pour ce qui concerne le respect du droit à l'image des Utilisateurs et la conservation des données en cas d'enregistrement.

2.5.6. Enregistrement des communications

Ce service permet d'activer et de paramétrer de manière autonome par le Client l'enregistrement des communications émises et reçues depuis le Service de téléphonie hébergée fourni par Flexip Telecom.

Le Client fait son affaire du respect des dispositions légales et réglementaires liées à ce service, en particulier pour ce qui concerne le droit au respect de la vie privée, la conformité de son utilisation aux règles établies par la CNIL et au RGPD, comme par exemple les motifs de la mise en place de l'enregistrement, la proportion de communications enregistrées, les personnes autorisées à accéder aux données collectées et leur durée de conservation.

3. MISE EN SERVICE

Les Parties conviendront pour chaque Service commandé, d'une Date de Mise en Service prévisionnelle.

Une fois les opérations d'installation effectuées par lui-même ou par le biais d'un de ses sous-traitants, Flexip Telecom valide le bon fonctionnement du service en réalisant l'émission d'appels sortants et la réception d'appels entrants.

Le Client dispose d'un délai de cinq (5) jours ouvrés à compter de la mise en service pour contester par écrit la mise en service. A défaut de contestation par écrit du Client dans le délai précité, le Service sera réputé mis en service et accepté par le Client à la date figurant sur l'avis de mise en service.

En cas de contestation de la mise en service dûment justifiée, Flexip Telecom s'engage à corriger les anomalies signalées par le Client et à proposer au Client, dans les meilleurs délais, une nouvelle mise en service qui donnera lieu à l'émission d'un nouvel avis de mise en service.

En cas d'information incomplète ou erronée figurant dans le contrat d'abonnement et/ou en cas de non-respect de ses obligations préalables par le Client et tel que visés à l'article 5 des CGS, Flexip Telecom se réserve le droit de facturer au Client chaque déplacement supplémentaire nécessaire à la réalisation de la mise en service, notamment dans les cas suivants :

- Défaut d'environnement (énergie, ou le cas échéant emplacement dans le local où doit être installé l'Équipement de Flexip Telecom),
- Défaut d'accès au Site imputable au Client (Impossibilité pour Flexip Telecom de se rendre à la date et heure convenue sur le Site),
- Report de date ou annulation moins de cinq (5) jours ouvrés avant la date prévue d'intervention de Flexip Telecom,
- Défaut de fonctionnement du Lien Support,
- Défaut de câblage permettant le raccordement des Équipements Flexip Telecom, et en particulier les Terminaux IP,
- Tout autre fait imputable au Client entravant la réalisation de la mise en service.

Sans préjudice des dispositions précédentes, et par dérogation à l'article 6.2 des CGS, si la Date de Mise en Service prévisionnelle du Site n'a pas pu être respectée du fait du Client, ce dernier sera facturé de la totalité des mensualités relatives au Service. Cette facturation débuttera dès lors que le retard sur la Date de Mise en Service prévisionnelle dépasse sept (7) jours ouvrés.

4. UTILISATION DU SERVICE

4.1. DIMENSIONNEMENT DU LIEN D'ACCES POUR L'UTILISATION DU SERVICE

Le Client assure Flexip Telecom que le Lien d'Accès est fonctionnel, qu'il est dimensionné de manière suffisante pour supporter le nombre de communications simultanées que le Client pourra être amené à passer à un moment donné. Il est encore précisé que le dimensionnement précité repose sur l'hypothèse d'une utilisation stable et régulière de la téléphonie d'entreprise sur le Site Client. En conséquence Flexip Telecom ne pourra être tenue pour responsable des pertes de trafic ou de la dégradation de la qualité des communications résultant d'un mauvais dimensionnement et/ou d'une augmentation significative de l'utilisation du Lien Support.

4.2. NUMEROS DE TELEPHONE

La réception des appels entrants se fait sur une tranche de numéros de téléphone du plan de numérotation national, conformément aux règles de gestion du plan de numérotation national définies par l'ARCEP. Selon les souhaits du Client formalisés dans le contrat d'abonnement, cette tranche de numéros de téléphone peut être :

- incluse dans les tranches de numéros attribuées à Flexip Telecom par l'ARCEP,
- la même que celle qui avait précédemment été attribuée au Client par un opérateur tiers, la conservation de ses numéros de téléphone par le Client étant possible en vertu des accords de portabilité entre Flexip Telecom et l'opérateur tiers.

L'attribution d'un numéro ou sa conservation n'en transfère pas la propriété au Client, il ne peut donc être cédé, concédé, donné en nantissement ou plus généralement ne donner lieu à aucun acte de disposition ou de sûreté.

4.3. PORTABILITE DES NUMEROS DE TELEPHONE

Si le Client souhaite conserver les numéros de téléphone qui lui ont été attribués par son ancien opérateur, le Client donne mandat à Flexip Telecom afin d'effectuer l'ensemble des actes nécessaires à la mise en œuvre de sa demande de Portabilité auprès de son ancien opérateur fixe. La résiliation du contrat du Client auprès de son ancien opérateur fixe pour les services fournis depuis l'accès associé au numéro porté prend effet le jour du Portage effectif du numéro défini conformément au présent article, sans préjudice des dispositions contractuelles relatives aux durées d'engagement. Il revient au Client de s'assurer que les conditions contractuelles d'abonnement au service téléphonique de son ancien opérateur de boucle locale lui permettent de résilier ledit abonnement. Le Client reste tenu des obligations qui le lient à son ancien opérateur, notamment de tout paiement y afférent éventuellement restant (ex : pénalités pour résiliation anticipée).

La Portabilité de(s) numéro(s) vers Flexip Telecom n'entraîne pas la cession à Flexip Telecom du contrat liant le Client à son ancien opérateur fixe et des obligations y afférentes.

Le Client peut demander une date souhaitée de Portage du numéro. Cette dernière ne pourra pas être inférieure à quatorze (14) jours ouvrables à compter de la date de sa demande à Flexip Telecom, sous réserve de la disponibilité du Lien d'Accès. Le Client est informé, dans les meilleurs délais de la date de Portage du numéro concerné ou du délai estimé pour la mise en œuvre du Service avec Portabilité sous réserve de la disponibilité du Lien d'Accès. Ce délai court à compter de l'obtention par Flexip Telecom de toutes les informations nécessaires au traitement de la demande d'abonnement et de la demande de Portabilité.

Le Client déclare être parfaitement informé que la Portabilité de ses numéros est soumise à sa faisabilité technique et à un accord de la part de son ancien opérateur de boucle locale.

Dans l'hypothèse de l'impossibilité de réaliser la Portabilité d'un ou plusieurs numéros, Flexip Telecom s'efforcera de proposer au Client une solution alternative de téléphonie parmi les solutions disponibles dans le catalogue de Flexip Telecom aux conditions techniques, contractuelles et financières de la nouvelle solution. Un nouveau Bon de Commande pour le Site Client concerné devra alors être signé entre les Parties.

4.4. MODIFICATION DU NOMBRE DE NUMEROS AFFECTES AU SERVICE

Le Client peut demander la modification du nombre de SDA initialement commandé sans prorogation de la Durée Minimale.

4.5. UTILISATION INAPPROPRIEE DU SERVICE

En cas d'utilisation inappropriée du Service par le Client, Flexip Telecom se réserve le droit de facturer au compteur, y compris de manière rétroactive toutes les consommations considérées comme abusives ou inappropriées, de suspendre le Service puis de résilier le Contrat conformément aux dispositions de l'article 13 et 14 des CGS.

Dans le cadre des présentes CPS, sont notamment considérées comme des cas d'utilisation inappropriée du Service sans que la liste ci-après ne présente un caractère exhaustif :

- l'utilisation à titre gratuit ou onéreux du Service en tant que passerelle de réacheminement de communications,
- l'utilisation ininterrompue du Service par le biais notamment d'une composition automatique et en continu de numéros sur la ligne,
- l'utilisation de la ligne via la connexion à un automate d'appel (ex : télécopieur, modem, serveur fax) permettant la programmation d'envoi de messages et ce, quelle qu'en soit la finalité,
- la programmation d'un télécopieur en vue de la diffusion de télécopies à des fins publicitaires ou promotionnelles ou d'envoi en masse de télécopies (« fax mailing »),
- l'envoi en masse de messages, de façon automatisée ou non, et ce, quelle qu'en soit la finalité,
- l'utilisation du Service vers des services accessibles depuis des serveurs vocaux ou Internet, consultables par le biais d'un numéro géographique et/ou non géographique et d'une façon plus générale l'utilisation du Service vers toute plate-forme de services bénéficiant d'une rémunération directe ou indirecte du

- fait de la durée des appels passés par le Client,
- l'utilisation pour un centre d'appel sans en avoir informé Flexip Telecom au plus tard au moment de l'émission du Bon de commande,
- l'émission d'appels dont l'acheminement est détourné ou rerouté via des plateformes téléphoniques.

4.6. CONDITIONS PARTICULIERES APPLICABLES AUX OFFRES ILLIMITEES

Outre les cas visés à l'article 4.3 des présentes CPS, dans le cas des Services comprenant des communications illimitées, les usages suivants peuvent être considérés comme abusifs, et peuvent donc entraîner la migration vers une offre facturée au compteur, ainsi que la facturation au compteur, de manière rétroactive, de toutes les communications considérées comme abusives ou inappropriées, et notamment dans les cas suivants :

- L'utilisation ininterrompue du forfait par le biais notamment d'une composition automatique et en continu de numéros sur la ligne, ou d'un routage automatisé ;
- La cession ou revente de communications illimitées ;
- L'envoi en masse de communications (automatisé ou non) ;

Afin de s'assurer des conditions d'utilisation des Services comprenant des consommations illimitées, les mesures suivantes s'appliquent chaque mois de facturation :

- La durée d'appel maximale est de deux (2) heures par appel. Au-delà de cette durée, l'appel peut être facturé hors forfait sur la base du tarif hors forfait applicable fixé dans la Grille Tarifaire.
- Le nombre maximal de destinataires différents par mois de facturation est de deux cents (200). Au-delà de cette limite, les appels sont facturés sur la base du tarif hors forfait applicable fixé dans la Grille Tarifaire.

5. MODIFICATION DU SERVICE DU FAIT DU CLIENT

5.1. EVOLUTION DU DEBIT DISPONIBLE SUR UN SITE CLIENT

Dans les cas où Flexip Telecom ne fournit pas le Lien Support, le Client garantit à Flexip Telecom que le dimensionnement du Lien restera suffisant pour délivrer le Service dans des conditions satisfaisantes.

A défaut, Flexip Telecom ne saurait être tenue pour responsable de l'éventuelle dégradation de la qualité du Service.

5.2. DEPLACEMENT D'UN SERVICE DEPUIS UN SITE CLIENT VERS UN AUTRE

Le Client s'interdit d'affecter les lignes souscrites au titre du Service à un autre Site que celui figurant sur contrat d'abonnement afférent auxdites lignes, sauf accord exprès et écrit de Flexip Telecom.

Le Client peut demander à Flexip Telecom le déplacement par LRAR.

Cette demande est soumise à une étude de faisabilité de la part de Flexip Telecom, en vue de poursuivre le Service souscrit dans les nouvelles conditions précisées dans le Bon de Commande (tarifs, durée d'engagement...).

Si, à l'issue de l'étude de faisabilité, le déplacement s'avère possible, le Client sera redevable à Flexip Telecom des frais de mise en service et des mensualités du nouveau Site Client. Dans le cas d'un retour négatif, le Client reste redevable des mensualités du Service concerné par la demande de déplacement pendant toute la Période Initiale.

6. RESILIATION DU LIEN SUPPORT DU SERVICE

La résiliation du Lien Support du Service ou sa modification n'entraînent pas la résiliation de l'ensemble du Service commandé par le Client à Flexip Telecom.

7. MAINTENANCE DU RESEAU

Pour assurer le maintien de la qualité de son Réseau, Flexip Telecom peut être amené à réaliser des travaux sur son Réseau susceptibles d'affecter temporairement le fonctionnement des services délivrés à ses Clients, voire à modifier ce Réseau.

Les interruptions programmées du Service dues à des interventions préalablement qualifiées par les Parties comme travaux programmés ne sont pas prises en compte dans les éventuels engagements de qualité de service.

Flexip Telecom fera ses meilleurs efforts pour informer préalablement et dans un délai raisonnable le Client de toute activité planifiée pouvant entraîner une perturbation du Service. Cette information pourra être réalisée sous la forme d'un courriel.

8. OBJECTIFS DE QUALITE DE SERVICE

8.1. ENGAGEMENT RELATIF AU TAUX DE DISPONIBILITE DU SERVICE

Le Taux de Disponibilité du Service est calculé annuellement.

La période de couverture des garanties s'entend 24/7, soit 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, hors maintenances programmées telles que vues à l'article 7 des présentes CPS.

8.1.1. Niveau d'engagement

Le Taux de Disponibilité, exprimé en pourcentage, est calculé à l'aide de la formule suivante :

- Taux de Disponibilité = (Temps de référence – Temps d'Interruption) / Temps de référence ;
- Temps d'Interruption : somme des Temps d'Interruption du Service, calculé en minutes, pendant la période de calcul du Taux de Disponibilité ;
- Temps de référence : somme, en minutes de la période de couverture des garanties du Service, par exemple sur une année pleine 365x24x60 (hors années bissextiles).

La période de référence du Taux de Disponibilité selon le cas débute le 1er janvier ou à la Date de Mise en Service, si celle-ci a lieu lors de l'année calendaire en cours et se termine le 31 décembre, ou à la date de la résiliation du Service, si celle-ci a lieu lors de l'année calendaire en cours.

Lorsque le Contrat est modifié en cours d'année, l'engagement porte sur chacune des périodes de référence définies ci-dessus.

Flexip Telecom s'engage à un Taux de Disponibilité annuel du Service de 99,85 %.

8.1.2. Pénalités associées

En cas de non-respect du Taux de Disponibilité ci-dessus, les pénalités forfaitaires, définitives et libératoires, exprimées en % de l'abonnement mensuel au Service seront appliquées par Service concerné :

Taux de Disponibilité	Pénalités
Inférieur à 99,85 %	20% de l'abonnement mensuel au Service

8.2. MODALITES DE CALCUL DES TEMPS D'INTERRUPTION ET DES TEMPS DE RETABLISSEMENT

Les Interruptions et les Temps de Rétablissement seront décomptés, comme définis au présent article 8.1.1., entre l'heure à laquelle une Interruption du Service est notifiée par le Client à Flexip Telecom selon la procédure décrite à l'article 8.4, et l'heure à laquelle Flexip Telecom sera parvenu à rétablir le Service, conformément à la procédure décrite ci-après.

8.3. MODALITES DE VERSEMENT DES PENALITES

Les pénalités mentionnées ci-dessus constitueront la seule obligation et indemnisation due par Flexip Telecom, et l'unique compensation et recours du Client, au titre de la qualité du Service.

Le calcul des pénalités se fera en fin d'année à compter de la Date de Mise en Service.

Le montant cumulé des pénalités éventuellement dues au titre de l'ensemble des Services concernés par le calcul du Taux de Disponibilité annuelle, en particulier quand le Client a souscrit d'autres services bénéficiant d'une garantie de Taux de Disponibilité, ne pourra dépasser un montant égal à 10 % de l'abonnement mensuel de l'ensemble des Services concernés. Ce montant sera calculé sur la base d'un abonnement mensuel moyen durant la période de référence concernée.

Ces pénalités ne sont pas dues lorsque l'Interruption ou le non-respect du Taux de Disponibilité résulte :

- d'une modification du Service demandée par le Client,
- d'un cas de force majeure tel que mentionné à l'article 16 des CGS
- du fait d'un tiers, ou du fait du Client,
- d'un élément non installé et exploité par Flexip Telecom,
- de l'existence de contraintes particulières ou de la nécessité de mettre en œuvre des moyens spéciaux (tels que accès réglementé, interdiction de passage, obstacles naturels, configurations architecturales non accessibles par des moyens usuels.) non imputable à Flexip Telecom,
- d'interruptions programmées par Flexip Telecom, notamment dans le cadre de l'article 7 des présentes CPS.

Lorsque les conditions d'attribution seront remplies, le Client pourra demander à Flexip Telecom le montant des pénalités correspondantes. Ces pénalités ne sont exigibles que si le Client les réclame par LRAR adressée à Flexip Telecom dans les trente (30) jours calendaires à compter de la fin de la période de référence du Taux de Disponibilité, situé en principe le 31 décembre de chaque année. Ce montant sera déduit de la prochaine facture du Service au Client ou le cas échéant fera l'objet d'un avoir.

8.4. PROCEDURE DE NOTIFICATION DES INTERRUPTIONS

Flexip Telecom met à disposition du Client un point d'entrée unique pour toute déclaration d'incident qui est le Service Clients. Ce service est accessible durant les Jours et Heures Ouvrés.

Dès réception d'un appel du Client, Flexip Telecom qualifiera l'appel comme suit :

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

Après vérification, Flexip Telecom confirmera la validité de l'Interruption du Service. L'horaire de l'appel constituera le point de départ du calcul de la durée d'une Interruption sous réserve de la bonne transmission des informations requises, par téléphone au Service Clients ou par mail sur contact@flexip.fr.

Le Client fournira en effet à Flexip Telecom toutes les informations requises par cette dernière afin de localiser et de remédier à l'Interruption. Dans le cas contraire, Flexip Telecom ne pourra ouvrir de ticket d'incident.

Ces informations comprendront notamment :

- référence client chez Flexip Telecom
- nom de l'interlocuteur client déclarant l'Interruption,
- type de service impacté,
- description, localisation et conséquences de l'Interruption,
- si besoin, les coordonnées d'une personne à tenir informée (si différente de l'appelant).

8.5. GESTION DES INTERRUPTIONS

Avant de signaler une Interruption, le Client s'assurera que le dysfonctionnement ne se situe pas sur ses Équipements ou sur ses infrastructures.

Une fois l'origine de l'Interruption identifiée, Flexip Telecom réalisera les actions visant à corriger ladite Interruption, dans le cadre de la garantie du Taux de Disponibilité souscrite par le Client pour le Service concerné par l'Interruption.

L'Interruption sera réputée close dès lors que Flexip Telecom sera parvenu à rétablir le Service.

9. RESPONSABILITE DU CLIENT RELATIVE A LA SECURITE DU SERVICE

9.1. SECURITE DES EQUIPEMENTS DEPOSES SUR SITE

Il appartient au Client de s'assurer que des mesures de sécurité physiques et logiques destinées à protéger les Équipements Flexip Telecom et Équipements du Client situés sur Site, de toute intrusion et d'assurer un accès sécurisé à son système informatique et à ses locaux.

La responsabilité de Flexip Telecom ne saurait être engagée pour quelque raison que ce soit en cas de manquement du Client à cette obligation.

9.2. SECURITE DES SYSTEMES

Le Client sera exclusivement responsable de la gestion de ses identifiants et mots de passe associés et de toute utilisation du Service avec son Code d'Accès. Le Client notifiera immédiatement à Flexip Telecom la perte, le vol ou la communication à une personne non autorisée d'un mot de passe. S'il estime que cela est nécessaire, Flexip Telecom 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 du vol du ou des mots de passe transmis par Flexip Telecom 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.

La responsabilité de Flexip Telecom ne pourra être engagée et le Client devra supporter seul la responsabilité du ou des actes de piratage ou de malveillance ainsi que les conséquences éventuelles de ces derniers.

Les présentes Conditions Particulières de Services (CPS) définissent les conditions dans lesquelles sont fournis par Flexip Telecom au Client le service de radiotéléphonie publique numérique et ses services complémentaires.

Elles font partie intégrante du Contrat liant Flexip Telecom au Client et forment un tout indissociable avec les autres documents contractuels tels que visés aux Conditions Générales de Services (CGS).

ne sont pas reportables sur le mois suivant.

1. DEFINITIONS

« **Cartes SIM** » (Subscriber Identity Module) : désigne la carte à puce du Terminal qui permet l'identification du Client par le réseau de l'Opérateur et sa connexion audit réseau à l'aide d'un Terminal.

« **Communications internationales** » désigne les communications mobiles émises depuis la France métropolitaine vers un numéro (fixe ou mobile) étranger.

« **Communications nationales** » désigne les communications mobiles émises depuis la France métropolitaine vers un numéro (fixe ou mobile) de France métropolitaine et les communications mobiles reçues en France métropolitaine.

« **Data** » ou « **Internet Mobile** » désignent les techniques qui permettent d'échanger des données et d'accéder à internet via le Réseau Mobile.

« **Ligne** » désigne la ligne téléphonique mobile fournie par Flexip Telecom dans le cadre du Contrat et à laquelle est affecté un numéro de téléphone mobile (porté ou créé par Flexip Telecom).

« **MMS** » (Multimedia Messaging Services) : le MMS est une version enrichie du SMS permettant l'envoi et la réception de messages multimédias.

« **Opérateur donneur** » désigne un opérateur mobile à partir duquel le numéro mobile du Client est porté.

« **Opérateur receveur** » désigne un opérateur mobile mandaté par le Client pour conserver un ou des numéro(s) mobile(s) de l'Opérateur donneur.

« **Opérateur de Réseau Hôte** » désigne l'opérateur du réseau sur lequel la Carte SIM de l'utilisateur final est autorisé à se connecter, et par conséquent par lequel ses communications sont acheminées, en France métropolitaine.

« **PIN** » (Personal Identification Number) : désigne le numéro d'identification personnel permettant d'identifier la carte SIM.

« **Portabilité entrante** » désigne l'opération qui permet au Client d'un autre opérateur mobile français de transférer l'usage d'un numéro mobile affecté par ce dernier vers Flexip Telecom. La portabilité n'entraîne pas la cession à Flexip Telecom du contrat liant le Client à l'autre Opérateur, ni la reprise par Flexip Telecom des obligations du Client envers l'autre opérateur.

« **Portage du numéro mobile** » désigne le transfert du numéro mobile affecté par l'Opérateur donneur au Client vers Flexip Telecom, en vue d'associer ce numéro à un Service Mobile Flexip Telecom.

« **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.

« **Réseau Mobile** » désigne le réseau de télécommunications mobile utilisé pour fournir le Service Mobile de Flexip Telecom.

« **Relevé d'Identité Opérateur** » ou « **RIO** », désigne le code alphanumérique de douze (12) caractères, attribué par tout opérateur mobile à chaque numéro mobile actif pour les besoins des échanges entre opérateurs dans le cadre de la portabilité des numéros mobiles français. Le Client doit le transmettre à l'Opérateur receveur, pour demander le portage de son numéro mobile.

« **Roaming** » ou « **Itinérance** » désignent la possibilité d'utiliser le Service Mobile fourni par Flexip Telecom en dehors de la France métropolitaine.

« **Service Mobile** » désigne le service de téléphonie mobile fourni par Flexip Telecom au Client au titre des présentes CPS, permettant l'acheminement des communications (appels, SMS, MMS) téléphoniques entrantes et sortantes, ainsi que l'utilisation d'Internet depuis la ligne mobile.

« **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.

« **Terminal** » : désigne l'équipement radioélectrique terminal conforme à la réglementation en vigueur qui, doté d'une Carte SIM activée sur le réseau de l'Opérateur de Réseau Hôte, permet la connexion audit réseau en vue d'émettre des Communications.

« **Utilisateur final** » désigne la personne que le Client désigne comme Utilisateur d'un Service Mobile.

« **Zones de Couverture** », « **Zones couvertes** », « **Couverture** » désignent les zones géographiques situées en France Métropolitaine et dans lesquelles le Service Mobile de Flexip Telecom est accessible.

2. DESCRIPTION DU SERVICE

2.1. SERVICE DE TELEPHONIE MOBILE

Le Service mobile est le service de communications électroniques permettant au Client, au moyen d'une Carte SIM, et lorsqu'il se trouve dans une zone couverte par le Réseau Mobile, d'émettre et de recevoir des communications à partir d'un Terminal compatible.

Dans ce cadre, le Client bénéficie d'une ligne mobile permettant d'émettre et de recevoir des communications Voix et/ou SMS/MMS, et/ou Data mobile, dans la limite de la zone de couverture du Réseau Mobile de l'Opérateur de Réseau Hôte, et de ses partenaires pour les communications en itinérance.

L'abonnement au Service comporte l'usage d'un numéro mobile, soit conservé (en cas de portabilité entrante) à la demande du Client, soit attribué par Flexip Telecom.

Au moment de la commande, le Client peut choisir gratuitement, et pour chaque ligne, le réseau hôte du Service, parmi les réseaux compatibles avec le Service Mobile de Flexip Telecom. Une fois ce réseau déterminé, le Client ne peut demander à le modifier.

L'ensemble des Services mis à disposition de l'Utilisateur sont décrits dans les Tarifs, en fonction de l'offre choisie.

Plusieurs formules d'abonnements peuvent être proposées, incluant ou non des communications illimitées et les services suivants :

- Appels, SMS, MMS : communications émises depuis la France métropolitaine vers un numéro fixe ou mobile français, hors numéros courts, spéciaux, ou surtaxés.
- Internet mobile : certains forfaits incluent des usages Internet mobile. Au-delà de l'enveloppe prévue dans le forfait, l'accès Internet sera bridé, et retrouvera un débit optimal au jour de facturation suivant le bridage. Avec les offres qui le permettent, une option facturable au tarif en vigueur permet au Client de retrouver son débit une fois le bridage de la ligne activée. Cette option est valable jusqu'à la prochaine date de facturation, les usages non consommés

2.2. UTILISATION DE LA CONNEXION DATA MOBILE

Certaines offres mobiles permettent à l'Utilisateur final de transmettre des données depuis un terminal mobile compatible.

Flexip Telecom précise au Client que le Service est fourni sans garantie de débit minimum.

2.3. ACTIVATION DU SERVICE

Dans le cas d'une portabilité entrante, la ligne est activée automatiquement à la suite de la portabilité effective du numéro attribué à la ligne. Pour les offres dont le numéro est créé par Flexip Telecom, la ligne est en principe activée à une date fixée dans le cadre de sa mise en production.

2.4. FACTURATION ET TARIFS

Le Service Mobile est commercialisé en tant qu'abonnements facturés mensuellement, incluant ou non des communications (appels, SMS et MMS, données). Dans certains cas, des frais d'accès au service peuvent être facturés à l'activation. Dans ce cas, l'information sera portée au contrat d'abonnement.

A la demande du Client, des options ou actes de gestion peuvent être facturés, mensuellement ou à l'acte, au tarif en vigueur disponible dans les Tarifs.

Les tarifs des communications non comprises dans les Services Mobiles souscrits sont disponibles dans les Tarifs, communiquée au moment de la conclusion du Bon de Commande et susceptible d'évoluer dans le temps. Les Tarifs actualisés sont disponibles sur demande au Service Clients.

En cas d'augmentation substantielle des consommations du Client depuis le Service Mobile qui engendrerait une augmentation anormale du montant à facturer, Flexip Telecom se réserve le droit d'exiger une avance sur consommation entre deux périodes de facturation. Cette dernière sera déduite de la facturation mensuelle suivante.

2.5. RESTRICTION DES USAGES POSTERIEUREMENT A LA SOUSCRIPTION

Par défaut, aucune communication ou émission de SMS ou MMS ne sont bloquées. Pour des raisons de sécurité, le Client peut demander que tout ou partie des communications internationales et l'émission de SMS ou MMS soient bloquées, pour l'ensemble de ses lignes ou pour certaines de ses lignes.

La demande de mise en place ou de levée d'une restriction d'usage sera effective dans un délai de quarante-huit (48) heures ouvrées après réception de la demande du Client effectuée valablement via le Service Clients.

2.6. LIMITATIONS INHERENTES A LA NATURE DU SERVICE MOBILE

Le Service mobile est fourni sans engagement de niveau de service, en ce qui concerne le débit ou le taux de couverture du(des) Site(s) du Client.

Pour la bonne administration de son réseau, Flexip Telecom peut mettre en œuvre des mesures de gestion de trafic (priorisation des communications ou réduction des débits en cas de congestion d'un Service) afin de faciliter la transmission des données. Ces mesures peuvent avoir pour effet d'allonger provisoirement la durée de téléchargement de contenus. Le Service mobile peut faire l'objet de restrictions lorsque le Client est connecté au Réseau dit « partagé » au sens de la réglementation. Le Client sera informé de la connexion au Réseau partagé par l'affichage d'un code spécifique sur l'écran de son Terminal.

Les offres Data mobile ne sont pas compatibles avec les usages de type « Machine to Machine » (M2M), tels que définis par l'ARCEP, qui nécessitent l'attribution de numéros mobiles spécifiques. Le Client s'interdit en conséquence tout usage de ce type. Les services M2M font l'objet de conditions contractuelles spécifiques.

3. RESPONSABILITES

3.1. RESPONSABILITES DE FLEXIP TELECOM

Outre les cas visés à l'article 10.1 des CGS, Flexip Telecom ne peut être tenue responsable :

- De perturbations causées notamment par des travaux d'entretien, de renforcement, de réaménagement ou d'extension des installations des réseaux de l'Opérateur de Réseau Hôte ainsi qu'en cas de Force Majeure ou d'Imprévision définies à l'article 16 des CGS,
- De l'absence de couverture de certaines zones, notamment en ce qui concerne les réseaux de transmission de données,
- Des aléas de propagation des ondes électromagnétiques,
- Des prestations ou services rendues par des prestataires extérieurs et n'agissant pas pour le compte de Flexip Telecom,
- De virus informatiques transmis par le réseau Internet,
- Des informations transmises entre des Lignes du Client et d'autres équipements, serveurs ou utilisateurs avec lequel le Client correspond ; Flexip Telecom n'exerçant aucun contrôle sur le contenu, la nature ou les caractéristiques des données transportées ou échangées ;
- De la fiabilité de transmission des données, des temps d'accès, des éventuelles restrictions d'accès sur des réseaux et/ou serveurs spécifiques,
- De la non-transmission d'une information lors d'une communication, quel que soit le moyen utilisé, sauf dans le cas où Flexip Telecom aurait suspendu la ligne sans prévenir préalablement le Client,
- Du non-fonctionnement ou dysfonctionnement de la Carte SIM dans un Terminal qui ne serait pas compatible.

Conformément à l'article 10.2 des CGS, la responsabilité de Flexip Telecom envers le Client ne pourra être mise en cause qu'à raison des dommages directs matériels et certains résultant d'une faute grave de Flexip Telecom, prouvée par le Client. Sont ainsi exclus tous les dommages ne résultant pas exclusivement et directement de l'inexécution par Flexip Telecom d'une obligation contractuelle ainsi que, notamment, les pertes de chiffre d'affaires, de clientèle, d'exploitation, de profit, d'une chance, d'activité, d'économies, de données, l'atteinte à l'image et les dommages causés aux co-contractants du Client. Dans tous les cas, la responsabilité de Flexip Telecom ne pourrait être engagée dans un litige opposant le Client à un tiers.

Flexip Telecom n'est pas responsable des messages non sollicités (SPAM) que le Client pourrait recevoir d'un tiers, ni du contenu des informations, logiciels, images, sons, mis à sa disposition par un tiers.

3.2. RESPONSABILITES DU CLIENT

Le Client est seul responsable de l'utilisation de la Carte SIM dans le respect des conditions posées par le Contrat et de sa conservation en qualité de gardien.

Le Client doit s'assurer que le terminal mobile qu'il utilise avec les Cartes SIM fournies par Flexip Telecom est compatible et conforme à la réglementation en vigueur.

Il est de la responsabilité du Client de s'assurer que les terminaux et logiciels utilisés par ses Utilisateurs avec le Service Mobile fourni par Flexip Telecom sont compatibles avec l'Opérateur de Réseau Hôte déterminé pour chaque ligne, ainsi qu'avec les Opérateurs de Réseau étrangers en cas d'itinérance.

Le Client est seul responsable de toute utilisation du Service consécutive à une divulgation du code PIN, à son utilisation en cas de perte ou de vol avant la désactivation de la Carte et, plus généralement, de toute utilisation par une personne non autorisée.

4. ENGAGEMENT A L'ISSUE DE LA PERIODE INITIALE D'ENGAGEMENT

Par dérogation à l'article 6.2 des CGS, les Services de téléphonie mobile objet des présentes CPS seront reconduits pour une durée indéterminée à l'issue de la Période initiale.

4. RESILIATION DU SERVICE

Les Conditions de Résiliation du Service Mobile sont stipulées à l'article 14 des CGS.

En cas de résiliation du Contrat de Service sans demande de portabilité sortante du numéro affecté au Service Mobile concerné, et quelle qu'en soit la cause, Flexip Telecom se réserve la faculté de réaffecter le numéro du Client, sans que celui-ci puisse s'y opposer, sauf conditions particulières ou réglementaires contraires. Ainsi, le numéro peut être archivé par Flexip Telecom et se trouver hors service. Flexip Telecom ne peut alors garantir que le Client pourra récupérer ce même numéro d'appel dans l'hypothèse où il déciderait finalement de poursuivre ou de reprendre les relations contractuelles avec Flexip Telecom.

5. FOURNITURE DE LA CARTE SIM

Le Client ne dispose d'aucun droit de propriété sur la Carte SIM, qui reste la propriété inaliénable, inaliénable et insaisissable de Flexip Telecom. Flexip Telecom pourra la remplacer à tout moment, notamment en cas de défaillance constatée de celle-ci ou pour lui permettre de bénéficier d'évolutions du service.

5.1. UTILISATION DE LA CARTE SIM

Le Client s'interdit d'associer la Carte avec des solutions techniques visant à la modification d'acheminement du Service et / ou des services et options.

Flexip Telecom se réserve la possibilité de suspendre, ou de restreindre le Service en cas d'atteinte au bon fonctionnement du réseau, du fait du Client, après en avoir dûment informé, par tout moyen, ce dernier.

5.2. VOL OU PERTE DE LA CARTE SIM

En cas de vol ou de perte de la Carte SIM, le Client s'engage à prévenir immédiatement Flexip Telecom, par email, par téléphone ou par courrier électronique aux coordonnées précisées dans l'article 12 des présentes, afin que la ligne soit suspendue.

Les communications effectuées avant la suspension de la ligne par Flexip Telecom restent à la charge du Client. Le Client doit également déclarer la perte ou le vol aux autorités compétentes ; une copie du récépissé de la déclaration pouvant être exigée par UNYC.

Pendant la période où la ligne est suspendue, le Contrat de Service reste en vigueur et les redevances d'abonnement et les éventuels services sont facturés.

Flexip Telecom ne saurait être tenue responsable des conséquences d'une suspension intertempore par quelque moyen que ce soit, ou d'une déclaration inexacte, ou ne venant pas du Client.

A la déclaration du vol ou de la perte d'une Carte SIM, Flexip Telecom s'engage à expédier une nouvelle Carte SIM au Client, dans les plus brefs délais. Une fois cette dernière reçue par le Client, la ligne pourra être réactivée. L'envoi de cette nouvelle Carte SIM donnera lieu à la facturation de frais de remplacement de la Carte.

5.3. REMPLACEMENT DE LA CARTE SIM

Flexip Telecom pourra également remplacer la Carte à tout moment, à la demande du Client. En l'absence de défaillance constatée de la Carte, le remplacement de cette dernière sera facturé au Client selon les conditions prévues dans les Tarifs applicables au jour du remplacement. Pour pouvoir être dûment prise en compte, toute réclamation relative à une défaillance de la Carte devra faire l'objet d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée au Service Clients.

5.4. CODE D'ACCES CONFIDENTIEL

Par défaut, la mise en marche de la Carte suppose la composition d'un code d'accès confidentiel (code PIN) dont le Client aura été informé au plus tard au moment de la réception de la Carte SIM.

En cas d'activation par le Client d'un code PIN, la composition successive de trois codes PIN erronés entraîne le blocage de la Carte. Pour pouvoir réinitialiser cette dernière, le Client doit s'adresser au Service Clients afin d'obtenir la communication du code PUK.

6. CONDITIONS SPECIFIQUES DE L'UTILISATION DU SERVICE MOBILE VERS ET/OU DEPUIS L'INTERNATIONAL

Le Service Mobile de Flexip Telecom permet au Client d'émettre et de recevoir des communications vers et / ou depuis l'international. Le Client reste responsable de l'utilisation du Service Mobile vers et / ou depuis l'étranger par les Utilisateurs finaux, et donc redevable à Flexip Telecom de la facturation de ces communications. Les Tarifs en vigueur sont disponibles sur demande au Service Clients.

L'accès à toute ou partie des communications émises et reçues vers et / ou depuis l'international peut être assorti d'un dépôt de garanties selon les termes et modalités prévues à l'article 5.1.3.1 des CGS.

6.1. UTILISATION DU SERVICE MOBILE DEPUIS L'ETRANGER

Les communications émises ou reçues depuis l'étranger transitent à partir de réseaux d'opérateurs de radiocommunication étrangers ayant signé un accord d'itinérance avec l'Opérateur de Réseau Hôte. Le Service y est disponible uniquement dans la limite des zones couvertes par l'Opérateur visité. Par conséquent, Flexip Telecom ne saurait être tenue responsable du dysfonctionnement ou de l'incompatibilité de certains services disponibles depuis la France.

Le transfert des données personnelles du Client, leur stockage et leur traitement éventuel

sont soumis aux lois et règlements en vigueur dans le pays du réseau dans lequel le Client, ou l'Utilisateur final utilise le Service.

6.2. COMMUNICATIONS

6.2.1. Eurotarifs (tarifs des communications intra-européennes)

Conformément à la réglementation européenne en vigueur, et mise en place par l'ARCEP depuis Juin 2017, les communications incluses dans les offres sont valables pour les communications nationales, ainsi que pour les communications émises depuis l'Union européenne & DOM vers la France, l'Union Européenne & DOM.

Des restrictions d'usage Internet Mobile depuis l'Union Européenne & DOM peuvent cependant être mises en place. Si c'est le cas, elles seront décrites sur contrat d'abonnement et/ou les Tarifs.

La liste des pays concernés par cette réglementation est disponible sur les Tarifs des communications internationales.

6.2.2. Utilisation d'Internet Mobile

La possibilité d'utiliser le service Internet depuis l'étranger hors Union Européenne & DOM sera interrompue lorsque le plafond de sécurité déterminé par l'Opérateur de Réseau Hôte aura été atteint.

Ce dernier est compris entre cinquante (50) et cent soixante-dix (170) Euros hors taxe dans le mois, et compte tenu des délais de traitement de la remontée d'informations du pays tiers. Le Client recevra un avertissement lorsque sa consommation aura atteint 80 % dudit plafond. Une fois le plafond atteint, la connexion sera coupée. L'Utilisateur final pourra réutiliser le Service une fois que le Client aura signé une décharge par laquelle il demande explicitement la levée de ce plafond, et s'engage à s'acquitter de tous les frais qui seront alors induits par ces consommations de données à l'étranger, sans plus aucun plafond de sécurité. Le Client sera redevable à Flexip Telecom de l'ensemble des communications facturées.

6.3. OBLIGATIONS DE FLEXIP TELECOM

Flexip Telecom met tout en œuvre pour maintenir la qualité et la continuité du Service Mobile en situation d'itinérance. Sa responsabilité ne saura toutefois être engagée :

- En cas de perturbations ou d'interruptions du service résultant d'incident technique dans les pays visités ;
- En raison de problèmes de qualité, ou du coût des services spécifiques proposés par les opérateurs étrangers et accessibles par des numéros spéciaux ;
- De la suspension ou de la résiliation d'un accord d'itinérance liant l'Opérateur de Réseau Hôte à un opérateur étranger.

Flexip Telecom s'engage à tout mettre en œuvre pour assurer la permanence, la continuité et la qualité du Service et souscrit à ce titre une obligation de moyens. Toutefois, compte tenu de l'état de la technique et de la nature des Réseaux Mobiles, le Service peut ponctuellement faire l'objet de limitations, de dégradations et / ou d'interruptions.

Les détails des communications émises ou reçues en dehors de la France métropolitaine sont fournis à Flexip Telecom par l'opérateur hôte du pays depuis lequel les communications ont été passées. Flexip Telecom facture ces communications au Client, aux tarifs en vigueur (les Tarifs) et au moment où Flexip Telecom en reçoit le détail. Le Client est redevable à Flexip Telecom des sommes facturées, quand bien même elles seraient facturées ultérieurement.

6.4. OBLIGATIONS DU CLIENT

Il appartient au Client de prendre toute mesure nécessaire pour utiliser son Service Mobile depuis l'étranger dans les meilleures conditions, et notamment pour les renvois d'appels ou la gestion de la messagerie vocale.

Le Client est prévenu que certaines fonctionnalités doivent être paramétrées avant l'utilisation du Service à l'étranger.

Il est rappelé au Client que la réception d'appels depuis l'étranger (hors Union Européenne & DOM) est facturée.

7. CONDITIONS RELATIVES A LA PORTABILITE

7.1. PORTABILITE ENTRANTE

7.1.1. Mandat de portabilité donné à FLEXIP TELECOM

Lors de la souscription au Service Mobile avec demande de portabilité entrante, le Client donne mandat à Flexip Telecom pour effectuer l'ensemble des actes nécessaires à la mise en œuvre de sa demande de portabilité entrante auprès de l'Opérateur donneur.

Dans ce cadre, la demande de portabilité du numéro vaut demande de résiliation du contrat liant le Client à l'Opérateur donneur en ce qui concerne le numéro porté.

La résiliation du contrat liant le Client à l'Opérateur donneur prend effet le jour du portage effectif du numéro, sans effets sur les dispositions contractuelles relatives aux durées d'engagement. Ainsi, le Client reste tenu des obligations qui le lient à l'Opérateur donneur, et notamment mais pas exclusivement, du paiement des sommes potentiellement dues.

7.1.2. Inéligibilité

Flexip Telecom peut refuser de traiter toute demande de portabilité, dans les cas suivants :

- Demande de portabilité incomplète ou erronée ;
- Numéro à porter inactif ou résilié le jour du portage ;
- Numéro à porter faisant déjà l'objet d'une demande de portabilité chez un autre opérateur ;
- Le Client n'est pas déclaré comme étant le propriétaire de la ligne portant le numéro objet de la demande.

7.1.3. Processus de demande de portabilité entrante

La demande de portabilité entrante doit être faite par le Client, au moment de sa souscription au Service Mobile de Flexip Telecom. Pour que la demande soit recevable, le Client doit renseigner à Flexip Telecom le numéro mobile faisant l'objet de la demande, ainsi que le RIO associé à ce numéro.

Si les conditions d'éligibilité sont remplies, alors la demande est validée par l'Opérateur donneur qui le notifie à Flexip Telecom, afin de finaliser la demande du Client.

7.1.4. Date de portage

Le portage du numéro intervient dans un délai qui ne peut être inférieur à sept (7) jours calendaires et supérieur à cinquante-neuf (59) jours calendaires. Ce délai court à compter de

l'obtention par Flexip Telecom de l'ensemble des éléments nécessaires au traitement de la demande de souscription au Service Mobile, et de la demande de portabilité. Flexip Telecom informe alors de la date et du créneau horaire prévus pour le portage de son numéro.

Une interruption de service peut intervenir le jour du portage effectif. A cet effet, le Client prend ses dispositions afin qu'elle soit sans conséquence pour lui.

Flexip Telecom met à disposition du Client une carte SIM, qui lui sera remise avant la date effective de portabilité entrante. En cas de non-réception de la carte SIM par le Client, il est tenu de prendre contact avec Flexip Telecom afin qu'une nouvelle carte SIM lui soit remise. Au moment du portage effectif, le Client doit remplacer son ancienne carte SIM par celle remise par Flexip Telecom.

7.1.5. Modification de la date de portage

Le Client peut demander via le Service Commercial à modifier sa date de portage au plus tard trois (3) jours ouvrés avant la date initialement prévue. Il est rappelé au Client qu'une date de portage ne peut pas être modifiée plus de deux fois. La modification de la date est considérée comme une nouvelle demande de portage, et sera donc soumise à la procédure décrite ci-dessus.

7.1.6. Annulation de la demande de portabilité entrante

Si le Client souhaite annuler sa demande de portabilité entrante, Flexip Telecom demeure seule entité compétente à annuler cette demande auprès de l'Opérateur donneur.

Dans ce cas, la demande de résiliation du Contrat liant le Client à l'Opérateur donneur est annulée. Cette demande d'annulation doit être faite par le Client au Service Clients, et au plus tard trois (3) jours ouvrés avant la date effective de portage.

Le Client demeure toutefois engagé au titre du Service Mobile qu'il a souscrit auprès de Flexip Telecom. Flexip Telecom mettra alors à disposition un nouveau numéro pour remplacer le numéro à porter initialement prévu.

Les abonnements sont dus à compter de la date de mise en service de la ligne.

Si le Client souhaite tout de même résilier son service auprès de l'Opérateur donneur, il sort alors du processus de portabilité, et gère sa résiliation avec ce dernier.

7.1.7. Responsabilité de Flexip Telecom

Flexip Telecom reste étranger aux relations contractuelles entre le Client et l'Opérateur donneur. Il appartient donc au Client de veiller au respect des conditions de portage du numéro mobile affecté au Client de l'Opérateur donneur, et notamment des conditions de résiliation du Service.

La responsabilité de Flexip Telecom ne saurait être engagée en cas de faute, d'inexécution, de défaillances ou de dysfonctionnements imputables au Client ou à l'Opérateur donneur qui pourraient retarder, perturber ou empêcher la portabilité entrante du numéro concerné.

7.2. PORTABILITE SORTANTE

7.2.1. Conditions de la portabilité sortante

Le Client qui souhaite transférer un numéro mobile qui lui a été affecté par Flexip Telecom vers un autre opérateur doit en faire la demande directement auprès de ce dernier. C'est l'Opérateur receveur qui effectuera les démarches nécessaires auprès de Flexip Telecom pour la portabilité sortant dudit numéro, et notamment la demande de résiliation du Service Mobile lié au numéro faisant l'objet de la demande de portabilité sortante.

Flexip Telecom acceptera la demande de portabilité sortante émanant de l'Opérateur receveur si les conditions suivantes sont réunies :

- La demande de portage comporte le numéro mobile concerné et le RIO correspondant,
- La demande est effectuée par le Client, ou par une personne mandatée par celui-ci,
- Le numéro de mobile concerné est actif au moment de la demande, et au jour du portage
- Le numéro de mobile concerné ne fait pas l'objet d'une autre demande de portabilité en cours

Le cas échéant, Flexip Telecom acceptera la demande de portabilité sortante ; le Client en sera informé par l'Opérateur receveur.

7.2.2. Modification ou annulation de la portabilité sortante

Si le Client souhaite modifier ou annuler la portabilité sortante, il doit émettre la demande auprès de l'Opérateur receveur.

En cas de demande d'annulation de portabilité sortante, la demande de résiliation automatique du Service Mobile concernée est de facto annulée, sous réserve que la demande d'annulation soit communiquée à Flexip Telecom par l'Opérateur receveur avant la date effective de portabilité.

De la même manière, la demande de modification de date de portabilité sera prise en compte par Flexip Telecom si la demande est transmise par l'Opérateur receveur avant la date effective de portabilité.

7.2.3. Relevé d'Identité Opérateur (RIO)

Afin de pouvoir traiter sa demande de portabilité, l'Opérateur receveur a besoin de connaître le numéro de RIO (Relevé d'Identité Opérateur) associé au numéro de mobile à porter. Le Client pourra obtenir ce dernier par ses propres moyens ou à défaut en appelant depuis la ligne concernée le Service Clients Flexip Telecom.

En appelant le Service Clients Flexip Telecom, le Client sera informé :

- De son numéro de RIO correspondant au numéro de mobile concerné
- De sa date de fin de la durée minimale d'engagement qui le lie à Flexip Telecom.

9. PRESENTATION DU NUMERO

Flexip Telecom propose au Client un service de présentation du numéro de l'appelant permettant l'affichage sur le terminal du Client du numéro de la personne cherchant à le joindre.

Néanmoins, Flexip Telecom ne pourra garantir au Client la fourniture de ce service dans les cas suivants :

- Si l'appelant s'est opposé à la divulgation de son numéro,
- Si l'information n'est pas fournie par le service d'origine (notamment si l'appel émane de l'étranger ou d'un réseau d'opérateurs tiers) ;
- Si l'appel émane de certaines installations telles qu'une installation privée à

raccordement analogique ou d'une installation Numéris.

Flexip Telecom n'est pas responsable des conditions de restitution des numéros appelants par le terminal du Client. Le Client s'engage à n'utiliser les numéros reçus qu'à des fins personnelles, sans en constituer de fichier.

Par ailleurs, en cas d'appel du Client, son numéro d'appel sera systématiquement présenté à son correspondant dès lors que celui-ci dispose d'un service équivalent. A cet égard, Flexip Telecom n'est pas responsable de l'utilisation que pourrait faire le correspondant du numéro du Client.

Le Client peut néanmoins préserver la confidentialité de son numéro, soit appel par appel, soit de manière permanente.

10. MODIFICATION DES OPTIONS COMPLEMENTAIRES SOUSCRITES

Sous réserve des éventuelles conditions particulières propres à chaque option, le Client peut librement souscrire, modifier ou résilier les options associées au Forfait qu'il a souscrit. Ces différentes opérations se font par l'intermédiaire du Service Clients ou du Service Commercial son responsable commercial.

En cas de souscription, modification ou de résiliation d'une option, la prise d'effet de la souscription, modification ou de la résiliation de l'option concernée interviendra sur le mois de Facturation suivant le mois de facturation au cours duquel la souscription, modification ou la résiliation aura été demandée, sous réserve que cette demande soit intervenue au moins 5 jours avant le premier jour du mois de facturation suivant. A défaut, le changement ne sera effectif qu'à compter du deuxième mois de facturation suivant le mois de facturation au cours duquel la souscription, la modification ou la résiliation de l'option aura été demandée.

11. CONDITIONS PARTICULIERES APPLICABLES AUX OFFRES ILLIMITEES

Pour les Services comprenant des communications illimitées ou une consommation de donnée elle-aussi illimitée, les usages suivants peuvent être considérés comme abusifs, et peuvent donc entraîner la migration vers une offre facturée au compteur, ainsi que la facturation au compteur, de manière rétroactive, de toutes les communications considérées comme abusives ou inappropriées, et notamment dans les cas suivants :

- L'utilisation du Service par des personnes autres que les Utilisateurs déclarés ;
- L'utilisation du Service en tant que passerelle de réacheminement de communications ou de mise en relation ;
- L'utilisation ininterrompue du forfait par le biais notamment d'une composition automatique et en continu de numéros sur la ligne, ou d'un routage automatisé ;
- La cession ou revente de communications illimitées ;
- L'envoi en masse de communications (automatisé ou non) ou de messages électroniques (Spam) ou la pratique du *SMS push*, qui consiste à l'envoi en masse à une base de données de cibles ;
- La pratique du *peer-to-peer* (échanges de données, fichiers, logiciels, ou mise à disposition de ressources informatiques, etc.) ou les connexions à des *Newsgroups* (forums spécialisés permettant l'échange de fichiers en grand nombre) ;
- Pour les Services comprenant un usage Internet Mobile inclus, l'utilisation du partage de connexion en tant qu'accès principal.

Afin de s'assurer des conditions d'utilisation de ses offres illimitées, les mesures suivantes s'appliquent chaque mois de facturation :

- La durée d'appel maximale est de deux heures par appel. Au-delà de cette durée, l'appel est facturé hors forfait sur la base du tarif hors forfait applicable fixé dans les Tarifs.
- Le nombre maximal de destinataires différents par mois de facturation est de 200. Au-delà de cette limite, les appels sont facturés sur la base du tarif hors forfait applicable fixé dans les Tarifs.
- Pour ce qui concerne les envois de SMS et de MMS, ceux-ci sont limités à un nombre maximal de 200 destinataires différents par mois de facturation, hors numéros courts, spéciaux ou surtaxés dans le cadre d'un usage non excessif (un usage excessif consistant notamment dans l'émission de plus de 2.000 SMS ou de plus de 2.000 MMS par mois de facturation deux mois de suite).

Les présentes Conditions Particulières de Services (CPS) définissent les conditions dans lesquelles Flexip Telecom fournit au Client des solutions d'accès Internet et Réseaux, et les services qui y sont associés.

Elles font partie intégrante du Contrat liant Flexip Telecom au Client et forment un tout indissociable avec les autres documents contractuels tels que visés aux Conditions Générales de Services (CGS).

1. DEFINITIONS

« **Adresse IP** » désigne le numéro d'identification qui est attribué de façon permanente ou provisoire à chaque périphérique relié à un réseau informatique qui utilise l'Internet Protocol.

« **ADSL /VDSL** » (Asymmetric Digital Subscriber Line /Very-high-bit-rate digital subscriber line) désigne une technique de communication numérique permettant d'utiliser une paire de cuivre pour transmettre et recevoir des données numériques de manière indépendante du service téléphonique conventionnel (c'est-à-dire analogique). Les liens ADSL et VDSL sont des liens asymétriques, sans garantie de débit, ni GTR.

« **Backbone** Flexip Telecom » désigne le cœur du réseau informatique appartenant à Unyc, sous traitant de Flexip Telecom et en charge d'acheminer le trafic de données entrantes et sortantes des Équipements réseau du Client vers l'extérieur du Réseau IP ainsi formé. Le Backbone Unyc est relié à Internet.

« **BSOD** » désigne une technologie d'accès internet basé sur une fibre optique mutualisée avec une terminaison sur une ligne coaxiale à haut-débit. Les Liens BSOD sont des liens asymétriques, sans garantie de débit, ni GTR.

« **Cartes SIM** » (Subscriber Identity Module) : désigne la carte à puce du Terminal qui permet l'identification du Client par le réseau de l'Opérateur et sa connexion audit réseau à l'aide d'un Terminal.

« **Débit Descendant** » désigne la capacité de débit depuis le Réseau vers les Équipements du Client.

« **Débit Montant** » désigne la capacité de débit depuis les Équipements du Client vers le Réseau.

« **Équipement Terminal** » désigne l'ensemble des matériels – propriété de Flexip Telecom, d'un tiers mandaté ou du Client – installé par ces derniers sur le Point de Terminaison et qui, une fois connectés aux équipements informatiques du Client, lui permettent d'utiliser le Lien d'Accès.

« **Opérateur d'Infrastructure** » ou « **Opérateur Tiers** » désigne l'entreprise chargée de déployer et d'exploiter des réseaux de télécommunications destinés à fournir le Service choisi lors de la Commande et sur lequel s'appuie Flexip Telecom pour délivrer le Service au Client.

« **Frais de Résiliation Anticipée** » désignent les sommes dues par le Client du fait de la Résiliation Anticipée du Contrat de Service telles que définies à l'article 14.3 des Conditions Générales de Service.

« **FTTE** » (Fiber To The Enterprise) désigne une technologie d'accès à internet basée sur un lien en fibre optique, dédiée aux entreprises et qui s'appuie sur la même infrastructure que les liens FTTH c'est-à-dire une boucle locale optique mutualisée entre les foyers et les entreprises. Les liens FTTE sont des liens symétriques, dont le débit descendant est identique au débit montant et dont le débit est garanti, éventuellement assorti d'une GTR.

« **FTTH** » (Fiber To The Home) désigne une technologie d'accès à internet basée sur un lien en fibre optique, sur une boucle locale optique mutualisée entre les foyers et les entreprises. Les liens FTTH sont en général des liens asymétriques, sans garantie de débit, ni GTR (sauf si ces services sont souscrits en option).

« **FTTO** » (Fiber To The Office) désigne une technologie d'accès à internet basé sur un lien en fibre optique, sur une boucle optique dédiée aux entreprises. Les Liens FTTO sont en général des liens symétriques, dont le débit descendant est identique au débit montant et dont le débit est garanti, éventuellement assorti d'une GTR.

« **GTR** » (garantie de temps de rétablissement) désigne le délai contractuel dans lequel un Service accidentellement interrompu doit en principe être rétabli.

« **Internet** » désigne un ensemble de réseaux mondiaux interconnectés qui permet à des ordinateurs et à des serveurs de communiquer au moyen d'un protocole de communication commun (IP).

« **Lien** » ou « **Lien d'accès** » désigne le Service d'accès internet ou de Raccordement IP au Backbone UNYC d'un point de vue technique.

« **Lien standard** » désigne le Lien ADSL, VDSL ou fibre mutualisée (FTTH) ou BSOD ou accès 3G et/ou 4G, qui ne bénéficie d'aucune garantie de débit.

« **Lien garanti** » désigne le Lien SDSL, Fibre dédiée (FTTO) bénéficiant d'un débit théorique minimum garanti.

« **Local** » ou « **Locaux** » désigne la partie du bâtiment où est livré le Lien d'Accès, par opposition au bâtiment dans son ensemble. Le Local peut se confondre avec le Site Client.

« **Point de Terminaison** » ou « **Point d'Accès** » désigne l'interface terminale du Lien fourni par Flexip Telecom mais pouvant ou non appartenir à l'Opérateur Tiers, située à l'intérieur du Site Utilisateur.

« **Raccordement IP** » désigne l'utilisation des infrastructures réseau internet et de l'Internet Protocole pour réaliser une connexion entre les Équipements déployés sur le Site Client et le Backbone d'UNYC.

« **Réseau** Flexip Telecom » désigne le réseau utilisé par Flexip Telecom pour fournir le Service au Client.

« **Réseau Mobile** » désigne le réseau de télécommunications mobile utilisé pour transmettre des données et permettre l'utilisation d'internet depuis une ligne mobile.

« **SDSL** » (Symmetric Digital Subscriber Line) désigne une technologie de communication numérique permettant d'utiliser une paire de cuivre pour transmettre et recevoir des données numériques de manière indépendante du service téléphonique conventionnel (c'est-à-dire analogique). Les liens SDSL sont des liens symétriques, dont le débit descendant est identique au débit montant et dont le débit est garanti, éventuellement assorti d'une GTR.

« **Service** » : désigne tout ou partie des Services d'accès internet et de Raccordement IP fourni par Flexip Telecom au titre des présentes.

« **VPN** » désigne un réseau privé virtuel qui permet de créer un lien direct entre des ordinateurs distants, qui isole leurs échanges du reste du trafic se déroulant sur des réseaux de télécommunication publics.

2. DESCRIPTION DU SERVICE

Au titre du Service, le Client bénéficie de tout ou partie des services d'accès réseau et internet décrits ci-après.

Le nom commercial, la liste, les caractéristiques et les conditions desdits services sont décrits dans le Bon de Commande, dont le Client reconnaît avoir pris connaissance et accepté concomitamment à la signature des Conditions Particulières relatives aux services souscrits.

2.1. SOLUTIONS D'ACCES INTERNET ET DE RACCORDEMENT IP

2.1.1. Solutions fixes d'accès Internet et de Raccordement IP

Les solutions fixes proposées par Flexip Telecom permettent au Client de bénéficier depuis son Site, sous réserve des conditions de certaines offres, d'un Lien d'Accès permanent et illimité aux réseaux suivants :

- Soit à Internet ;
- Soit au Réseau UNYC, lui-même connecté à Internet via le Backbone UNYC pour le Raccordement IP.

Le Lien d'Accès peut être de deux types :

- Soit par un Lien Standard, sans engagement de débit,
- Soit par un Lien Garanti, auquel est associé un débit théorique minimum garanti qui peut être asymétrique ou symétrique selon la formule retenue par le Client.

2.1.2. Solution d'accès Internet et de Raccordement IP par Lien Modem 4G/5G

Le Service Lien Modem 4G/5G est le service de radiocommunication publique mobile permettant au Client de doter un (des) Site(s) situé(s) en Zone de couverture 4G ou le cas échéant 5G d'un accès Internet et de services associés, au moyen d'une Carte SIM ou eSIM et d'Équipements compatibles. Le Service est réservé à la transmission de données, à l'exclusion des communications voix, des SMS et des MMS.

2.1.2.1. Description du Service

Le Service Lien Modem 4G/5G permet de bénéficier, selon la configuration choisie par le Client :

- Soit d'un accès Internet,
- Soit d'un Raccordement IP et de solutions réseaux et sécurité telles que décrites à l'article 2.2 des présentes CPS.

L'attention du Client est attirée sur le fait que, eu égard à la nature du service mobile, le Service Lien Modem 4G/5G est fourni sans engagement de débit et sans garantie de qualité de service, dans les limites décrites notamment à l'article 2.1.2.4. des présentes CPS.

Le Client déclare avoir vérifié préalablement à la souscription du Service Lien Routeur 4 G :

- Que celui-ci est en parfaite adéquation avec ses besoins. En particulier, il appartient au Client qui souscrit le Service Lien Modem 4G/5G à titre principal d'apprécier si ce type de Lien est suffisant pour son usage.
- Que le/les Site(s) concernés se trouvent bien en Zone de Couverture 4G ou le cas échéant 5G.

Le Client est informé que les Équipements nécessaires au Service Lien Modem 4G/5G doivent être installés dans un environnement propice à la réception du signal radio.

2.1.2.2. Mise en Service – Durée

La mise en service est conditionnée à l'activation de la carte SIM ou eSIM.

La facturation du Service débute à la date d'activation de la SIM ou eSIM.

Le Service de Lien Modem 4G/5G est souscrit pour une éventuelle durée minimum, qui sera alors définie dans le Bon de Commande du Service.

2.1.2.3. Conditions financières

Les tarifs applicables au Service Lien Modem 4G/5G sont définis dans la Grille Tarifaire en vigueur à la date de souscription du Service. Ils sont susceptibles de changer en application des dispositions de l'article 7 des CGS.

2.1.2.4. Limitations inhérentes à la nature du service

Le Service Lien Modem 4G/5G est fourni sans engagement de niveau de service, en ce qui concerne le débit, la disponibilité ou le taux de couverture du(des) Site(s) du Client.

Pour la bonne administration de son réseau, Flexip Telecom peut mettre en œuvre des mesures de gestion de trafic (priorisation des communications ou réduction des débits en cas de congestion d'un Service) afin de faciliter la transmission des données. Ces mesures peuvent avoir pour effet d'allonger provisoirement la durée de téléchargement de contenus.

Le Service Lien Modem 4G/5G peut faire l'objet de restrictions lorsque le Client est connecté au Réseau dit « partagé » au sens de la réglementation. Le Client sera informé de la connexion au Réseau partagé par l'affichage d'un code spécifique sur l'écran de son Terminal.

Le Service Lien Modem 4G/5G n'est pas compatible avec les usages de type « Machine to Machine » (M2M), tels que définis par l'ARCEP, qui nécessitent l'attribution de numéros mobiles spécifiques. Le Client s'interdit en conséquence tout usage de ce type. Les services M2M font l'objet de conditions contractuelles spécifiques.

2.1.3. Services optionnels

Flexip Telecom met à la disposition du Client, dans le cadre des solutions fixes d'accès Internet et de Raccordement IP définies à l'article 2.1.1 un ensemble de services optionnels. Ces services optionnels sont décrits ci-après et l'éventuelle tarification liée à leur utilisation est précisée dans la Grille Tarifaire de Flexip Telecom en vigueur au moment de la commande.

- Lien de Back-up filaire :

Au titre de cette option, Flexip Telecom met en œuvre sur un même Site du Client, une solution d'accès Internet ou Raccordement IP avec plusieurs accès permanents. Cette sécurisation vise, en cas de défaillance d'un Lien, à maintenir le Service, avec une bascule automatique sur le Lien disponible en cas de défaillance d'un des autres Liens.

Cette option est souscrite simultanément ou ultérieurement au Lien Principal, pour une durée minimale variable en fonction de la nature des Liens (Lien principal et Lien de Back-up), sous réserve de compatibilité avec les caractéristiques techniques du Site.

- Lien de Back-up 4G/5G :

Ce service consiste à fournir sur un Site une solution de sécurisation permettant, en cas de défaillance d'un Lien filaire, d'assurer une continuité du Service par l'intermédiaire d'un Lien Modem 4G/5G tel que décrit à l'article 2.1.2 des présentes CPS.

Le service Accès Back-up 4G/5G peut être souscrit simultanément ou ultérieurement au Service principal choisi par le Client. Cette option est souscrite pour une durée minimale variable en fonction de la nature des Liens (Lien principal et Lien de Back-up), sous réserve de la couverture en 4G ou le cas échéant 5G et de la compatibilité du Site.

2.2. SOLUTIONS RESEAUX ET SECURITE

2.2.1. Bloc d'Adresses IP publiques fixes

Ce service consiste à fournir au Client un bloc d'adresses IP publiques et fixes.

Flexip Telecom n'est pas responsable des conséquences d'une utilisation des adresses IP mises à disposition du Client, qui ne respecterait pas la réglementation en vigueur.

Le Client reconnaît que l'attribution des adresses IP reste valable pendant toute la durée du Contrat et que ces adresses demeurent la propriété de Flexip Telecom.

Flexip Telecom assure le routage de ces adresses depuis et vers l'Internet. Il appartient au Client d'effectuer les paramétrages nécessaires de ses serveurs.

Les blocs d'adresses sont attribués soit par Site, en cas de souscription du seul Service d'accès à Internet, soit par réseau privé virtuel (VPN) regroupant les Sites du Client bénéficiant du service VPN décrit à l'article 2.2.2.

Les règles ainsi définies sont applicables au Site bénéficiant d'une solution d'accès Internet ou à l'ensemble des Sites inclus dans le réseau privé de l'entreprise dans le cas où le Client a souscrit une option VPN.

Le Client est informé que certaines des adresses IP d'un bloc sont réservées pour la configuration du Service par Flexip Telecom et ne peuvent donc pas être exploitées par le Client.

L'attribution des adresses IP reste valable pendant toute la durée du Contrat et ces adresses demeurent la propriété de Flexip Telecom.

2.2.2.4.2. Droits de propriété intellectuelle

Les droits de propriété intellectuelle afférents au Service et à tout équipement ou logiciel utilisés en lien avec le Service sont et demeureront à tout moment la propriété de Flexip Telecom ou de la société Fortinet ou tout autre fournisseur qu'elle viendrait à lui substituer, afin d'en conserver l'efficacité, ce que le Client accepte.

2.2.2.4.3. Option UTM Log Avancés

Cette option permet au Client de gérer et stocker ses journaux d'événements (« logs »), en vue d'obtenir :

- des statistiques d'usage de l'accès à Internet ;
- du reporting sur la sécurité de l'accès ;
- des alertes en temps réel en cas d'attaques dites « avancées ».

Au jour de signature des présentes CPS, cette option est basée sur la solution FortiAnalyzer VM développée et éditée par la société Fortinet.

Le Client est informé que l'éditeur de la solution ou Flexip Telecom peuvent suspendre ce service dans le cadre d'une maintenance préventive, corrective ou évolutive. Pendant cette interruption, la gestion et le stockage des logs ne sera pas assuré.

2.2.2.5. Accès VPN nomade et protocole IPSEC

Ce Service consiste en un accès distant et sécurisé par le protocole IPSEC, permettant au Client d'accéder à son Réseau VPN (messagerie, intranet, applications métiers et le cas échéant Internet) à partir d'un logiciel de connexion (ci-après « Logiciel ») installé sur n'importe quel dispositif compatible (Smartphone, Tablette, ordinateur personnel de type PC ou Mac) via n'importe quel accès Internet, qu'il soit fourni par Flexip Telecom ou par un Opérateur Tiers.

Flexip Telecom met en œuvre les moyens techniques qu'il juge les plus appropriés afin de préserver l'intégrité, l'authentification et la confidentialité des données échangées par le Client sur Internet dans le cadre du Service.

Le Service étant basé sur l'utilisation d'un Logiciel, le Client doit obligatoirement détenir, pour chaque Utilisateur, une licence du Logiciel, dont le Client s'engage à accepter et respecter les termes.

Le Client s'interdit toutes opérations sur le Logiciel autres que celles qui relèvent du droit d'utilisation qui lui est conféré et notamment toute modification, cession, concession, reproduction, adaptation, diffusion du Logiciel. Il est par ailleurs rappelé que le Logiciel installé sur les Matériels informatiques du Client pour les besoins du Service reste la propriété exclusive, incessible et insaisissable de l'éditeur du Logiciel, qui peut le remplacer à tout moment, en cas de défaillance constatée de celui-ci ou dans le cadre d'évolutions techniques ou commerciales.

Flexip Telecom procède au paramétrage et à l'administration de ce Service sur instructions du Client.

Le paramétrage initial du Service et son déploiement sur les postes informatiques des Utilisateurs sont effectués par le Client, sous sa conduite et sa responsabilité. Dans ce cadre il appartient au Client d'effectuer notamment les interventions suivantes :

- paramétrage du VPN,
- installations des licences Logiciel,
- renseignement des clés de sécurité des logiciels.

Le Client s'engage à ne pas faire un usage du Service contraire à la réglementation. Dans le cas contraire, Flexip Telecom se réserve le droit de suspendre le Service.

3.1. MODALITES D'ACCES AU SERVICE

3.1.1. Pour les Liens d'Accès basés sur une technologie ADSL/VDSL/SDSL ou BSOD

Le Client est tenu de fournir à Flexip Telecom toutes les informations nécessaires à la localisation du Point de Termination, dans le Bon de Commande (raison sociale du site, adresse physique du site, SIRET du Site Client, Numéro de Désignation de l'Installation (NDI) du Site Client pour les technologies ADSL/VDSL/SDSL). Le Point de Termination est toujours situé dans le domaine privé du Client.

Flexip Telecom, éventuellement par le biais d'un Opérateur Tiers ou d'un prestataire, peut être amenée à fournir dans le cadre du Service, une prestation de connexion de l'Équipement Terminal au Point de Termination, dans la limite de deux (2) mètres linéaires et sans percement de murs.

3.1.2. Pour les Liens d'Accès basés sur la technologie FTTH

Le Client est tenu de fournir à Flexip Telecom toutes les informations nécessaires à la livraison du Point de Termination, dans le contrat d'abonnement (raison sociale du site, adresse physique du site, SIRET du Site Client, ainsi que le Code Immeuble présent dans la base de données de l'ARCEP).

Si un Lien d'Accès basé sur la technologie FTTH a déjà été mis en service dans le local du Client, ce dernier est tenu de fournir la références complète du Point de Termination. Il ne peut y avoir en principe qu'un seul Point de Termination optique par Local, le déploiement

du Lien d'Accès nouvellement déployé se substituera alors au(x) Lien(s) précédemment déployé(s). Dans le cas où plusieurs Point de Terminaison optiques auraient été déployés dans le Local, Flexip Telecom ne pourra alors pas en garantir ni la livraison, ni le bon fonctionnement.

S'il n'y a pas eu de Lien FTTH mis en service au préalable dans le Local du Client, un ou plusieurs rendez-vous d'installation avec Flexip Telecom ou ses sous-traitants pourront avoir lieu pour installer le Point de Terminaison, et effectuer le raccordement effectif au Réseau de l'Opérateur Tiers choisi. Ces rendez-vous peuvent donner lieu à la facturation de frais complémentaires, par exemple en cas de surlongueur de fibre à poser pour relier effectivement l'Équipement Terminal du Client au Réseau et ainsi déployer le Lien d'Accès. Les éventuels frais complémentaires liés au déploiement de la FTTH, ainsi que les délais qui s'y attachent, ne peuvent être déterminés avant le premier rendez-vous d'installation. Flexip Telecom se décharge par conséquent de toute responsabilité en cas de difficulté de déploiement ou de livraison d'un Lien d'Accès FTTH.

Le refus de prendre en charge les frais complémentaires de déploiement d'un Lien d'Accès FTTH ne constitue pas une cause de résiliation anticipée du Service. Le Client reste donc pleinement engagé jusqu'au terme de la Période Initiale d'Engagement.

Dans tous les cas, la livraison du Lien d'Accès basé sur une technologie FTTH est conditionnée à la levée de l'ensemble des contraintes techniques et réglementaires pesant sur l'opération. Cela est par exemple le cas de l'autorisation donnée par le Syndic de construire une ligne dans les parties communes du bâtiment abritant les Locaux du Client.

3.1.3. Pour les Liens d'Accès basés sur la technologie FTTE ou FTTO

Une étude préalable peut être effectuée, potentiellement payante, suivant les cas et l'Opérateur Tiers choisi. Celle-ci définit à la fois les pièces, autorisations et informations nécessaires au déploiement du Lien d'Accès, mais aussi les éventuelles contraintes de construction ou travaux complémentaires nécessaires.

En cas de travaux complémentaires, un devis est effectué et la livraison du Lien est conditionnée à l'acceptation et au paiement par le Client des coûts afférents et mentionnés dans le devis.

En cas de refus du devis par le Client, des frais d'annulation de la commande peuvent éventuellement être facturés.

Dans le cas où un devis pour des travaux complémentaires est communiqué au Client, celui-ci dispose d'un délai de quatorze (14) jours calendaires à compter de la communication de ce devis pour s'y opposer. A défaut, son silence vaut acceptation et les travaux seront réalisés par Flexip Telecom ou ses sous-traitants, et facturés au Client.

Dans tous les cas, la livraison du Lien d'Accès basé sur une technologie FTTE ou FTTO est conditionnée à la levée de l'ensemble des contraintes techniques et réglementaires pesant sur l'opération. Cela est par exemple le cas de l'autorisation donnée par le Syndic de construire une ligne dans les parties communes du bâtiment abritant les Locaux du Client.

3.2. CALENDRIER DE MISE A DISPOSITION DU SERVICE

Un calendrier de mise à disposition du service peut -être indiqué à titre indicatif dans le contrat d'abonnement. Le Client accepte que la Date de Mise à Disposition du Service puisse être reportée par Flexip Telecom. Le non-respect d'une date de mise à disposition n'ouvre pas droit au versement de pénalités.

3.3. CONDITIONS SUSPENSIVES D'ACCES AU SERVICE

3.3.1. Conditions d'installation des Équipements

Le Client s'engage à mettre à la disposition de Flexip Telecom, ou de tout tiers désigné, à la date du ou des intervention(s) définies entre les Parties :

- L'accès aux locaux du Site de manière à ce que le Point d'Accès puisse être installé dans le respect des conditions définies par Flexip Telecom ou son sous-traitant choisi en fonction du type de Liens d'Accès choisis, et de sa technologie,
- les emplacements suffisants et aménagés pour recevoir l(es) Équipement(s) / Routeurs.

A défaut, Flexip Telecom planifiera une nouvelle Date de Mise à Disposition du Service, aux frais du Client.

Flexip Telecom ne peut assumer aucune responsabilité quant à :

- tout litige pouvant naître entre le Client et le propriétaire de l'emplacement des Équipements ou tout prestataire à l'intérieur du Site Utilisateur Final, à l'occasion de la Mise à Disposition du Service ;
- la nature du contenu des informations transmises et ce, à quelque titre que ce soit.

3.3.2. Éligibilité au Service d'un Site Client

L'accès d'un Site Client ou Utilisateur Final au Service proposé par Flexip Telecom est conditionné par la validation technique de son installation (ci-après l'«**Éligibilité du Site Client**»), les contraintes étant différentes selon les technologies souhaitées pour le ou les Liens (exemple : ADSL, FTTH, FTTO, etc.).

L'étude d'éligibilité est faite à distance, de manière préliminaire et ne peut préjuger du résultat de la visite sur Site au moment de la livraison du Lien.

Flexip Telecom ne saurait être tenu responsable de la non Éligibilité d'un ou des Sites Client, y compris si cette inéligibilité apparaît après une première étude préalable déclarant le Site Client éligible.

Si lors de l'étude de faisabilité ou de la production de l'Accès, il est identifié des difficultés exceptionnelles de raccordement ou des nécessités d'autorisation spécifiques, ou s'il s'avère finalement qu'il est impossible de raccorder le Site au Service dans les conditions prévues dans la Commande, celle-ci sera annulée pour le Site concerné sans que le Client ne puisse prétendre à aucune indemnité de ce fait, et Flexip Telecom s'efforcera de proposer au Client une solution alternative de raccordement, au prix et aux conditions contractuelles et techniques applicables pour cette nouvelle solution qui fera alors l'objet d'une nouvelle Commande.

4. MISE EN SERVICE

Les Parties conviendront pour chaque Service commandé, d'une Date de mise en service prévisionnelle.

Le Client dispose d'un délai de cinq (5) jours ouvrés à compter de la date de l'avis de mise en service pour contester par écrit la mise en service. A défaut de contestation par écrit du Client

dans le délai précité, le Service sera réputé mis en service et accepté par le Client à la date figurant sur l'avis de mise en service.

En cas de contestation de la mise en service dûment justifiée, Flexip Telecom s'engage à corriger les anomalies signalées par le Client et à proposer au Client, dans les meilleurs délais, une nouvelle mise en service qui donnera lieu à l'émission d'un nouvel avis de mise en service.

En cas d'information incomplète ou erronée figurant dans le contrat d'abonnement et/ou en cas de non-respect de ses obligations préalables par le Client et tel que visés à l'article 5 des CGS, Flexip Telecom se réserve le droit de facturer au Client chaque déplacement supplémentaire nécessaire à la réalisation de la mise en service, notamment dans les cas suivants :

- Défaut d'environnement (énergie, emplacement dans le local où doit être installé l'Équipement de Flexip Telecom),
- Défaut d'accès au Site imputable au Client (Impossibilité pour Flexip Telecom ou son fournisseur ou prestataire de se rendre à la date et heure convenue sur le Site),
- Report de date ou annulation moins de 5 jours avant la date prévue d'intervention de Flexip Telecom,
- Défaut de capacité à localiser la tête de câble France Télécom sur le Site pour des Liens ADSL, VDSL ou SDSL,
- Défaut d'information sur la complexité de la Desserte Interne à réaliser. Il est de la responsabilité du Client de signifier à Flexip Telecom les caractéristiques de la Desserte Interne (travaux, longueur, ...) adaptée à ses locaux et nécessaire à la mise en service. Toute desserte spécifique doit être disponible à date et heure convenue pour la mise en service des Équipements,
- Défaut de réalisation d'une Desserte Interne,
- Tout autre fait imputable au Client entravant la réalisation de la mise en service.

Sans préjudice des dispositions précédentes, et par dérogation à l'article 6.2 des CGS, si la date de Mise en Service prévisionnelle du Site n'a pas pu être respectée du fait du Client, la facturation du Service débutera alors dès cette première date de Mise en Service prévisionnelle et non respectée.

5. GARANTIES DE QUALITE DE SERVICE

5.1. PERIMETRE DES SERVICES CONCERNES

Flexip Telecom s'engage, au titre des objectifs de qualité de service définis dans le présent article et décrites ci-après, sur un périmètre constitué des Services Accès Internet et de Raccordement IP, à l'exclusion de tout service optionnel ou autre service (comme par exemple le Lien Modem 4G/5G).

Les présents objectifs de qualité définissent un niveau de garantie valable pour ces services. En cas de pluralité de services fournis par Flexip Telecom, par exemple des services de téléphonie hébergés en sus du Lien d'Accès, seuls les objectifs de qualité définis au présent article, et les pénalités associées, sont susceptibles de s'appliquer en cas d'incident touchant une pluralité de service.

5.2. MODALITES DE MISE EN OEUVRE

5.2.1. Période de Couverture des Garanties

La Période de Couverture des Garanties s'étend pendant les Jours et Heures Ouvrées. Les Jours et Heures Ouvrés s'entendent des jours du lundi au vendredi, hors samedis, dimanches et jours fériés en France Métropolitaine et sur les seuls horaires suivants :

- Du lundi au jeudi de 8H30 à 18H00 ;
- Le Vendredi de 8H30 à 17H00.

5.2.2. Définition Incidents et suspension des garanties pendant les interventions techniques

L'Incident s'entend de toute interruption totale du Service signalée au Support Clients par le Client et dûment constatée par Flexip Telecom.

Pour assurer le maintien de la qualité de leurs réseaux, Flexip Telecom ou ses fournisseurs peuvent être amenés à réaliser des travaux sur leurs réseaux, susceptibles d'affecter temporairement le fonctionnement des Services délivrés à ses Clients, voire à modifier les caractéristiques de ces réseaux.

Les interruptions programmées du Service dues à des interventions préalablement qualifiées par les Parties comme travaux programmés ne sont pas prises en compte dans les engagements de qualité de service définis au présent article et ne constituent donc pas des incidents.

Flexip Telecom fera ses meilleurs efforts pour informer, par tous moyens et dans un délai raisonnable, le Client de toute activité planifiée pouvant entraîner une perturbation du ou des Services.

Pendant ces périodes de travaux programmés, Flexip Telecom s'efforcera de limiter la gêne occasionnée pour le Client. Ainsi, Flexip Telecom s'efforcera, dans la mesure du possible, de programmer ces travaux en dehors des Heures Ouvrées.

5.2.3. Procédure de notification des Incidents (Tickets d'Incident)

Le Client dispose d'un point d'entrée unique pour toute déclaration d'Incident qui est le Support Clients, joignable aux coordonnées précisées dans l'article 10 des présentes CPS. Ce service est accessible durant la Période de Couverture des Garanties, ou bien, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 si le Client a souscrit à une option y ouvrant droit. Dans ce dernier cas, le Client se verra attribuer un numéro d'appel spécifique et confidentiel.

Dès réception d'un appel du Client, Flexip Telecom qualifiera l'appel comme suit :

- identification de l'appelant et de son droit à notifier un Incident pour le compte du Client ;
- identification du ou des Services souscrits et impactés par l'Incident ;
- identification du ou des sites impactés (pré-localisation de l'Incident).

Après validation par Flexip Telecom, l'horaire de l'appel ou éventuellement du courriel client constituera le point de départ du calcul de la durée d'un Incident.

Le Client est tenu de fournir toutes les informations requises par Flexip Telecom qui permettent de localiser et de remédier à l'Incident. Dans le cas contraire, l'éventuel ticket d'incident ouvert ne constituera pas le point de départ d'un Incident.

Les informations transmises obligatoirement par le Client comprendront notamment :

- L'identification précise du Client chez Flexip Telecom;

- L'identité de la personne déclarant l'Incident ;
- Le type de chaque service impacté ;
- La description, la localisation et les éventuelles conséquences de l'Incident ;
- Les coordonnées précises de la personne à tenir informée chez le Client, s'il s'agit d'un intervenant autre que celui déclarant l'Incident.

5.2.4. Gestion des Incidents

Avant de signaler un Incident, le Client s'assurera que le dysfonctionnement ne se situe pas sur ses Équipements ou sur ses infrastructures.

Une fois l'origine de l'Incident identifiée, Flexip Telecom réalisera les actions visant à corriger ledit Incident, dans le cadre de la garantie souscrite par le Client pour le Service concerné. L'Incident sera réputé clos dès lors que Flexip Telecom sera parvenu à rétablir le Service.

5.3. GARANTIE DE TEMPS DE RETABLISSEMENT (GTR)

5.3.1. Définition du Délai de Rétablissement

Le Délai de Rétablissement s'entend du délai entre l'ouverture du Ticket d'Incident et la résolution de l'Incident telle qu'indiquée sur le Ticket d'Incident. Le Délai de Rétablissement ne court que pendant la Période de Couverture des Garanties.

Toute période pendant laquelle le Client ne pourra assister Flexip Telecom dans la résolution de l'Incident, notamment pour fournir des informations nécessaires à la résolution de l'Incident, réaliser des tests ou accéder aux Équipements et/ou au Site du Client, ne sera pas prise en compte dans le calcul du Délai de Rétablissement.

5.3.2. Niveau d'engagement

Selon le choix du Client concernant le ou les Liens du Service, et constatée dans le contrat d'abonnement, celui-ci pourra bénéficier d'une Garantie de Temps de Rétablissement, « GTR » sur chacun des Liens ouvrant droit à ces garanties, variable en fonction de la Période de Couverture des Garanties.

Il est précisé que l'ensemble des Services commercialisés par Flexip Telecom et objets des présentes CPS ne comportent pas nécessairement une GTR. La GTR ne se présumant pas, elle doit impérativement être nommément précisée dans contrat d'abonnement du ou des Services pour être applicable.

5.3.3. Pénalités associées

En cas de non-respect du Temps de Rétablissement, et dans le cas où le Client a souscrit à une option GTR, les pénalités forfaitaires, définitives et libératoires suivantes, exprimées en % de l'abonnement mensuel, seront appliquées par Lien concerné, selon des grilles variant en fonction de la technologie et de l'option choisies :

Technologie du Lien	Délai de Rétablissement	Pénalités Exprimées en pourcentage de l'abonnement mensuel
SDSL	Entre 4 heures et 6 heures	10%
	Entre 6 heures et 8 heures	20%
	Entre 8 heures et 10 heures	40%
	Au-delà de 10 heures	60%
BSOD	Entre 4 heures et 5 heures	5 %
	Entre 5 heures et 6 heures	10 %
	Entre 6 heures et 7 heures	15 %
	Au-delà de 7 heures	20 %
FTTH	Entre 10 heures et 20 heures	25 %
	Entre 20 heures et 30 heures	50 %
	Entre 30 heures et 70 heures	75 %
	Au-delà de 70 heures	100 %
FTTE/FTTO	Entre 4 heures et 6 heures	20%
	Entre 6 heures et 8 heures	30%
	Au-delà de 8 heures	40%

5.4. MODALITES DE PAIEMENT DES PENALITES

Les pénalités mentionnées dans le présent article 5 constitueront la seule obligation et indemnisation due par Flexip Telecom, et l'unique compensation et recours du Client, au titre de la qualité du Service.

En application des dispositions de l'article 10.2 des CGS, il ne pourra être demandé aucune autre indemnisation, et en particulier aucune indemnisation basée sur des préjudices matériels et/ou immatériels et/ou indirects tels que, de manière non exhaustive, les préjudices financiers et commerciaux, les pertes de chiffres d'affaires, de bénéfice ou de clientèle, et les pertes ou les corruptions de données, de fichiers et/ou de programmes.

Le montant cumulé des pénalités d'un Lien ne pourra excéder 100% du montant de l'abonnement mensuel du Site Client concerné par année civile.

Le montant cumulé des pénalités au titre de l'ensemble des Liens Client par année civile ne pourra dépasser un montant égal à 10% des sommes effectivement réglées par le Client sur la période, correspondant au Service rendu durant ladite période.

Ces pénalités ne sont pas dues lorsque l'Incident ou le non-respect des obligations de Flexip Telecom résultent :

- d'une modification du Service demandée par le Client ;
- d'un cas de force majeure tel que mentionné à l'article 16 des CGS ;
- du fait d'un tiers, ou du fait du Client ;
- d'un élément non installé et exploité par Flexip Telecom ;
- de l'existence de contraintes particulières ou de la nécessité de mettre en œuvre des moyens spéciaux (tels que accès réglementé, interdiction de passage, obstacles naturels, configurations architecturales non accessibles par des moyens usuels.) non imputable à Flexip Telecom ;
- d'interruptions programmées par Flexip Telecom.

Lorsque les conditions d'attribution seront remplies, le Client pourra demander à Flexip Telecom le montant des pénalités correspondantes. Ces pénalités ne sont exigibles que si le Client les réclame par LRAR ou courrier électronique adressée au Service Clients de dans les

trente (30) jours calendaires à compter de l'ouverture du Ticket d'Incident. Ce montant sera déduit de la prochaine facture du Service au Client.

6. ÉVOLUTION DU SERVICE

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

7. MODIFICATION DES CONDITIONS TECHNIQUES DE FOURNITURE DU SERVICE

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

8. MODIFICATION DU SERVICE A L'INITIATIVE DU CLIENT

Toute évolution du Service impliquant une modification du Lien d'accès, (ex : modification à la hausse ou à la baisse du débit) est soumise à une étude de faisabilité préalable de Flexip Telecom.

Le Client est informé que le Service est susceptible de subir des perturbations et/ou des interruptions pendant les opérations d'évolution.

Les demandes devront être effectuées via un contrat d'abonnement ou avenant au contrat d'abonnement, et seront facturées aux conditions financières mentionnées dans les Tarifs en vigueur.

En tout état de cause, tout Service d'accès fourni dans le cadre des présentes CPS est attaché à un Local, lui-même rattaché à un Site Client, géographiquement défini par son Point d'Accès, et ce quel que soit la technologie d'accès choisie. Dès lors, toute demande de modification de la localisation du Site de fourniture du Service entraine des frais, à la charge exclusive du Client.

8.1. ANNULATION D'UNE COMMANDE AVANT SA DATE DE MISE EN SERVICE

En cas d'annulation avant la Mise en Service d'une Commande pour un Service tel que défini à l'article 2 des présentes CPS, le Client sera redevable de frais de résiliation, qui seront constitué des frais d'accès au Service et de l'ensemble des abonnements qui auraient été dus jusqu'au terme de la Période Initiale d'Engagement.

8.2. MODIFICATION DU DEBIT INTERNET

En cas de modification à la demande du Client du débit montant ou descendant du Lien d'accès, la mise en œuvre de la modification entraîne des conséquences variables suivant les cas :

- En cas de baisse du débit : le Client sera facturé de la différence entre le montant dû au titre de son ancien abonnement et celui dû au titre de son nouvel abonnement, calculé jusqu'au terme de la période initiale d'engagement ;
- En cas de hausse du débit, le Client pourra éventuellement être facturé de frais complémentaires d'accès au Service, assortis d'un réengagement pour une durée définie dans un Bon de commande.

8.3. DEMENAGEMENT

Il est rappelé que chaque Lien d'Accès est lié à un Site et que tout déménagement de ce Site entraîne la facturation de frais.

Le déménagement se traduit par une opération de résiliation du Lien de l'ancien Site et la construction d'un nouveau Lien, sur le nouveau Site.

8.3.1. Déménagement du Site avant mise en service du Service

Dans cette hypothèse, le Client est tenu de prévenir Flexip Telecom, par écrit, avant la date de changement de Site. Pour des cas spécifiques, Flexip Telecom pourra procéder à une étude de faisabilité du changement de Site en vue de poursuivre l'exécution du Contrat à des conditions à définir au cas par cas.

A défaut, les dispositions de l'article 8.1 des présentes CPS s'appliqueront.

8.3.2. Déménagement du Site après la mise en service du Service

En cas de déménagement du Site après la Mise en Service, il est nécessaire de distinguer :

- Pendant la Période Initiale d'Engagement : le Client est redevable des frais de résiliation anticipée sur l'ancien Site et de frais d'accès au Service sur le nouveau Site ;
- Après la Période Initiale d'Engagement : le Client peut résilier son engagement sur l'ancien Site, en respectant un délai de préavis de trois (3) mois, et de frais d'accès au Service sur le nouveau Site.

9. RESPONSABILITE DU CLIENT RELATIVE A LA SECURITE DU SERVICE

9.1. SECURITE DES ÉQUIPEMENTS DEPOSES SUR SITE

Il appartient au Client de s'assurer que des mesures de sécurité physiques et logiques destinées à protéger les Équipements de Flexip Telecom et Équipements du Client situés sur Site, de toute intrusion et d'assurer un accès sécurisé à son système informatique et à ses locaux.

La responsabilité de Flexip Telecom ne saurait être engagée pour quelque raison que ce soit en cas de manquement du Client à cette obligation.

9.2. SECURITE DES SYSTEMES

Le Client sera exclusivement responsable de la gestion de ses identifiants et mots de passe associés et de toute utilisation du Service avec son Code d'Accès. Le Client notifiera immédiatement à Flexip Telecom la perte, le vol ou la communication à une personne non autorisée d'un mot de passe. S'il estime que cela est nécessaire, Flexip Telecom 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 du vol du ou des mots de passe transmis par Flexip Telecom 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.

La responsabilité de Flexip Telecom 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.

9.3. CLAUSE DE SAUVEGARDE

Si à un quelconque moment, il était constaté que la poursuite du Service venait à compromettre la sécurité par suite, notamment, de tentatives de piratage, d'attaques de déni de service, ou de toute autre activité malveillante en direction des sites du Client, soit émanant de ceux-ci, le Client accepte que Flexip Telecom suspende immédiatement le Service, jusqu'à la résolution du problème.