

Article 1. Préambule

Les présentes Conditions ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles le prestataire assure au client la fourniture du Service de téléphonie. Les Conditions, font partie intégrante des contrats d'abonnement.

Article 2. Définitions

Accès de Base isolé ou un Groupement d'Accès de Base qui bénéficie du Service.

- « Accès Analogique Isolé » : désigne la ligne téléphonique analogique isolée raccordée au réseau téléphonique de France Télécom et qui bénéficie de l'usage d'un numéro unique de désignation (ND).
- « Accès de Base Isolé » : désigne un type d'accès au service RNIS raccordé au réseau téléphonique de France Télécom. Il comprend 2 canaux B à 64 kbit/s chacun et 1 canal D à 16 kbit/s donnant accès à une interface appelée
- « interface RNIS » et bénéficie de l'usage d'un numéro de désignation d'installation (NDI).
- « Groupement d'Accès de Base » : désigne un ensemble d'Accès de base Isolés regroupés pour des raisons de traitement d'appels ou de gestion. Chaque Groupement d'Accès de Base porte un numéro appelé « Accès de tête de Groupement » qui identifie ledit groupement. Ce numéro est le numéro de désignation d'installation dudit groupement (NDI). Un Groupement d'Accès de Base est constitué d'au moins deux Accès de Base Isolés à la même adresse géographique.
- « Ligne » : désigne la ligne téléphonique fixe du Client pour laquelle ce dernier souscrit au Service dans la mesure où celle-ci bénéficie déjà d'un raccordement existant et en service au jour de la Commande auprès de France Telecom.
- « VGA » désigne la prestation de service de « Vente en Gros de l'Abonnement » fournie par France Telecom

Article 3. Définition du Service

Le Service a pour objet de faire le prestataire l'interlocuteur unique du Client pour les services de téléphonie fournis dans le présent cadre. A ce titre le prestataire utilise les réseaux de différents opérateurs et facture au Client les abonnements au Service ainsi que les communications sortantes, y compris les communications vers les numéros spéciaux ou numéros d'urgence. Le Client conservera le numéro de téléphone qui lui a été attribué par France Telecom. Ce numéro est incessible et ne peut être considéré comme attribué de manière définitive, le prestataire pouvant être contraint de modifier le numéro attribué au Client pour des raisons techniques.

La mise en œuvre du Service entraîne l'interruption technique des services téléphoniques détenus auprès de l'ancien opérateur du Client.

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

Le Client doit ainsi prendre en charge les frais d'entretien et de réparation des installations précitées ainsi que ceux du ou des câble(s) de raccordement en cas de détérioration de ceux-ci. Toute dépose ou modification du ou des câble(s) de raccordement dans la propriété desservie jusqu'au point de terminaison doit être faite avec l'assistance de France Télécom.

La mise en œuvre du Service sur une Ligne est compatible avec les services d'Internet haut débit préexistants supportés par ladite Ligne.

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

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

Les Accès de Base Isolés, Groupements d'Accès de Base et Lignes Analogiques Isolées suivants ne sont pas éligibles au Service :

- Accès supportant un poste d'exploitation de France Télécom (postes internes à France Télécom)
- Accès (ligne) corps d'un groupement technique
- Accès en cours de création, de résiliation, de dénumérotation/renumérotation ou de déménagement
- Accès faisant l'objet d'une commande d'un service haut débit en cours de traitement ;
- Accès temporaire ;
- Cabines et publiphones ;
- Accès bénéficiant des offres « Numéris accès Primaires ou T2 », « Numeris Duo », « Numeris Commerce » et « Numeris Itoo ».

Article 4. Options de service

Des options de service peuvent être souscrites, sous réserve d'éligibilité technique

Il est rappelé que la mise en œuvre des options relève de la seule maîtrise de France Telecom. A ce titre le prestataire ne pourra en aucun cas être tenue responsable des éventuels retards et/ou refus de la part de France Telecom et/ou d'un autre opérateur opérant sur la Ligne concernée, en particulier en cas de communication par le Client d'informations incomplètes et/ou erronées.

Annuaire

Sur demande du Client, son numéro de téléphone et ses coordonnées peuvent être publiés dans les annuaires papiers et électroniques. Le Client est seul responsable des informations communiquées au prestataire pour la parution aux annuaires et garantit le prestataire contre toute action en revendication intentée par des tiers, au motif que les informations fournies par le Client constituent une contrefaçon de droits préexistants de propriété intellectuelle ou industrielle revendiqués par des tiers. En cas de mise en cause de la responsabilité du prestataire, celle-ci est expressément limitée à un montant maximum de 200 Euros. Le prestataire pourra de plein droit et sans formalité ni délai suspendre la parution des informations litigieuses dans les annuaires sans recours possible de la part du Client contre le prestataire ou contre l'éditeur des annuaires.

Forfaits illimités

Les forfaits illimités permettent au client de communiquer vers la liste des destinations spécifiées dans le catalogue général.

Le forfait illimité n'inclut pas les numéros spéciaux, numéros spéciaux/courts dont les 087 / 09 IP, les numéros de passerelle (type carte d'appel), les numéros vers satellites, les numéros géographiques vers des serveurs vocaux (de jeux, de chat, de charme...)

Trafic dit atypique et auquel le forfait ne s'applique pas :

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Les centres d'appels • Les entreprises ayant des services de fax automatiques ou automates d'appels • Les lignes téléphoniques dédiées à la télésurveillance | <ul style="list-style-type: none"> • Les entreprises de type « Call Box » • La revente à des tiers • L'utilisation clairement abusive |
|--|--|

La durée d'une communication ne pourra excéder 60 minutes (soixante) par appel, au-delà facturation à la seconde sera appliquée (voir grille de tarifs).
 Les appels inclus dans le forfait illimité sont accessibles 24h/24 7j/7 tous les jours de la semaine.
 Le nombre d'appel dans le mois civil, correspondant à un numéro de téléphone d'une destination comprise dans le forfait illimité. Cette liste de numéros est automatiquement remise à zéro le mois civil suivant.
 Dans le cas où le volume global de numéro émis différents est dépassé, les numéros suivants seront facturés à la seconde (voir grille de tarifs).

Nombre de canaux souscrit	Numéros émis et connectés différents durant le mois
1 canal	100
2 canaux	200
4 canaux	400
6 canaux	600
8 canaux	800
10 canaux	1000
12 canaux	1200

Le client s'engage à ne pas avoir une utilisation frauduleuse ou non « raisonnable » dans le cadre d'un forfait illimité.
 En cas d'abus le prestataire se réserve le droit de résilier le forfait illimité ou de le migrer vers une tarification à la minute.
 Le prestataire se réserve la possibilité de modifier tout ou partie de la liste des destinations. Dans l'hypothèse de la suspension d'une destination, le prestataire en informera ses clients par courrier électronique.
 De façon générale, toute utilisation non conforme du service entraînera la possibilité par le prestataire de suspendre le Service.

Article 5. Responsabilité du client

Le Client supportera seul les conséquences du défaut de fonctionnement du Service consécutif à toute utilisation, par les membres de son personnel ou par toute personne auquel le Client aura donné accès au Service. De même, le Client supporte seul les conséquences de la perte ou le vol du ou des mots de passe transmis par le prestataire. Le Client est responsable de toute modification apportée à la configuration définie par le prestataire, ainsi que des conséquences éventuelles de celle-ci. Il appartient au Client de signaler au prestataire tout incident technique rencontré lors de l'utilisation du Service soit par téléphone, soit par l'ouverture d'un ticket.

Article 6. Obligations et responsabilité du prestataire

Les obligations souscrites par le prestataire sont des obligations de moyen. Le prestataire s'engage à mettre en œuvre les moyens techniques nécessaires au bon fonctionnement du Service, mais ne peut être responsable des prestations qui dépendent d'autres opérateurs. Le Client reconnaît avoir conscience de l'intervention d'autres opérateurs dans le cheminement des appels. La responsabilité du prestataire ne pourra être recherchée en cas de :

- faute, négligence, omission ou défaillance du Client, non-respect des conseils donnés
 - fait imprévisible et insurmontable d'un tiers au contrat
 - événement ou incident indépendant de la volonté du prestataire
 - détérioration de l'application, mauvaise utilisation des terminaux par le Client ou par ses préposés
- Intervention d'un tiers non autorisé par le Client
 - Acheminement de la communication liée à d'autres opérateurs de télécommunications.
 - Perturbations météorologiques.

La responsabilité du prestataire ne saurait être engagée en raison de la nature ou du contenu des messages ou des informations acheminées par le réseau, ou de toute intervention de tiers, ou encore de tout événement lié à la non-conformité de l'installation électrique du client, de tout câblage ou réseau informatique. le prestataire ne pourra être tenue responsable des préjudices indirects, c'est à dire tous ceux qui ne résultent pas directement et exclusivement de la défaillance partielle ou totale du Service fourni par le prestataire, tels que préjudice commercial, perte de commandes, atteinte à l'image de marque, trouble commercial quelconque, perte de bénéficiaires ou de Clients (par exemple, divulgation inopportune d'informations confidentielles les concernant par suite de défectuosité ou de piratage du système), pour lesquels le Client sera son propre assureur ou pourra contracter les assurances appropriées.
 Toute action dirigée contre le Client par un tiers constitue un préjudice indirect et par conséquent, n'ouvre pas droit à réparation. En tout état de cause, le montant des dommages intérêts qui pourraient être mis à la charge du prestataire, si sa responsabilité était engagée, sera limité au montant des sommes effectivement versées par le Client à le prestataire pour la période considérée ou facturée au Client par le prestataire ou au montant des sommes correspondant au prix de la prestation, pour la part du Service pour laquelle la responsabilité du prestataire a été retenue, sera pris en considération le montant le plus faible de ces sommes.

Article 7. Modification de tarif

Le prestataire se réserve la faculté de modifier ses prix à tout moment, sous réserve d'en informer le Client par courrier électronique, 15 jours à l'avance si les nouveaux tarifs sont moins favorables au Client.
 Suite à cette information le Client sera libre de résilier le service de téléphonie dans un délai d'un mois en respectant le préavis de 3 mois. A défaut, le Client sera réputé avoir accepté les nouveaux tarifs. Les modifications de tarifs seront applicables à tous les contrats et notamment à ceux en cours d'exécution.
 Le prestataire se réserve le droit de répercuter, sans délai, toute nouvelle taxe réglementaire, administrative ou légale ou toute augmentation de taux des taxes existantes.

Article 8. Mise à disposition et mise en service

Après la commande, le prestataire vérifie l'éligibilité réelle du site client. En cas d'incompatibilité de la situation réelle du service, le prestataire pourra soit proposer un service équivalent à celui souscrit au client, soit le client pourra résilier le contrat de manière anticipée sans pénalités. Le délai standard de mise à disposition des services de téléphonie est de 2 à 4 semaines calendaire.
 Sous réserve de faisabilité technique, et dans la mesure où la desserte interne a été réalisée et que les éventuels travaux de désaturation et demandes administratives seront achevés. Le délai court à compter de l'avis de prise en compte de la commande par le prestataire. En cas de retard de mise à disposition du Service, et si le délai excède soixante (60) Jours ouvrés, le client pourra annuler la commande, sans frais, par lettre recommandée avec accusé de réception et un préavis de 3 semaines.
 Hors cas de désaturation, demande d'autorisation administrative ou du propriétaire/syndic du bâtiment.
 Dans le cas où le client souhaite annuler la commande, alors qu'une désaturation, demande administrative ou du propriétaire/syndic du bâtiment est en cours, il sera redevable d'une pénalité forfaitaire de 300 Euro HT.
 Si, à la suite d'un rendez-vous fixé au client, le prestataire ou ses sous-traitants ne peuvent accéder au site ou que le contact sur site n'est pas présent ou en cas d'annulation moins de 4 jours ouvrés avant le rendez-vous, le prestataire facturera un forfait de 290 € HT pour déplacement infructueux.
 Cette impossibilité d'intervenir suspendra le délai standard de livraison du service et un nouveau rendez-vous sera transmis au client ultérieurement.

Article 9. Autorisations et assurances

Le client fait son affaire d'obtenir toutes les autorisations, assurances et engagements nécessaires à l'installation, l'exploitation et la maintenance du Service de téléphonie dans ses locaux. Le client garantit au prestataire contre tout recours que pourraient exercer ces tiers à l'occasion de la fourniture du Service d'accès.

Au cas où le prestataire verrait sa responsabilité mise en cause au titre de l'exécution du contrat, sa responsabilité ne pourra excéder cinq cents euros (500) pour toute série de dommages résultant des mêmes faits pendant une durée de 12 mois. Le prestataire ne pourra être tenue pour responsable en cas de poursuites judiciaires à l'encontre du client du fait de l'usage et/ou de la consultation du service par le prestataire

Article 10. Câblage interne sur site client (Desserte interne)

La desserte interne est le câble qui relie la réglette France Telecom (généralement dans un local technique) jusqu'à l'emplacement où le client souhaite installer les prises téléphoniques par le prestataire dans ses locaux.

Dans le cas où la desserte interne n'est pas présente, le client devra faire le nécessaire avant l'intervention du technicien. Si le client souhaite confier au prestataire cette tâche, le client doit en faire la demande au moins 8 jours ouvrés avant la date de rendez-vous. Cette prestation inclut la pose du câble en apparent collé ou agrafé, à l'intérieur d'une gaine technique, d'une goulotte ou d'un chemin de câble existant, dans un faux plafond ou un faux plancher, sans déplacement de mobilier, des travaux en hauteur réalisés à moins de 2,5 mètres, elle est réalisée du lundi au vendredi (hors jours fériés) de 8h30 à 18 heures, sur la partie privative.

La Prestation ne peut être réalisée que si l'infrastructure de support (chemins de câblage, gaines techniques, goulottes, etc.) est disponible et conforme aux normes d'ingénierie Telecom.

Si, lors de l'installation, l'infrastructure se révèle inadaptée ou non conforme aux prescriptions techniques, celle-ci doit faire l'objet d'une mise à niveau par le client de nature à la rendre conforme.

Le Client s'engage à réaliser les travaux demandés sous quinze (15) jours calendaires maximum, suite à la demande. Si ce délai est dépassé, le prestataire démarrera la facturation des mensualités. Il va de même que tout autre retard imputable au Client (demande d'autorisation etc.).

Article 11. Durée et résiliation du Service d'accès

Le service de téléphonie prend effet à compter de la date de mise à disposition, pour la durée initiale et ferme indiquée dans le Bon de Commande. Au terme de cette durée initiale le contrat sera tacitement renouvelé par période de 12 mois reconduit d'année en année. Chacune des parties pourra résilier le contrat à chaque renouvellement tacite par lettre recommandée avec accusé de réception trois (3) mois civils avant la nouvelle échéance. A défaut la résiliation sera refusée. Dans le cas où le client demande de retarder la résiliation, une nouvelle période de 6 mois sera reconduite.

Chaque option rattachée au service de téléphonie est souscrite pour la même durée, puis est reconduite sur le même principe.

La résiliation du contrat n'entraîne pas la résiliation des services d'accès en cours qui sont honorés jusqu'à leur terme, sous réserve de parfait paiement et nonobstant toute clause contraire. En cas de résiliation de la commande de téléphonie avant la mise à disposition du service, une pénalité forfaitaire de 300 Euro HT sera facturée au client.

En cas de résiliation du contrat après la mise à disposition du service d'accès, le client sera redevable de l'ensemble des mensualités durant toute la période du contrat souscrite, ainsi que des frais de mise en service.

Le prestataire pourra résilier le contrat sans délai en cas de :

- Violation, par le client, de l'un ou plusieurs des documents Contractuels
- Non-paiement total ou partiel par le Client d'une facture à son échéance ou des pénalités de retard dues
- Violation, par le client, des règles de sécurité des espaces techniques

Toute résiliation devra être notifiée à l'autre partie par lettre recommandée avec accusé de réception.

Le Client s'engage à indemniser le prestataire pour tous les dommages subis et résultant de la résiliation du Contrat du fait d'un manquement du Client à ses obligations contractuelles et à verser au prestataire l'ensemble des sommes dues jusqu'à la fin de la période contractuelle initiale.

Article 12. Prix et facturation

La facturation du Service sera effectuée sur la base du compte rendu de migration communiqué par France Telecom pour les abonnements téléphonique VGA et des SDA et les services complémentaires et options souscrits par le Client et, le cas échéant, sur la base du Bon de Commande.

Si le client communique des informations erronées, seul le rapport de migration de France Telecom fera foi, et le tarif sera automatiquement ajusté, sans que le client ne puisse refuser cette modification.

Exemple : Le client indique qu'il dispose de 2T0 et de 10 SDA, hors la récupération de ligne réelle est de 3T0 et de 15 SDA, le tarif sera modifié sur la base de 3T0 et 15SDA.

Il n'est techniquement pas possible de réduire le nombre de T0, ni de SDA, seul l'augmentation est possible.

Les frais de mises en service, les migrations et les modifications sont exigibles à la date de signature du bon de commande, l'abonnement du service de téléphonie et de ces options sont payables terme à échoir.

La facturation est mensuelle et par prélèvement automatique, sauf indication contraire sur le bon de commande.

Le tarif des prestations est stipulé dans le bon de commande et dans le catalogue des prix.

Les frais liés à l'utilisation (consommation téléphonique, service à l'usage etc.) sont facturés mensuellement à terme échu.

Toute réclamation relative à une facture devra être adressée par le Client, au prestataire par lettre recommandée avec accusé de réception au siège social d'le prestataire, dans un délai maximal de 45 jours calendaires à compter de la réception de celle-ci, à défaut de quoi cette réclamation ne sera pas valable et la facture réputée avoir été acceptée par le Client.

En cas de non-paiement d'une quelconque échéance, le client recevra un courrier électronique, puis un courrier A.R de mise en demeure. En cas de non réponse du client dans les (8) jours ouvrés, le prestataire se réserve le droit d'interrompre les services et ce, jusqu'au paiement intégral des sommes dues avec une majoration de 10% par mois civil de retard sans notification préalable supplémentaire.

En aucun cas le Client ne pourra demander une quelconque indemnité à le prestataire du fait de l'interruption de ses services suite à un incident de paiement. Le client sera en outre redevable de frais de remise en service pour tout rétablissement du service, égal au montant des frais de mise en service initiaux.

Le prestataire pourra réclamer au client des compensations financières au titre des procédures administratives liées à une faute contractuelle du client.

Les tarifs indiqués sont hors tout impôt, droit et taxe de quelque nature que ce soit, direct ou indirect, présent ou futur, qui pourrait être dû sur le prix d'une quelconque commande. La TVA sera facturée en sus au taux en vigueur à la date de facturation. Au cas où d'autres impôts, droits ou taxes seraient applicables, il sera procédé sur chaque facture aux ajustements nécessaires pour que le Fournisseur perçoive dans tous les cas l'intégralité des montants correspondant à ses tarifs.

Toute modification de la législation applicable aux opérateurs ou aux contrats de service de référence afférents ayant pour effet de faire supporter au client des impôts, droits ou taxes autres ou d'un montant supérieur à ceux existants à la date de signature du Contrat, entraînera un ajustement corrélatif des tarifs définis aux présentes conditions.

Le Client paiera tous les impôts, droits, taxes et redevances professionnelles, de quelque nature que ce soit (y compris la taxe professionnelle) et toutes les taxes supplémentaires éventuellement applicables à l'avenir aux activités du Client et à l'utilisation d'un réseau de télécommunications.

Le prestataire se réserve (après information préalable) le droit de demander, le versement d'une avance sur consommation et/ou garantie bancaire équivalent à deux (2) mois de facturation du montant mensuel le plus élevé facturé au cours des douze (12) derniers mois.

Dans le cas d'absence d'antécédents de facturation, le montant de la garantie financière est calculé par le prestataire sur la base des prévisions communiquées par le client. Après résiliation du contrat, et uniquement en cas de paiement par le Client de l'intégralité des sommes dues, le dépôt de garantie sera restitué en fin de contrat.

Article 13. Support et assistance Procédure et principe

Le support le prestataire est accessible du lundi au vendredi (hors jour férié) de 9h à 18h pour les contrats standards et 24h/24 - 7 jours sur 7 pour les contrats GTR24/24.

Coupure totale de service du lundi au vendredi de 8h30 à 18h

Avant toute signalisation d'un incident, le client doit s'assurer que le dysfonctionnement ne se situe pas sur ses équipements ou ceux hors responsabilité d'le prestataire, et/ou de la desserte interne.

Si ces vérifications n'ont pas été faites, le support le prestataire ne pourra entamer aucune action.

Si par contre tout a bien été vérifié, le client doit contacter le service client le prestataire au 04 86 68 89 92, où un chargé de clientèle prendra en charge son appel et :

- identifiera le service et le niveau de support souscrit, ainsi que le site impacté
- effectuera avec le correspondant, une série de tests

Si le diagnostic montre un dysfonctionnement sur le service, le Service Client le prestataire ouvrira un ticket d'incident qui sera traité par le support de niveau 2, pour une prise en charge immédiate, afin de le résoudre au plus vite et en respectant la Garantie de Temps de Rétablissement souscrite.

Le numéro de ticket, devra être conservé et transmis, à chaque appel ou correspondance avec les services d'le prestataire, et ce pour retrouver immédiatement le dossier en question.

En dehors des horaires, le rétablissement est différé au premier jour ouvrable suivant, avant 12 heures.

Afin de traiter l'interruption dans les meilleures conditions, il est nécessaire que le client fournisse toutes les informations nécessaires comme : Depuis quand le problème est présent, y a-t-il eu un événement juste avant la panne (coupure électrique, orage, intervention d'un technicien tiers dans les locaux ou dans les parties communes etc.

Dans le cas où le service technique le prestataire, demande au client de faire des tests complémentaires, le décompte du temps d'interruption est gelé jusqu'au retour du client. Si les techniciens le prestataire ou ses sous-traitants n'ont pas accès au site et/ou à l'équipement, le décompte sera aussi gelé.

Dans le cas où les équipements mis à disposition (TNR) sont hors service, suite à un problème électrique par exemple, le GTR ne s'applique pas. Le prestataire s'engage à faire un remplacement par transporteur dans les 24/48 heures ouvrées.

Les frais de port liés au renvoi de l'équipement défectueux sont à la charge du client.

Dans le cas où le ticket d'incident n'est pas du ressort d'le prestataire et/ou est consécutif à un usage anormal et/ou frauduleux du service, une facturation de 50 Euro HT pour incident signalé à tort pourra être générée.

Dans le cas où l'intervention sur site et/ou au central conclut que la responsabilité n'incombait pas le prestataire, une facturation de 399 Euro HT pour intervention à tort sera générée.

Coupure totale de service hors heures ouvrées - Contrat VIP uniquement

En dehors des heures ouvrées, le service d'astreinte est accessible sur le même numéro (04 86 68 89 92).

Il est exclusivement réservé aux clients ayant souscrit un contrat VIP pour le service impacté et étant en coupure totale.

Il ne peut être utilisé pour des questions techniques, administratives, modifications de service ou demandes d'informations.

Avant de contacter l'astreinte, il est impératif de respecter la même procédure que pour les coupures totales en heures ouvrées (vérification de votre installation etc...)

Dans le cas où le ticket d'incident n'est pas du ressort d'le prestataire et/ou est consécutif à un usage anormal et/ou frauduleux du service, une facturation de 150 Euro HT pour incident signalé à tort hors heure ouvrée, pourra être généré.

Dans le cas où l'intervention sur site et/ou au central conclut que la responsabilité n'incombait pas le prestataire, une facturation de 399 Euro HT pour intervention à tort.

Dans le cas où un client ne dispose pas d'un contrat VIP et qu'il contacte tout de même le support hors heures ouvrée, une facturation de 50 Euro HT sera généré et aucun support ne sera effectué, il sera invité à rappeler pendant les heures ouvrées.

Procédure d'escalade en cas de dépassement du GTR ou retard de réponse

Dans le cas où une coupure totale de service dépasse la durée de rétablissement, le client peut demander une escalade, si celle-ci n'a pas encore été faite. Le responsable du service client le prestataire, prendra en charge le ticket afin de faire accélérer les actions auprès des différents intervenants.

Questions et demandes techniques

Dans le cadre de l'abonnement de service, le client dispose d'un support technique niveau 1 de haute qualité sur l'ensemble des services qu'le prestataire fournit. Si les documents et les aides en ligne ne répondent pas aux questions du client, celui-ci peut faire une demande d'assistance technique via l'espace client le prestataire en décrivant avec précision sa demande. Cette demande technique (dit ticket) portera un numéro d'identification unique et ce, pour un parfait suivi. Ce ticket sera traité par le service technique d'le prestataire dans la journée ou sous 24H, durant les heures ouvrées.

REMARQUE : Un ticket correspond à un problème unique. Si le client a des questions multiples, celui-ci doit les ouvrir séparément. Tout ticket avec plusieurs demandes différentes ou concernant plusieurs sites ne pourra être traité.

Demandes administratives

Pour toutes demandes administratives (modification de RIB, demande d'avoir, réclamation de facture etc.)

Le client doit se rendre sur l'espace client le prestataire et de décrire la demande, une réponse sera donnée dans les 48 heures.

Conditions requises pour la mise en œuvre des engagements d'le prestataire

L'engagement d'le prestataire couvre toute interruption totale des transmissions constatées et mesurées par le prestataire au cours d'une période d'observation maximale de 15 minutes sur la plage de GTR souscrite par le client.

L'interruption doit provenir d'un élément quelconque du service de téléphonie installé et exploité par le prestataire.

Le client doit permettre aux personnels ou sous-traitants d'le prestataire chargés de la maintenance du Service, l'accès à ses locaux et tout emplacement technique qui permet le raccordement du service.

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

- d'une modification de la prestation demandée par le Client
- d'un cas de force majeure du fait d'un tiers
- du fait du Client et en particulier du non-respect des spécifications techniques fournies par le prestataire pour la mise en œuvre du Service ou d'un mauvais fonctionnement de la desserte interne
- d'un élément non installé et exploité par le prestataire

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

Article 14. Force majeure

Aucune des deux parties ne sera tenue pour responsable vis à vis de l'autre de la non-exécution ou des retards dans l'exécution d'une obligation du présent contrat qui seraient dus au fait de l'autre partie consécutivement à la survenance d'un cas de force majeure habituellement reconnu par la jurisprudence, notamment :

- les grèves ou conflits de travail dans les locaux de l'une des parties
- les incendies, inondations ou autres catastrophes naturelles
- les interruptions des moyens de télécommunication
- les réformes réglementaires ou légales applicables aux documents contractuels
- les interruptions électriques liées à un défaut de la société historique
- les décisions administratives ayant pour effet de rendre l'exécution desdites obligations excessivement coûteuses.

Le cas de force majeure suspend les obligations nées du présent contrat pendant toute la durée de son existence.

Toutefois si le cas de force majeure devait être d'une durée supérieure à (45) jours ouvrés, il ouvrirait droit à la résiliation de plein droit du présent contrat par l'une ou l'autre des parties, (8) jours ouvrés après l'envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception, notifiant cette décision.

Article 15. Confidentialité

Chacune des deux parties devra considérer comme confidentielle pendant la durée du contrat sans limitation de durée après son expiration, toute information obtenue dans le cadre de son exécution.

Les documents contractuels sont régis par la loi française. Tous litiges nés du présent Contrat ou en rapport avec celui-ci seront soumis aux tribunaux compétents de Grasse, y compris en cas de procédure référé ou de pluralité des défendeurs.

Dans le cas où la responsabilité du prestataire serait retenue, le client pourra prétendre bénéficier exclusivement des indemnités décrites dans le présent document.

Le client ne pourra pas prétendre bénéficier d'indemnisation ou dommages et intérêts pour les préjudices directs et indirects tels que la perte de clientèle, perte de chiffre d'affaire, de bénéfices ou de compétitivité. La responsabilité du prestataire est expressément limitée aux indemnités prévues dans le cadre du présent contrat.

Article 16. Divers

Le prestataire se réserve la faculté de céder, transférer, sous-traiter ou apporter à un tiers, sous quelque forme que ce soit, les droits et obligations nés du présent contrat.

Le Client s'engage à informer immédiatement le prestataire de toute modification concernant sa situation :

Changement d'adresse, de numéro de téléphone ou de coordonnées bancaires.