

Table des matières

CONDITIONS GENERALES SOLUTIONS MOBILE-FIXE-INTERNET-RESEAUX ET CLOUD	2
CONDITIONS PARTICULIERES SOLUTIONS DE TELEPHONIE MOBILE	14
CONDITIONS PARTICULIERES SOLUTION DE TELEPHONIE FIXE.....	19
CONDITIONS PARTICULIÈRES SOLUTIONS D'ACCES INTERNET- SOLUTIONS RESEAUX ET SECURITE	36
CONDITIONS PARTICULIERES SOLUTIONS CLOUD	51
CONDITIONS PARTICULIERES SERVICE OBJETS COMMUNICANTS	58
ANNEXE ACCORD DE TRAITEMENT DES DONNEES PERSONNELLES.....	62

CONDITIONS GENERALES SOLUTIONS MOBILE-FIXE-INTERNET-RESEAU ET CLOUD JUILLET 2022

Les présentes conditions générales (ci-après « Conditions Générales ») sont applicables à tout Service souscrit par le Client pour les besoins de son activité professionnelle, directement auprès de BOUYGUES TELECOM ou auprès d'un intermédiaire habilité.

Dans le cadre de la négociation commerciale qui a précédé la conclusion des présentes, BOUYGUES TELECOM a communiqué au Client, qui reconnaît les avoir reçu, les documents et informations déterminantes permettant au Client d'évaluer les caractéristiques des services de BOUYGUES TELECOM.

DÉFINITIONS

« **Accessoires** » : Élément(s) d'un Terminal (batterie, chargeur, antenne...).

« **Bon de Commande** » ou « **Contrat de service** » : désigne le document signé par le Client et/ou les Entités Bénéficiaires formalisant la commande de Service(s), de Terminaux et/ou d'Équipement(s).

« **Carte SIM** » : désigne une carte à puce permettant d'identifier techniquement le Client sur le Réseau Mobile de BOUYGUES TELECOM et lui permettant d'émettre et de recevoir des communications .

« **Carte eSIM** » : désigne une carte mise à disposition par BOUYGUES TELECOM sur laquelle est imprimée un QR code permettant au Client d'activer la eSIM de son Terminal mobile compatible et d'émettre et de recevoir des communications.

« **Client** » : la personne morale titulaire du Contrat, ayant souscrit au Service et/ou acquis des Terminaux pour les besoins de son activité professionnelle. Le Client est seul responsable vis à vis de BOUYGUES TELECOM des obligations décrites dans les présentes conditions générales.

« **Contrat** » : désigne l'ensemble contractuel constitué des documents listés à l'article « Documents contractuels » des présentes Conditions Générales.

« **Date de mise en service** » : désigne la date de fourniture effective des Services au Client.

« **Desserte Interne** » : Ensemble des infrastructures nécessaires à l'acheminement des Services fournis via le Réseau DSL (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.

« **Entité 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.

« **Équipement** » : tout matériel ou logiciel appartenant à BOUYGUES TELECOM et mis à disposition du Client ou qui lui

sont prêtés afin d'accéder au Service (notamment Carte SIM, le Routeur d'accès, ...).

« **Équipement du Client** » : les équipements et logiciels du Client nécessaires pour accéder au Service.

« **eSIM** » : désigne une puce électronique virtuelle intégrant un "profil opérateur" téléchargeable par le Client dans un Terminal mobile compatible permettant d'identifier techniquement le Client sur le Réseau Mobile de BOUYGUES TELECOM .

« **Espace Client Gestionnaire** » : les Sites Internet accessibles à l'adresse <https://www.bouyguestelecom-entreprises.fr/> permettant au Client d'administrer ses Services. L'accès à l'Espace Client Gestionnaire du Client requiert préalablement une identification au moyen de codes d'accès qui sont personnels et confidentiels. Toute commande ou modification du Contrat faite à partir de l'Espace Client Gestionnaire sera réputée faite par le Client.

« **Flotte** » : Désigne l'ensemble des Lignes mobiles ou Liaisons fixes ou Services Objets Communicants souscrites par le Client auprès de BOUYGUES TELECOM.

« **Gestionnaire** » : Toute personne expressément désignée par le Client et/ou une Entité Bénéficiaire sous sa seule responsabilité afin de le/la représenter dans ses relations avec BOUYGUES TELECOM. Le Gestionnaire agit au nom et pour le compte du Client. A défaut de désignation expresse, le Gestionnaire est le Client. Le Gestionnaire est chargé du suivi de l'exécution du Contrat ainsi que de la commande des Services. Il est également l'administrateur de l'Espace Client Gestionnaire.

« **Liaison** » ou « **Lien** » : liaison de raccordement direct établie entre le Réseau Fixe de BOUYGUES TELECOM et le Site. Il peut s'agir d'une Liaison de type hertzienne (4G, 5G, FH), filaire (xDSL, fibre optique, ...). BOUYGUES TELECOM détermine librement la technologie de la Liaison utilisée sur chaque Site.

« **Liaison standard** » ou « **Lien standard** » : Liaison 4G/5G, ADSL, VDSL ou fibre mutualisée (FTTH) qui ne bénéficie d'aucune garantie de qualité de service (QoS).

« **Liaison garantie** » ou « **Lien garanti** » : Liaison SDSL, Fibre dédiée (FTTO) ou Faisceau Hertzien (FH) bénéficiant d'une garantie de qualité de service (QoS).

« **Ligne** » : désigne la ligne téléphonique mobile ou fixe fournie par BOUYGUES TELECOM dans le cadre du Contrat et à laquelle est affecté un ou plusieurs numéro(s) de téléphone.

« **Parties** » : BOUYGUES TELECOM et le Client, et le cas échéant, l'Entité Bénéficiaire.

« **Réseau Fixe** » : le réseau de télécommunications fixe de BOUYGUES TELECOM permettant de fournir le Service, et notamment les offres Fixe-Internet de BOUYGUES TELECOM.

CONDITIONS GENERALES SOLUTIONS MOBILE-FIXE-INTERNET-RESEAUX ET CLOUD JUILLET 2022

« **Réseau Mobile** » : réseau de télécommunications mobile de BOUYGUES TELECOM permettant de fournir le Service.

« **Routeur d'accès** » : Équipement fourni par BOUYGUES TELECOM, connecté aux Équipements du Client, lui permettant d'utiliser le Service.

« **Service** » : le ou les services fournis par BOUYGUES TELECOM dans les conditions prévues au Contrat.

« **Site(s)** » : désigne le lieu géographique de fourniture du Service.

« **Terminal** » : équipement commercialisé par BOUYGUES TELECOM et qui peut-être associé à ses Services (téléphone, tablette, ...).

« **Utilisateur** » : toute personne physique, non titulaire du Contrat, jouissant de l'utilisation du Service commandé par le Client et/ou une Entité Bénéficiaire, pour ses besoins et sous la responsabilité du Client.

ARTICLE 1 OBJET

Les présentes Conditions Générales, complétées par les Conditions Particulières afférentes au(x) Service(s) souscrit(s), ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles BOUYGUES TELECOM fournit au Client et/ou à ses Entités Bénéficiaires le ou les Service(s) souscrit(s) par ce dernier, ainsi que les obligations de chacune des parties dans ce cadre.

Lorsque les spécificités du Service souscrit par le Client l'exigent, les Conditions Générales sont complétées par des Conditions Particulières.

BOUYGUES 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.

ARTICLE 2 DOCUMENTS CONTRACTUELS

Les Services sont fournis par BOUYGUES TELECOM conformément aux dispositions des documents suivants en ce compris leurs annexes, listés par ordre de préséance.

- Le Bon de Commande ou le Contrat de service et ses éventuels avenants,
- Les commandes passées par le Client et/ou les Entités Bénéficiaires (via l'Espace Client Gestionnaire, par email, etc.),
- Les Conditions Particulières,
- Les Conditions Générales,

- Les documents tarifaires applicables à l'offre souscrite (le guide des tarifs BOUYGUES TELECOM ENTREPRISES), ci-après les « Tarifs ».

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, les Conditions Générales seront applicables à tous les Services souscrits par le Client.

BOUYGUES TELECOM pourra être amenée à faire évoluer les Conditions Générales et Particulières dont la nouvelle version sera alors publiée sur le site www.bouyguestelecom-entreprises.fr. Le Client est informé que la souscription ou l'utilisation des Services postérieurement à l'entrée en vigueur des nouvelles Conditions Générales et Particulières vaut acceptation de celles-ci. Ces nouvelles Conditions Générales et Particulières s'appliquent à tous les Services souscrits préalablement par le Client, afin d'assurer un ensemble contractuel homogène pour l'ensemble des Services.

ARTICLE 3 CONDITIONS D'ACCÈS AU SERVICE

3.1 Conditions communes Offres Mobiles, Fixe-internet

3.1.1 Conclusion du Contrat

Le Contrat est conclu 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, sauf accord préalable et écrit de BOUYGUES TELECOM.

Le Client est toutefois autorisé à souscrire le Service pour ses besoins propres ou pour le compte d'Entités Bénéficiaires. Dans cette hypothèse le Client déclare agir au nom et pour le compte de chaque Entité Bénéficiaire, en qualité de mandataire, pour la conclusion du Contrat et garantit BOUYGUES TELECOM qu'il dispose des pouvoirs nécessaires à cet effet.

Le Client s'engage solidairement avec les Entités Bénéficiaires et se porte garant, à titre de du croire, de la parfaite réalisation de leurs obligations, notamment de paiement.

3.1.2 Souscription au Service

L'entrée en vigueur du Contrat et l'accès au Service sont subordonnés à la signature du Contrat par le Client et à la fourniture :

- pour une société ou un commerçant : d'un relevé d'identité bancaire, d'une pièce d'identité ou d'un titre de séjour en cours de validité au nom du souscripteur, d'un 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

CONDITIONS GENERALES SOLUTIONS MOBILE-FIXE-INTERNET-RESEAUX ET CLOUD JUILLET 2022

revêtu du cachet commercial, attestant du pouvoir du souscripteur d'engager la société.

- pour une association, des statuts.
- pour une collectivité publique : d'un Bon de Commande ou Contrat de service et d'une pièce officielle attestant du pouvoir du souscripteur d'engager ladite collectivité.
- le cas échéant, d'une ou plusieurs garanties financières telles que visées à l'article 3.1.3 ci-après.

Le Client est tenu de prévenir immédiatement, par écrit, BOUYGUES TELECOM de tout changement d'adresse ou de raison sociale. Si le Client fait l'objet de prélèvements automatiques, il est également tenu, en cas de changement de ses coordonnées bancaires, de procéder immédiatement à modification de ces coordonnées via son Espace Client Gestionnaire.

3.1.3 Garanties financières

3.1.3.1 Si (i) la situation financière du Client, (ii) un défaut ou un incident de paiement, ou (iii) une augmentation substantielle de consommation le justifie, une avance sur consommation et/ou un dépôt de garantie et/ou une garantie bancaire peuvent être demandés par BOUYGUES TELECOM.

3.1.3.2 L'avance sur consommation sera déduite sur la facturation mensuelle jusqu'à récupération totale de l'avance. Le dépôt de garantie sera restitué dans un délai maximum d'un mois suivant l'expiration du Contrat sous réserve de la complète exécution par le Client de ses obligations.

3.2 Conditions spécifiques Offres Fixe-internet et Convergence

3.2.1 Éligibilité du Site

La pré-qualification technique faite avant la signature du Contrat est complétée d'une étude d'éligibilité du ou des Site(s) pour vérifier la faisabilité technique du Service en fonction notamment de la localisation du Site et du dimensionnement de l'infrastructure d'accès précédemment installée. Cette analyse pourra conduire BOUYGUES TELECOM à proposer le Service avec une technologie autre que celle initialement prévue impliquant éventuellement un surplus de facturation.

BOUYGUES TELECOM ne saurait être tenue responsable de l'inéligibilité d'un Site 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 Service(s) souscrit(s) pour chaque Site concerné seront résiliés de plein droit sans formalité et sans frais.

3.2.2 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 de Routeur d'accès par BOUYGUES TELECOM. Dans le cas où à la date prévue pour l'installation du Routeur la Desserte Interne n'a pas été réalisée par le Client, BOUYGUES TELECOM peut réaliser, à la demande du Client, la prestation de câblage de la Desserte Interne aux conditions tarifaires en vigueur, selon la configuration du Site du Client.

La prestation de câblage pour une Desserte Interne standard comprend :

- la fourniture d'un câble en technologie cuivre d'une longueur inférieure ou égale à 3 mètres,
- la pose du câble en apparent collé ou agrafé, à l'intérieur d'une gaine technique, d'une goulotte ou d'un chemin de câble existant, dans un faux plafond ou un faux plancher, sans déplacement de mobilier,
- des travaux en hauteur réalisés à moins de 3 mètres,
- l'installation des deux dispositifs de raccordement aux extrémités,
- le raccordement du câble aux deux dispositifs.

La prestation est exécutée pendant les heures ouvrées, en parties privatives du Site, hors parties communes d'immeubles, à l'exception des points de coupure se trouvant sur le palier du local du Client.

Dans le cas de Desserte Interne spécifique ne correspondant pas aux conditions définies ci-dessus, BOUYGUES TELECOM se réserve le droit de ne pas assurer la prestation. Le Client s'engage alors à faire réaliser la prestation de câblage de la Desserte Interne par un prestataire de son choix dans les meilleurs délais. Les Parties conviendront dans cette hypothèse d'une nouvelle Date de mise en service.

Il appartient par ailleurs au Client de raccorder son réseau privé (LAN,...) au Routeur d'accès fourni par BOUYGUES TELECOM.

Il est précisé que la Desserte Interne est propriété du Client. A ce titre, il est responsable de sa conservation en bon état et de sa maintenance.

3.2.3 Installation

Dans le cas où la fourniture du Service nécessite l'installation par BOUYGUES TELECOM d'Équipement sur le Site du Client, ce dernier met, à ses frais, à la disposition de BOUYGUES TELECOM les emplacements conformes aux pré-requis techniques pour recevoir lesdits équipements. Ces pré-requis sont définis dans les Conditions Particulières correspondantes. Il appartient au Client de procéder à ses frais aux éventuelles mises en conformité des

CONDITIONS GENERALES SOLUTIONS MOBILE-FIXE-INTERNET-RESEAUX ET CLOUD JUILLET 2022

locaux, préalablement à l'installation des Équipements de BOUYGUES TELECOM.

Le cas échéant BOUYGUES 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.

A cet égard le Client doit notamment s'assurer :

- De l'existence d'une baie ou étagère pour poser le Routeur,
- De la disponibilité d'une alimentation 220 V à proximité. Le Client fait notamment son affaire de fournir une alimentation sécurisée et secourue, pré-requis pour assurer le fonctionnement du Service en cas de coupure d'électricité et prévenir les dommages à l'Équipement qui pourraient être causés par des surtensions électriques.

Si deux Équipements doivent être installés :

- l'emplacement et l'alimentation doivent être doublés et existant,
- la distance séparant les deux équipements doit être inférieure à 10m.

Le Client doit permettre à BOUYGUES 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, et doit lui fournir toutes les informations requises à cette fin. 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.

3.3 Conditions d'évolution du Service

Le Client est informé que BOUYGUES TELECOM modifie périodiquement ses Services de manière à pouvoir s'adapter à l'évolution de son secteur d'activité. Dans ce cadre, BOUYGUES TELECOM pourra modifier ou supprimer tout ou partie d'un Service ou de ses composantes.

Lorsque l'évolution ou la suppression porte sur des Services de communications électroniques, BOUYGUES TELECOM met en œuvre les modifications contractuelles qui en découlent dans les conditions prévues à l'article L.224-33 du Code de la consommation.

Pour les autres Services et/ou Equipements faisant l'objet d'une évolution ou d'une suppression, BOUYGUES TELECOM informera le Client moyennant un préavis d'un (1) mois, et fera ses meilleurs efforts pour lui proposer une solution de remplacement le cas échéant. A défaut d'opposition du Client au terme du délai d'un (1) mois précité, le Client sera réputé avoir accepté l'évolution ou la suppression du Service et/ou de l'Équipement.

ARTICLE 4 DURÉE

4.1 Durée du Contrat

Le Contrat prend effet à compter de sa date de signature par le Client pour une durée indéterminée.

4.2 Durée d'engagement des Services

Chaque Service est souscrit pour une durée indéterminée avec une période minimale d'engagement définie dans le Bon de commande ou le Contrat de service. Cette période minimale d'engagement commence à courir à compter de la Date de mise en service.

Chaque Service pourra être résilié dans les conditions de l'article « Résiliation ».

En tout état de cause, en cas de résiliation par le Client d'un ou plusieurs Service(s), quelle que soit la date de résiliation, ce dernier est redevable vis-à-vis de BOUYGUES TELECOM de frais de gestion forfaitaires facturés vingt-cinq (25) euros hors taxe par Ligne, Lien, prestation, option, ou autre Service résilié. Ces frais de gestion s'ajouteront aux frais de résiliation anticipée éventuellement dus.

ARTICLE 5 PRIX

5.1 Prix du Service

Le prix est défini dans le Bon de Commande ou le Contrat de service et/ou les Tarifs de BOUYGUES TELECOM en vigueur à la date de signature du Contrat.

Le prix est susceptible d'évoluer. En cas de hausse de prix d'un Service de communications électroniques, BOUYGUES TELECOM la met en œuvre dans les conditions prévues à l'article L.224-33 du Code de la consommation (hors hausse expressément prévue dans les présentes conditions ou résultant de l'application de la Formule d'Indexation).

Pour tout autre Service, prestation et/ou Equipement, en cas de hausse de prix, le Client pourra s'opposer à la hausse dans le mois suivant cette information sous réserve de justifier du caractère abusif de la hausse. A défaut, la hausse sera réputée acceptée par le Client.

En cas de baisse de prix, BOUYGUES TELECOM pourra en faire bénéficier le Client de façon automatique.

En toute hypothèse, le Client accepte expressément, sans compensation ni droit à résiliation, les évolutions de prix d'un Service lorsqu'elles sont la conséquence d'une (i) modification de la réglementation ou injonction d'une autorité publique, (ii) hausse du prix des offres de vente en gros ou des prestations d'itinérance internationale des opérateurs partenaires de BOUYGUES TELECOM, (iii) hausse, par les fournisseurs de BOUYGUES TELECOM, du prix des Equipements ou de leurs composants

CONDITIONS GENERALES SOLUTIONS MOBILE-FIXE-INTERNET-RESEAUX ET CLOUD JUILLET 2022

consécutives à une pénurie de composants ou à une fluctuation des prix des matières premières au niveau mondial.

En outre, le prix des Services (en ce compris les options et prestations), des Terminaux et des Equipements pourra être indexé annuellement sur la base de l'indice de référence SYNTEC, selon la formule suivante (la « Formule d'Indexation ») :

1) Calcul de la variation de l'indice SYNTEC : Variation indice en % = (Indice nouveau - Indice ancien) / Indice ancien

2) Calcul du prix révisé : Prix révisé = Prix ancien x (1 + variation de l'indice en %)

Indice nouveau = dernier indice mensuel publié à la date de révision.

Indice ancien = indice mensuel publié 12 mois avant l'Indice nouveau.

En cas d'évolution de prix sur la base de l'indice de référence SYNTEC, le Client en sera informé au moins trente (30) jours avant sa mise en œuvre.

5.2 Prix des Terminaux

Dans le cas où des Terminaux sont acquis directement auprès de BOUYGUES TELECOM, les prix en vigueur à la date de signature du Contrat sont susceptibles d'évoluer en fonction de l'évolution de la gamme de Terminaux « Entreprises » de BOUYGUES TELECOM.

Le transfert de propriété des Terminaux vendus par BOUYGUES TELECOM et des Accessoires est subordonné à l'encaissement effectif et intégral du prix.

Dans l'intervalle, le Client s'interdit de donner en gage ou de céder à titre de garantie la propriété des Terminaux vendus par BOUYGUES TELECOM. Ainsi, en cas d'intervention d'un tiers sur les Terminaux, le Client doit impérativement en informer BOUYGUES TELECOM sans délai, afin de lui permettre de sauvegarder ses droits.

Nonobstant les dispositions ci-dessus, les risques de perte ou de détérioration des Terminaux vendus par BOUYGUES TELECOM sont transférés à l'acheteur, dès la livraison.

En cas de non-paiement total ou partiel du montant de la commande de Terminaux, le Client s'engage à les restituer sans délai, et à ses frais, à BOUYGUES TELECOM. Dans les deux cas, le Client supporte également les frais de remise en état des Terminaux.

Le Client est informé que le prix des Terminaux peut comprendre un montant de rémunération pour copie privée qui varie selon la nature et la capacité de stockage du Terminal. Le montant, la notice explicative de cette rémunération et les modalités de remboursement au profit des professionnels par Copie France sont

consultables sur le site suivant :
<http://www.copieprivee.culture.gouv.fr>.

Le Client bénéficie de la garantie à raison des vices cachés sur les Terminaux vendus par BOUYGUES TELECOM conformément aux articles 1641 et suivants du Code civil.

ARTICLE 6 FACTURATION ET MODALITÉS DE PAIEMENT

6.1 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.

Pour une même facture, la période facturée peut être différente pour chaque Service souscrit. De même, du fait de leur spécificité, certains Services peuvent faire l'objet d'une facturation distincte.

En cas de résiliation totale ou partielle du Contrat, les montants des abonnements aux Services concernés au titre du mois en cours sont dus dans leur totalité. De même, en cas de changement d'abonnement, le montant dû pour l'abonnement résilié au titre du mois en cours est dû dans sa totalité. Un changement d'offre peut être soumis à des frais conformément aux Tarifs en vigueur lors de la demande de changement.

Les communications mobiles émises et reçues depuis l'étranger peuvent être facturées avec un décalage lié à la facturation faite par l'opérateur étranger à BOUYGUES TELECOM.

Les factures comprennent, notamment :

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

Toute nouvelle connexion au Réseau 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.

BOUYGUES TELECOM émet une seule facture mensuelle par Client ou Entité Bénéficiaire disposant d'un numéro SIREN (création d'un seul « centre de facturation »). La création, à la demande du Client, de plusieurs centres de facturation pour un même numéro SIREN est facturée aux conditions définies dans les Tarifs.

CONDITIONS GENERALES SOLUTIONS MOBILE-FIXE-INTERNET-RESEAUX ET CLOUD JUILLET 2022

En cas de litige relatif aux sommes dont le Client est débiteur, celles-ci restent exigibles par BOUYGUES TELECOM. Tous les éléments (ticket d'appel...) émanant des systèmes de facturation de BOUYGUES 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.

A compter de sa date d'émission, le Client dispose d'un délai de deux (2) mois pour contester par lettre recommandée avec accusé de réception une facture. Passé ce délai, le Client est réputé avoir accepté définitivement la facture.

6.2 Service « E-facture »

Le Client bénéficie automatiquement du service « E-facture » permettant d'accéder, en ligne, aux informations relatives à ses factures. Ces informations n'indiquent pas le détail des communications nationales incluses dans les offres du Client. L'accès au détail de ces communications est possible sur demande écrite du Client auprès de BOUYGUES TELECOM, et est facturé conformément aux Tarifs. Les informations relatives aux factures n'indiquent pas non plus les quatre derniers chiffres des numéros appelés, à moins que le Client en ait fait, au préalable, la demande par écrit auprès de BOUYGUES TELECOM. Les informations concernées ne sont qu'indicatives et ne sauraient engager la responsabilité de BOUYGUES TELECOM. Seule la facture adressée au Client en fin de cycle vaut état des communications au titre de la période concernée.

Il est précisé que les Parties renoncent expressément aux dispositions de l'article 1220 et 1223 du Code civil.

6.3 Facture Electronique Certifiée

Ce service permet au Client d'accéder à ses factures au format électronique certifié, à condition que le Client ait opté pour le règlement des factures par prélèvement automatique ou par virement bancaire.

Par défaut, BOUYGUES TELECOM adressera au Client les factures sous format électronique certifié. Le Client pourra demander une facture sous format papier, qui pourra lui être facturé selon les modalités figurant dans les Tarifs.

La facture électronique certifiée (ci-après « Facture certifiée ») comporte une signature électronique certifiée par un prestataire agréé. Cette mention assure l'authenticité et l'intégrité des informations qu'elle contient.

La Facture certifiée se substitue aux factures sur support papier envoyées au Client par courrier postal.

La Facture certifiée constitue un justificatif juridique et fiscal conformément à l'article 96 F-I de l'annexe III du Code général des impôts.

A la réception de la Facture certifiée, il appartient au Client de vérifier l'authenticité et l'intégrité du document au moyen des données du certificat électronique.

L'enregistrement de la Facture certifiée et son archivage au format original, dans les conditions requises par la législation en vigueur, relèvent de la responsabilité exclusive du Client. L'attention du Client est attirée sur le fait que l'impression de sa Facture certifiée à partir du fichier PDF mis à sa disposition ne saurait constituer un justificatif juridique et fiscal.

Il appartient au Client d'informer BOUYGUES TELECOM de toute modification de l'adresse électronique précitée, à défaut cette dernière ne pourra assurer l'accès du Client à la facture.

En cas de résiliation du service de Facture certifiée et si le Client demeure titulaire d'une offre BOUYGUES TELECOM ENTREPRISES, le Client recevra automatiquement ses factures sur support papier à l'adresse déclarée lors de la souscription du Contrat.

La résiliation du Contrat par le Client entraîne automatiquement la résiliation de la Facture certifiée, la dernière facture émise au titre du Service est alors émise sur support papier.

6.4 Modalités de paiement

Les factures sont payables en euros par prélèvement automatique, ou à défaut par virement bancaire, par chèque ou par carte bancaire, au plus tard dans les quinze (15) jours suivant la date d'établissement de la facture.

Tout moyen de paiement autre que le prélèvement automatique pourra donner lieu à facturation selon des modalités figurant dans les Tarifs.

Le règlement anticipé des factures ne donne lieu à aucun escompte.

Tout retard de paiement entraîne de plein droit sans mise en demeure l'application de pénalités de retard égales au taux d'intérêt appliqué par la BCE à son opération de refinancement la plus récente majorée de 10 points de pourcentage, et d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40€, qui pourra être majorée des frais effectivement supportés par BOUYGUES TELECOM.

En outre, BOUYGUES 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 BOUYGUES TELECOM au Client à quelque titre que ce soit.

6.5 Prescription

Toute demande au Client portant sur des sommes non réclamées par BOUYGUES TELECOM dans un délai d'un (1) an à compter de la date de son exigibilité est réputée prescrite. Toutefois, l'envoi

CONDITIONS GENERALES SOLUTIONS MOBILE-FIXE-INTERNET-RESEAUX ET CLOUD JUILLET 2022

par BOUYGUES TELECOM ou un de ses prestataires de tout courrier contenant une demande de paiement des sommes dues interrompt la prescription.

ARTICLE 7 ÉQUIPEMENTS

7.1 Le présent article ne concerne que les Équipements mis à disposition du Client ou qui lui sont prêtés dans le cadre de la fourniture des Services.

7.2 Les Parties conviennent expressément que BOUYGUES TELECOM ou ses fournisseurs demeureront pleinement propriétaires des Équipements et qu'aucun droit de propriété n'est transféré au Client. Sous réserve d'en informer préalablement le Client, BOUYGUES TELECOM peut modifier/échanger les Équipements s'il l'estime nécessaire.

Le Client assume sur les Équipements les obligations inhérentes à la qualité de gardien à partir de la livraison de ces Équipements chez le Client et jusqu'à leur reprise en charge par BOUYGUES TELECOM. En conséquence, le Client s'interdit tout acte de disposition ou de permettre tout acte, quel qu'il soit, contraire au droit de propriété de BOUYGUES TELECOM et l'avisera de toute atteinte à son droit. Notamment le Client s'interdit de débrancher ou couper l'alimentation des Équipements, de modifier le câblage des cartes, de modifier la configuration des Équipements. En cas de tentative de saisie, le Client doit en aviser immédiatement BOUYGUES TELECOM, élever toute protestation contre la saisie et prendre toutes les mesures pour faire connaître le droit de propriété en cause. De la même manière, le Client est tenu d'aviser immédiatement BOUYGUES TELECOM de toute procédure de redressement ou de liquidation judiciaire du Client ou des Entités Bénéficiaires.

Le Client s'engage à ne pas déplacer entre ses Sites les Équipements sauf accord exprès et écrit de BOUYGUES TELECOM.

7.3 A la cessation du Contrat quelle qu'en soit la cause, BOUYGUES TELECOM pourra : (i) céder gratuitement l'Équipement au Client, ce dernier se chargera du traitement de l'Équipement au sens du Code de l'environnement (ii) demander au Client la restitution de l'Équipement.

Dans ce dernier cas, le Client procédera alors à la désinstallation et restituera à ses frais les Équipements. Pour certains Équipements, le Client pourra demander à BOUYGUES TELECOM de procéder à la désinstallation et la récupération des dits Équipements. Cette prestation sera facturée au Client au tarif en vigueur.

Il est par ailleurs précisé que BOUYGUES TELECOM ne prend pas en charge les frais de remise en état des Sites pouvant résulter d'une dépose des Équipements de BOUYGUES TELECOM dans des conditions normales.

7.4 Si le Client n'a pas permis la restitution dans le délai indiqué par BOUYGUES TELECOM le Client paiera à BOUYGUES TELECOM par Équipement non restitué, une pénalité égale à la valeur à neuf du ou des Equipement(s).

A défaut, BOUYGUES TELECOM se réserve le droit de conserver tout ou partie du dépôt de garantie qui aura été demandé au Client.

7.5 BOUYGUES TELECOM assure le bon fonctionnement des Équipements, 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 17.

Dans ces différents cas, les frais de remise en état par BOUYGUES TELECOM sont à la charge 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.

ARTICLE 8 RESPONSABILITÉ DE BOUYGUES TELECOM

8.1 Outre les cas de limitation qui pourraient être prévus dans les Conditions Particulières applicables au Service souscrit, la responsabilité de BOUYGUES 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, perturbations ou 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 BOUYGUES TELECOM,
- en cas d'intrusions malveillantes de tiers sur Internet,
- en cas de faute du Client, et notamment en cas de :
 - non-respect des recommandations émises par BOUYGUES TELECOM et relatives à l'utilisation du Service,
 - utilisation d'un équipement incompatible avec le fonctionnement du Service ou susceptible de perturber son fonctionnement,
 - intervention non autorisée sur les Équipements,

CONDITIONS GENERALES SOLUTIONS MOBILE-FIXE-INTERNET-RESEAUX ET CLOUD JUILLET 2022

- 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 BOUYGUES TELECOM, liée à des travaux d'entretien, renforcement, extension des installations du réseau,
- en cas de retard ou d'impossibilité de livrer des Terminaux du fait d'un tiers, notamment en cas de cessation de la production d'un modèle de Terminal à l'initiative de son fabricant, ou de rupture de stock du fait de ce dernier,
- en cas de force majeure telle que définie à l'article 17 des présentes.

8.2 La responsabilité de BOUYGUES TELECOM pourra être engagée 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 BOUYGUES TELECOM, la responsabilité de BOUYGUES 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'évènement. 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.

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

8.4 Dans l'hypothèse où le Client fait une demande de portabilité d'un ou plusieurs numéros, il a droit à une indemnité dans les cas et selon les règles suivantes :

1° En cas de retard de portage du numéro : par jour de retard, un cinquième (1/5^e) du prix mensuel toutes taxes comprises de l'abonnement au Service souscrit. Le nombre de jours de retard est calculé jusqu'au rétablissement du Service par le nouveau fournisseur. L'indemnité n'est due par BOUYGUES TELECOM que si BOUYGUES TELECOM est responsable du retard de portage du numéro ;

2° En cas de perte du numéro ayant fait l'objet d'une demande de portabilité pendant la procédure de portage : vingt-quatre (24) fois le prix mensuel toutes taxes comprises de l'abonnement au Service souscrit. L'indemnité n'est due par BOUYGUES TELECOM que si BOUYGUES TELECOM est responsable de la perte du numéro ;

3° En cas de non-présentation à un rendez-vous de service et d'installation : par jour de retard, un cinquième (1/5^e) du prix mensuel toutes taxes comprises de l'abonnement au Service souscrit. Le nombre de jours de retard est calculé jusqu'à la présentation effective à un nouveau rendez-vous ou, le cas échéant, jusqu'à l'annulation du rendez-vous par le Client.

ARTICLE 9 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.

La police souscrite par le Client devra couvrir les risques encourus par les Équipements depuis leur livraison jusqu'à leur restitution à BOUYGUES TELECOM.

Sur requête, le Client fournira à BOUYGUES TELECOM un certificat d'assurance, attestant de la souscription de la police décrite ci-dessus.

En cas de dommage aux Équipements, le Client s'engage à en informer BOUYGUES TELECOM dans les quarante-huit heures et à faire la déclaration de sinistre auprès de sa compagnie d'assurances.

ARTICLE 10 OBLIGATIONS DU CLIENT

10.1 Le Client met à la disposition de BOUYGUES 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 BOUYGUES 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 BOUYGUES 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 BOUYGUES TELECOM dès que possible de toute évolution de son activité de nature à modifier durablement ses flux de communications.

CONDITIONS GENERALES SOLUTIONS MOBILE-FIXE-INTERNET-RESEAUX ET CLOUD JUILLET 2022

10.2 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 BOUYGUES 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, BOUYGUES TELECOM se réserve le droit de suspendre le Service puis de résilier le Contrat conformément aux dispositions des articles 11 et 12 des présentes.

10.3 Par ailleurs, concernant les offres de communications illimitées, le Client s'interdit toute utilisation anormale ou 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.

10.4 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 et à ses locaux.

10.5 Il appartient au Client de prendre toute mesure qu'il jugera utile, pour anticiper les conséquences sur son activité de la cessation du Contrat. Il devra ainsi porter une attention particulière aux conditions et délais de substitution du Service.

ARTICLE 11 SUSPENSION

BOUYGUES TELECOM se réserve le droit de suspendre l'accès aux Services souscrits, et sans que ce dernier ne puisse se

prévaloir d'une quelconque indemnité après mise en demeure restée infructueuse pendant un délai de trente (30) jours en cas de :

- non-réception du Contrat ou absence de régularisation d'un dossier incomplet,
- fausse déclaration du Client,
- retard de paiement des factures afférentes au Service et/ou aux Équipements, et notamment des versements prévus aux articles Garanties financières et Facturation.

BOUYGUES TELECOM se réserve également le droit de suspendre l'accès aux Services souscrits, sans mise en demeure préalable, après simple information du Client, et sans que ce dernier ne puisse se prévaloir d'une quelconque indemnité, dans les cas suivants :

- en cas d'utilisation d'un équipement portant gravement atteinte au bon fonctionnement du réseau de BOUYGUES TELECOM,
- en cas d'utilisation 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.

En cas de suspension, les abonnements périodiques continuent à être facturés conformément à l'article Facturation et modalités de paiement.

ARTICLE 12 RÉSILIATION

12.1 Résiliation au terme de la période minimale d'engagement

A l'issue de la période minimale d'engagement prévue à l'article Durée, le Service peut être résilié par l'une des Parties, par lettre recommandée avec accusé de réception, sous réserve du respect d'un préavis de trois (3) mois minimum avant la date d'échéance.

Au-delà du terme de la période minimale d'engagement, le Service pourra être résilié à tout moment dans les mêmes conditions.

12.2 Résiliation pour manquement

En cas d'inexécution suffisamment grave par l'une des Parties d'une des obligations listées ci-dessous, l'autre Partie aura la faculté, trente (30) jours après une mise en demeure restée infructueuse, de résilier le Contrat, ou le cas échéant un Service, par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception. Cette résiliation prendra alors effet de plein droit dans les dix (10) jours qui suivent la réception d'un second courrier actant de la résiliation par la Partie défaillante.

CONDITIONS GENERALES SOLUTIONS MOBILE-FIXE-INTERNET-RESEAUX ET CLOUD JUILLET 2022

Le Contrat, ou le cas échéant un Service, pourra être résilié dans les cas suivants :

- 1) Manquements de BOUYGUES TELECOM relatifs à l'accès au(x) Service(s), tels que définis dans les Conditions Particulières ;
- 2) Manquements du fait exclusif de BOUYGUES TELECOM dans la délivrance des Terminaux et/ou des Accessoires ;
- 3) Défaut de paiement par le Client des factures afférentes au(x) Service(s) ;
- 4) Manquements du Client aux obligations détaillées à l'article 10 ;
- 5) Manquements des Parties aux obligations relatives à la cession du Contrat, conformément aux articles 3.1.1. et 16 ;
- 6) A compter du 10^{ème} jour suivant la suspension du ou des Service(s) dans les conditions de l'article 11.

Les Parties renoncent expressément aux dispositions des articles 1221 et 1222 du Code civil.

En cas de résiliation du Contrat et/ou des Services, par BOUYGUES TELECOM, les sommes dues par le Client sont exigibles immédiatement, y compris les frais afférents à la résiliation anticipée par le Client tels que définis à l'article 12.3 des présentes Conditions Générales.

12.3 Résiliation anticipée par le Client

Si le Client souhaite résilier le Contrat ou le cas échéant un Service de façon anticipée avant son échéance, il est redevable vis-à-vis de BOUYGUES TELECOM de frais de résiliation anticipée calculés sur la base : (i) du nombre de mois restant à courir jusqu'au terme de la période minimale d'engagement multiplié par (ii) le montant moyen facturé au titre du Service (abonnements et consommations, hors Equipements et primes), évalué sur les six (6) derniers mois, ainsi que des éventuels autres frais de résiliation applicables au Service, prévus par les Conditions Particulières.

Si la période d'exécution du Contrat ou du Service n'a pas atteint sept (7) mois à la date de la résiliation, les frais seront calculés sur la base du montant moyen facturé (abonnements et consommations, hors Equipements et primes) jusqu'à la date de résiliation multiplié par le nombre de mois restant à courir jusqu'au terme de la période minimale d'engagement.

Le calcul du dédit susvisé ne peut-être inférieur à un montant minimum fixé dans 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.

La résiliation du Contrat ou le cas échéant d'un Service de façon anticipée devra être effectuée, par lettre recommandée avec accusé de réception, sous réserve du respect d'un délai de préavis de trois (3) mois. S'agissant spécifiquement des Services de téléphonie mobile, la résiliation peut être effectuée par le Client via son Espace Client Gestionnaire.

ARTICLE 13 DONNEES PERSONNELLES ET SECURITE

13.1 Chaque Partie s'engage à respecter le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil en date du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation des données (RGPD) et la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiée.

Les traitements de données personnelles mis en œuvre par BOUYGUES TELECOM dans le cadre de la fourniture des Services sont décrits à l'Annexe « Données Personnelles » et dans la politique d'utilisation des données personnelles des clients « Entreprises » de BOUYGUES TELECOM, accessible à l'adresse suivante :

[BTE RGPD POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE.pdf \(bouyguetelecom-entreprises.fr\)](#)

L'Annexe « Accord de traitement des Données Personnelles » fait partie intégrante du Contrat. En cas de contradiction ou d'incohérence entre les termes de l'Annexe et ceux du Contrat, les Parties reconnaissent que les termes de l'Annexe « de traitement des Données Personnelles » prévaudront.

Dans les cas où le Contrat est conclu pour le compte d'une Entité Bénéficiaire, celle-ci devient responsable du traitement qu'elle met en œuvre pour ses Utilisateurs et Gestionnaires dans les mêmes conditions que celles convenues entre le Client et BOUYGUES TELECOM par le présent Contrat et l'Annexe « Données Personnelles ».

En cas d'impayé ou de déclaration irrégulière, les informations relatives au Client sont susceptibles d'être communiquées à des organismes de recouvrement et/ou, pour le Service Mobile, d'être inscrites dans un fichier géré par le GIE Préventel accessible aux opérateurs et sociétés de commercialisation de service GSM. Le Client peut exercer son droit d'accès auprès de : GIE PREVENTEL Service des consultations – TSA n°86651 – 91988 Evry Cedex.

BOUYGUES TELECOM précise que tout appel par le Client au Service Clientèle de BOUYGUES TELECOM effectué en composant le numéro court (3 chiffres) indiqué au Client sera automatiquement identifié par le service clientèle.

13.2 Dans le cadre de sa politique de sécurité, BOUYGUES TELECOM applique les mesures de sécurité nécessaires à la prévention des incidents et met en œuvre les moyens lui permettant de réagir à un incident pour limiter l'indisponibilité des Services et l'impact sur les données de ses Clients.

ARTICLE 14 PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Aucun droit de propriété sur l'un quelconque des éléments du Service et des Equipements mis à disposition, y compris les documentations et guides d'utilisation fournis par BOUYGUES

CONDITIONS GENERALES SOLUTIONS MOBILE-FIXE-INTERNET-RESEAUX ET CLOUD JUILLET 2022

TELECOM n'est transféré au Client. Les droits de propriété intellectuelle restent acquis à BOUYGUES TELECOM ou aux éditeurs partenaires de BOUYGUES TELECOM le cas échéant.

BOUYGUES TELECOM concède au Client un droit d'usage personnel, non exclusif et non transférable sur les éléments nécessaires à l'utilisation du Service et des Equipements mis à sa disposition dans le cadre du Service. Ce droit est consenti pour la durée du Contrat. Le Client s'interdit d'effectuer toute adaptation, modification, duplication ou reproduction de ces éléments, quelle qu'en soit la nature, de les installer sur d'autres équipements et, de manière générale, s'interdit tout acte qui contreviendrait aux droits de BOUYGUES TELECOM.

Les éventuels droits de propriété intellectuelle intégrés dans les composants des Terminaux sont concédés au Client par les fabricants sans que la responsabilité de BOUYGUES TELECOM ne puisse être recherchée à ce titre.

Par ailleurs, le Client autorise BOUYGUES TELECOM à faire état de l'existence du présent Contrat auprès des tiers à titre de référence commerciale et autorise, exclusivement à cette fin, l'usage de son nom, de sa marque et de son logo.

ARTICLE 15 OPPOSABILITÉ DES ÉCHANGES PAR COURRIER ÉLECTRONIQUE

Les Parties reconnaissent que les courriers électroniques échangés entre elles dans le cadre de l'exécution du Contrat auront valeur de preuve équivalente à celle d'un écrit et bénéficieront à ce titre d'une présomption de validité. Les Parties conviennent à cette fin, de conserver les courriers électroniques qu'elles s'échangent de manière à en garantir l'intégrité.

ARTICLE 16 CESSIBILITÉ DU CONTRAT

BOUYGUES 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 BOUYGUES TELECOM des obligations découlant du Contrat au profit du cessionnaire à compter de la date de la cession. En conséquence, BOUYGUES TELECOM ne pourra en aucun cas être solidaire de l'exécution des obligations découlant du Contrat.

ARTICLE 17 FORCE MAJEURE

BOUYGUES TELECOM et le Client ne sont 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.

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, 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 BOUYGUES TELECOM, retrait des autorisations d'établir et/ou d'exploiter lesdits réseaux, dont serait victime BOUYGUES TELECOM.

Si un cas de force majeure empêche l'une des Parties d'exécuter une obligation essentielle au titre du Contrat, elle devra en informer l'autre Partie par écrit dès la survenance de l'événement. Dans l'hypothèse où le cas de force majeure perdurerait pendant une période de plus de trente (30) jours, alors chacune des Parties pourra résilier de plein droit le Contrat par lettre recommandée avec accusé de réception, sans indemnités pour l'une ou l'autre Partie.

ARTICLE 18 CONFIDENTIALITE

Les Parties garantissent la confidentialité des dispositions du 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 dix-huit (18) mois après la cessation pour quelque raison que ce soit du Contrat.

ARTICLE 19 LUTTE CONTRE LA CORRUPTION ET LES CONFLITS D'INTERETS

Le Client s'engage à respecter les dispositions légales et réglementaires nationales, européennes et internationales relatives à la lutte contre la corruption et les conflits d'intérêts, qui lui sont applicables dans la conduite de ses activités liées à l'exécution du Contrat (les « Dispositions »).

Cet engagement implique, pour le Client, d'adopter des mesures de lutte anticorruption appropriées et efficaces, pour lesquelles Bouygues Telecom se réserve le droit, à tout moment pendant la durée du Contrat, d'en contrôler l'existence et l'application effective et, si nécessaire, d'exiger des mesures correctives propres à se conformer aux Dispositions.

CONDITIONS GENERALES SOLUTIONS MOBILE-FIXE-INTERNET-RESEAUX ET CLOUD JUILLET 2022

En cas d'évolution des Dispositions, y compris par voie jurisprudentielle, le Contrat pourra faire l'objet des adaptations requises.

Le Client conduit ses activités en s'abstenant de tout comportement qui pourrait favoriser ou placer l'un des collaborateurs et/ou dirigeants de BOUYGUES TELECOM dans une situation de conflit d'intérêts avec BOUYGUES TELECOM et/ou le Groupe Bouygues. Le Client informe le responsable Ethique de BOUYGUES TELECOM si une telle situation se présente.

Le Client est informé que le non-respect des stipulations du présent article serait notamment de nature à porter atteinte à l'image de BOUYGUES TELECOM, et est susceptible d'entraîner, en fonction de la gravité de ce manquement, l'application de mesures appropriées pouvant aller jusqu'à la résiliation du Contrat.

ARTICLE 20 LOI APPLICABLE ET ATTRIBUTION DE JURIDICTION

LES PRESENTES SONT REGIES PAR LE DROIT FRANÇAIS.

LE CLIENT EST INFORME DE LA POSSIBILITE QUI LUI EST OFFERTE, EN CAS DE LITIGE POUR L'INTERPRETATION OU L'EXECUTION DES PRESENTES, D'AVOIR RECOURS AU MEDiateur DES ENTREPRISES :
[HTTPS://WWW.ECONOMIE.GOUV.FR/MEDIATEUR-DES-ENTREPRISES](https://www.economie.gouv.fr/mediateur-des-entreprises)

EN CAS DE LITIGE POUR L'INTERPRETATION OU L'EXECUTION DES PRESENTES, COMPETENCE EST ATTRIBUEE AU TRIBUNAL DE COMMERCE DE PARIS NONOBTANT PLURALITE DE DEFENDEURS, APPEL EN GARANTIE OU REFERE

CONDITIONS GENERALES SOLUTIONS DE TELEPHONIE MOBILE JUILLET 2022

Les présentes Conditions Particulières ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles BOUYGUES TELECOM met en œuvre les moyens nécessaires à la fourniture de son Service mobile.

I - DESCRIPTION DU SERVICE MOBILE

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

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 BOUYGUES TELECOM et de ses partenaires pour les communications en itinérance.

BOUYGUES TELECOM s'engage à fournir le Service mobile conformément aux règles de l'art applicables à son activité, à la réglementation en vigueur et aux autorisations administratives dont elle est titulaire. Dans ce cadre, BOUYGUES TELECOM fournit le Service mobile conformément à ses obligations telles que prévues par l'article D.98-4 du Code des postes et des communications électroniques (CPCE), au titre desquelles la permanence, la disponibilité et la qualité du réseau et des services.

L'attention du Client est attirée sur les points suivants :

- 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.
- Dans l'hypothèse où le Client souhaite permettre à ses Utilisateurs d'accéder aux applications informatiques hébergées par son(ses) système(s) d'information via le Service mobile, il lui appartiendra de procéder, sous sa seule responsabilité, aux développements informatiques nécessaires.
- BOUYGUES 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.
Pour la bonne administration de son réseau, BOUYGUES 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.
- L'accès au service VoLTE (Voice over LTE) nécessite que le Client se trouve en zone de couverture 4G BOUYGUES TELECOM, et dispose d'une offre et d'un Terminal compatibles.
- L'accès au service VoWiFi (Voice Over WiFi) nécessite que le Client soit connecté à un réseau Wi-Fi et dispose d'une offre et d'un Terminal compatibles.

Sauf demande expresse du Gestionnaire de compte spécifiant une date différente, Bouygues Telecom mettra la(les) Ligne(s) en service dans les deux (2) jours ouvrés suivant la date de livraison de la (des) Carte(s) SIM ou Carte(s) eSIM.

II - SERVICE MOBILE DEPUIS L'ETRANGER

BOUYGUES TELECOM propose un service d'itinérance permettant d'accéder à d'autres réseaux mobiles étrangers avec la même Carte SIM ou Carte eSIM, aux conditions définies par BOUYGUES TELECOM, notamment dans les Tarifs.

S'agissant des services de données en situation d'itinérance, le dispositif de blocage des communications prévu par le Règlement européen n°2015-2120 peut avoir des conséquences potentiellement préjudiciables pour un client professionnel en déplacement à l'étranger.

C'est pourquoi, le Client déclare renoncer au bénéfice du mécanisme d'information et de blocage tel que prévu par le règlement précité.

Toutefois, le Client bénéficie dans ce cadre :

- d'un SMS d'information, lors de sa connexion au réseau local étranger, destiné à l'alerter sur la tarification applicable ;
- d'un SMS d'alerte, afin de l'avertir lors du franchissement de certains seuils de communications, en fonction de la zone dans laquelle il se trouve :
 - SMS d'alerte pour une consommation data en zone Business 1 à : 50, 250, 500Mo, 1Go, 1.5Go, 2.5Go, 4Go, 4.5 Go et 5Go ;
 - SMS d'alerte pour une consommation data en zone Business 2 à : 50, 250, 500Mo, 1Go, 1.5Go, 2.5Go, 4Go, 4.5 Go et 5Go ;
 - SMS d'alerte pour une consommation data en zone Business 3 à : 30, 150, 300, 600, 900Mo, 1.5Go, 2.4Go, 2.7Go et 3 Go ;

CONDITIONS GENERALES SOLUTIONS DE TELEPHONIE MOBILE JUILLET 2022

- **SMS d'alerte pour une consommation data en Zone Spéciale à : 10, 100, 200, 500, 800, 900Mo, 1Go.**

Le Client pourra demander à bénéficier d'une option de blocage des communications en itinérance auprès du Service Clients Entreprises, aux conditions définies dans les Tarifs.

L'attention du Client est toutefois attirée sur le fait que pour des raisons techniques la réception des SMS susvisés n'est pas compatible avec les offres internet mobile.

En outre, le Client est expressément informé que, conformément au Règlement européen n°2015-2120, BOUYGUES TELECOM aura la possibilité de facturer des frais supplémentaires dès lors que sera constaté un usage abusif des Lignes ; l'usage sera considéré comme abusif lorsque BOUYGUES TELECOM observera :

- une consommation et une présence plus élevées dans l'Espace Economique Européen qu'en France métropolitaine pendant une période de 4 mois consécutifs.
- une inactivité prolongée d'une Carte SIM ou d'une Carte eSIM donnée, associée à une utilisation en itinérance très fréquente, voire exclusive.
- une activation et utilisation en série de multiples Cartes SIM ou Carte eSIM par le même Client en itinérance.

Dans ce cas, BOUYGUES TELECOM informera le Client qui devra, dans un délai de 15 jours, modifier ses usages de sorte qu'ils redeviennent normaux ou non abusifs. A défaut de régularisation par le Client à l'issue dudit délai de 15 jours calendaires, BOUYGUES TELECOM pourra lui facturer des frais supplémentaires conformément à la réglementation en vigueur.

III - SERVICES APRÈS VENTE ENTREPRISES

3.1 Définitions

« Panne à la mise en service » : Toute panne du Terminal ou des Accessoires qui est déclarée dans un délai de 15 jours à compter de la date d'acquisition du Terminal.

« Panne garantie ou sous garantie » : Toute panne du Terminal portant sur tous les défauts ou vices de fabrication du Terminal et survenant, sauf offre commerciale particulière, dans le délai défini par le constructeur, à compter de la date d'acquisition du Terminal. Les Accessoires sont garantis dans les mêmes conditions à l'exception de la batterie et de l'antenne dont la durée de garantie est de trois mois à compter de l'achat du Terminal. Les Terminaux reconditionnés sont garantis pendant une période de douze (12) mois à compter de leur date d'acquisition.

« Panne hors garantie » : Toute panne, à l'exception des Pannes non garanties, survenant après le délai défini par le constructeur du Terminal.

« Panne Non Garantie » : Sont considérées comme Pannes non garanties, les dommages ou pannes provenant :

- d'une cause extérieure au Terminal : la négligence, une mauvaise utilisation, une utilisation anormale du Terminal, un choc ou une chute, une mauvaise connexion, les effets des surtensions électriques, une protection insuffisante contre l'humidité, la chaleur ou le gel, la foudre, les dégâts des eaux, les modifications, réparations ou leurs tentatives effectuées par une personne non habilitée par BOUYGUES TELECOM et plus généralement les dommages de toute nature dont l'origine est postérieure à la vente,
- d'un bris accidentel du Terminal ou des Accessoires,
- d'une suppression, dégradation ou modification de l'identifiant IMEI du Terminal,

« Panne Non Avérée » : Toute panne du Terminal qui n'a pas été confirmée par l'expertise réalisée par le SAV mobile BOUYGUES TELECOM.

« Zone éligible » :

- En cas d'échange le jour ouvrable suivant : France métropolitaine.
- En cas d'échange à l'étranger : Zone hors de France Métropolitaine pour laquelle la livraison du Terminal de remplacement est possible. Ces zones sont consultables sur le site internet BOUYGUES TELECOM ENTREPRISES.
- En cas de service du réseau de réparation de proximité : Zone où se situe un point de réparation de proximité. Ces zones sont consultables sur le site internet BOUYGUES TELECOM ENTREPRISES.

3.2 Contenu des prestations

Le Client a la possibilité de bénéficier de l'une des formules de SAV suivantes :

a. Réparation dans un Point de réparation de proximité (Point SAV) ou en boutique BOUYGUES TELECOM

Dans cette hypothèse, le Client doit, préalablement à son déplacement en Point SAV ou en boutique, contacter par téléphone le SAV mobile de BOUYGUES TELECOM afin d'obtenir la liste des points SAV ou des boutiques BOUYGUES TELECOM en fonction de sa zone d'établissement. Le Client devra fournir l'attestation transmise par BOUYGUES TELECOM, lors de son passage en Point SAV ou en boutique.

Dans le cas où le diagnostic réalisé par le Point SAV ou la boutique révèle une Panne Non ou Hors garantie, un devis de réparation est proposé au Client.

En cas d'acceptation du devis, le Terminal sera réparé. Si le Client se rend en boutique, il pourra bénéficier d'un Terminal de prêt sous réserve de disponibilité, qu'il s'engage à restituer une fois son Terminal réparé.

CONDITIONS GENERALES SOLUTIONS DE TELEPHONIE MOBILE JUILLET 2022

En cas de refus du devis de réparation, le Terminal non réparé sera restitué au Client en l'état.

L'attention du Client est attirée sur le fait que la prise en charge du Terminal dans ce cadre entraîne l'effacement de l'ensemble des données qu'il contient et notamment des éventuelles données d'Enrôlement du Terminal telle que cette notion est définie dans les Conditions Particulières « Solution Cloud ».

b. Échange sur Site ou en Point Relais

Contenu des Prestations :

Au titre du service Echange sur Site ou en Point Relais, BOUYGUES TELECOM s'engage à procéder, sur le Site du Client ou en Point Relais, au remplacement du Terminal défectueux.

Sauf exception prévue par le constructeur, le Terminal de remplacement est un Terminal neuf dans le cas d'un Echange sur Site suite à une Panne à la mise en service. Dans les autres cas, il s'agit d'un Terminal remis à neuf identique ou de caractéristiques techniques équivalentes. En toute hypothèse, le remplacement par un Terminal s'opère sous réserve de disponibilité.

Transfert de propriété et garantie :

La propriété du Terminal remplacé est transférée à BOUYGUES TELECOM au jour de l'échange tandis que le Client devient propriétaire du Terminal de remplacement.

Le Terminal de remplacement est garanti pour la durée de garantie restant à courir au titre du Terminal d'origine avec une durée minimum de trois mois à compter de la date de l'échange.

Prix de l'Echange du Site :

Les services d'Echange sur Site sont facturés d'un montant forfaitaire à l'acte défini dans les Tarifs en vigueur. Les prix forfaitaires applicables au titre du Terminal de remplacement sont disponibles auprès du service après vente mobile. Ces prix sont susceptibles d'être modifiés à tout moment par BOUYGUES TELECOM.

Le Client a la faculté de souscrire au service dans le cadre d'une option « Echange sur Site » qui est alors facturée mensuellement au tarif défini dans les Tarifs en vigueur. Dans cette hypothèse le montant forfaitaire à l'acte visé ci-dessus est inclus dans le prix de l'abonnement mensuel. Le nombre d'échanges est dans ce cadre limité à trois par an. Chaque échange supplémentaire est facturé au prix forfaitaire en vigueur. L'option Echange sur Site doit être souscrite, au plus tard, dans les 90 jours après la date d'acquisition du Terminal qui en bénéficie.

Il est précisé que, dans le cas où l'expertise, effectuée a posteriori par le SAV mobile de BOUYGUES TELECOM, révèle une panne Non Garantie ou Non Avérée, le montant forfaitaire dû au titre du Terminal de remplacement est alors facturé au Client.

BOUYGUES TELECOM pourra facturer des frais complémentaires indiqués dans le bulletin d'intervention dans les cas suivants :

- Si le Client n'a pas désactivé, sur ses comptes Google, Samsung, ou Apple, la fonction « localiser mon mobile », avant la restitution du Terminal.
- Si le Client refuse l'échange d'un Terminal à la date convenue.

Mode opératoire de l'Echange sur Site :

Le Client doit contacter par téléphone le service après vente mobile de BOUYGUES TELECOM, en indiquant le lieu d'échange et le cas échéant l'option de livraison choisie :

- Livraison du Terminal le jour ouvré suivant l'appel du Client :

L'échange du Terminal sous 24 heures ouvrées permet, sous réserve de disponibilité, la fourniture en France métropolitaine à l'adresse choisie par le Client, d'un Terminal de remplacement le jour ouvrable suivant sa déclaration de panne effectuée et validée par le Service Après -Vente mobile de BOUYGUES TELECOM du lundi au vendredi (hors jours fériés), avant 17H30. Etant précisé que toute déclaration effectuée par un Utilisateur devra être confirmée par le Gestionnaire du Client.

- Livraison du Terminal à l'étranger :

En cas de panne le Client peut bénéficier à l'étranger d'un échange de son Terminal en Europe ou dans le reste du monde sous réserve :

- i. que le client se trouve dans une Zone éligible
- ii. de restrictions prévues par la loi et règlements applicables en matière d'importation
- iii. que le client reste au moins trois (3) jours ouvrés (hors jour férié local) sur le lieu de survenance de la panne à compter de la déclaration de ce dernier
- iv. d'une déclaration effectuée et validée du lundi au vendredi avant 17h30 (hors jours fériés).

Quand le service après vente mobile entreprise est saisi d'une demande d'intervention par le Client, il indique au Client l'éventuel montant forfaitaire à régler au titre de l'option de livraison choisie, ainsi que le coût éventuel du Terminal de remplacement dans le cas d'une Panne Hors Garantie ou d'une Panne Non Garantie.

Mode opératoire de l'Echange en Point Relais :

Le Client doit, préalablement à son déplacement en Point Relais, contacter par téléphone le SAV mobile de BOUYGUES TELECOM, afin de s'assurer de la possibilité d'échanger son Terminal. En cas d'accord du SAV mobile, le Client peut se rendre dans l'un des Points relais éligibles, afin de récupérer un Terminal de remplacement. Le Client disposera alors d'un délai de sept (7) jours pour remettre son Terminal défectueux dans le Point Relais

CONDITIONS GENERALES SOLUTIONS DE TELEPHONIE MOBILE JUILLET 2022

dans lequel il s'est rendu. A défaut, il sera facturé d'un montant forfaitaire dépendant du prix d'acquisition de son Terminal.

c. Option « Sérénité Garantie »

Le Service « Sérénité Garantie » est une option offrant au Client la possibilité de souscrire auprès de Bouygues Telecom une garantie commerciale de 24 ou 36 mois.

La souscription de cette option peut être effectuée dans les trente (30) jours suivant l'acquisition d'un Terminal neuf associé à un abonnement voix ou data.

Le Service « Sérénité Garantie » est applicable uniquement (i) en cas de Panne garantie telle que définie à l'article 3.1 ci-avant et (ii) aux Terminaux neufs acquis par le Client auprès de BOUYGUES TELECOM, à l'exclusion des Terminaux reconditionnés.

Le Service « Sérénité Garantie » inclut, en cas de Panne garantie, la réparation du Terminal dans un Point de réparation de proximité (Point SAV) ou en boutique BOUYGUES TELECOM, ainsi que l'échange sur Site ou en Point Relais dans les conditions décrites ci-dessus.

IV - PORTABILITÉ DU NUMÉRO

BOUYGUES TELECOM assure la portabilité des numéros mobiles du Client dans les conditions définies par le CPCE et la décision n°2012-057 de l'ARCEP en date du 10 mai 2012.

V - SERVICES DE COUVERTURE ETENDUE

Les services de couverture étendue (ci-après « SCE ») sont destinés à améliorer la couverture radioélectrique à l'intérieur d'un Site du Client, en complément de la couverture du Réseau Mobile de BOUYGUES TELECOM.

La fourniture du SCE peut nécessiter le raccordement du Site par une Liaison xDSL ou Fibre Optique. Si la Liaison est fournie par BOUYGUES TELECOM, elle est soumise aux conditions d'éligibilité décrites à l'article 3.2 des Conditions Générales et aux conditions détaillées dans les Conditions Particulières Accès Internet. S'il s'agit d'une Liaison d'un opérateur tiers, BOUYGUES TELECOM ne sera pas responsable du bon fonctionnement de ladite Liaison.

1. Conditions préalables d'accès au Service

Outre le respect des conditions d'éligibilité susvisées, la mise en œuvre du SCE nécessite la réalisation d'une qualification technique préalable destiné à :

- Mesurer le niveau de couverture radio du Site par le Réseau Mobile ;
- Définir, le cas échéant, le ou les emplacement(s) susceptible(s) d'accueillir l'Équipement dédié, au regard des contraintes de couverture radio et des caractéristiques du Site.

Dans ce cadre le Client :

- fournira à BOUYGUES TELECOM toutes les informations relatives au Site qui lui seront demandées par celle-ci afin de mener à bien l'étude de qualification technique.
- permettra à BOUYGUES TELECOM ou à ses prestataires d'accéder aux Sites en présence d'un de ses représentants.

L'étude de qualification fait l'objet d'un compte-rendu indiquant si le Site est éligible ou pas au SCE et à quelles conditions le cas échéant.

2. Installation des Equipements

BOUYGUES TELECOM transportera ou fera transporter les Equipements, à ses frais, sur le Site. Il assurera leur branchement et leur mise en service en fonction de la solution de couverture retenue.

Les emplacements destinés à accueillir les Equipements et leurs accessoires seront choisis conjointement par BOUYGUES TELECOM et le Client, dans un espace dégagé permettant les interventions d'entretien. Les emplacements retenus devront permettre une utilisation optimale des Equipements.

Le Client s'engage à informer préalablement BOUYGUES TELECOM de tout travaux à l'intérieur de son Site pouvant avoir un impact sur les emplacements. A défaut, BOUYGUES TELECOM ne pourra être tenue responsable des éventuels dysfonctionnements du SCE pouvant en découler.

Le Client fournira gracieusement l'arrivée d'électricité et prendra à sa charge les frais d'électricité nécessaires au fonctionnement des Equipements pendant toute la durée du Contrat.

L'installation des Equipements est réceptionnée par le Client, qui signe à cette occasion un procès-verbal de recette. La réception sans réserve, vaut acceptation des travaux d'installation réalisés.

3. Mise en service – Maintenance des Equipements

L'entretien et les réparations des Equipements Techniques seront assurés par BOUYGUES TELECOM, ses préposés ou tout tiers autorisés par BOUYGUES TELECOM, qui auront, à tout moment, libre accès aux Equipements. Les Parties pourront définir d'un commun accord un horaire d'intervention le moins perturbant possible pour les activités du Client.

Le Client devra informer BOUYGUES TELECOM, dès qu'il en aura connaissance, de tout incident pouvant affecter le fonctionnement des Equipements, ainsi que des coupures d'électricité qui pourraient intervenir.

Sauf cas de force majeure (au sens de l'article 1218 du Code civil), le Client n'est pas autorisé à intervenir sur les Equipements, sans l'autorisation préalable de BOUYGUES TELECOM. A défaut, BOUYGUES TELECOM décline toute responsabilité quant au bon

CONDITIONS GENERALES SOLUTIONS DE TELEPHONIE MOBILE JUILLET 2022

fonctionnement des Equipements, et ne pourra être tenue responsable des éventuels dysfonctionnements pouvant en découler.

Les Equipements pourront momentanément être retirés pour révision ou remplacement, sans que cette indisposition des Equipements n'ouvre droit à indemnisation.

BOUYGUES TELECOM aura la faculté de céder et/ou sous-traiter la gestion et la maintenance des Equipements à tous tiers dûment autorisés.

4. Durée et Prix des SCE

La durée et les prix applicables aux SCE sont définies dans les Tarifs en vigueur à la date de souscription du Service.

5. Résiliation

Le Contrat et les Services peuvent être résiliés conformément aux modalités décrites à l'article 12 des Conditions Générales.

6. Obligations spécifiques du Client au titre du SCE

Le Client fait son affaire de l'obtention des éventuelles autorisations nécessaires aux fins de l'installation des Equipements sur le Site, notamment au regard de la réglementation en vigueur et du propriétaire du Site le cas échéant.

Le Client s'engage à utiliser le SCE et les Equipements dans des conditions normales d'utilisation et conformément à leur destination. Dans le cadre d'une Liaison xDSL dédiée au SCE, le Client s'engage notamment à l'utiliser uniquement pour le fonctionnement des Equipements.

En cas de travaux sur le Site qui impacterait le SCE, le Client avertira BOUYGUES TELECOM par écrit avec un préavis de trois (3) mois avant le début des travaux, en lui précisant leur durée. Ce préavis ne s'applique pas en cas de travaux rendus nécessaires par la force majeure. A l'issue des travaux, BOUYGUES TELECOM pourra réinstaller les Equipements sur un emplacement répondant aux conditions de l'article V.2 ci-avant, aux frais du Client. Durant les périodes de suspension du fonctionnement des Equipements, le Client ne pourra prétendre à aucune indemnité.

VI - PROCEDURE EN CAS DE PERTE OU VOL D'UNE CARTE SIM OU CARTE ESIM

En cas de vol ou de perte de la Carte SIM ou Carte eSIM, le Client s'oblige à respecter scrupuleusement la procédure prévue à cet effet.

Il doit immédiatement informer BOUYGUES TELECOM du vol ou de la perte de sa Carte SIM ou Carte eSIM afin que sa ligne soit mise hors service en téléphonant au numéro suivant : 0 800 29 1000 (24 heures sur 24). Il adresse à BOUYGUES TELECOM une lettre recommandée avec accusé de réception confirmant le vol ou

la perte, accompagnée, en cas de vol, d'une copie du dépôt de la plainte déposée auprès des autorités compétentes.

En cas de contestation, la mise hors service sera présumée avoir été effectuée à la date de la réception par BOUYGUES TELECOM de cette lettre.

L'usage de la Carte SIM ou Carte eSIM et le paiement des communications passées avant cette date est de la responsabilité du Client.

Le Contrat reste en vigueur et le Client reste redevable des abonnements périodiques associés au Service facturé.

BOUYGUES TELECOM ne saurait être tenu responsable des conséquences d'une déclaration de vol ou de perte, faite par téléphone, télécopie, télégramme, ou tout autre moyen similaire qui n'émanerait pas du Client.

Après réception de la nouvelle Carte SIM ou Carte eSIM par le Client, celle-ci sera remise en service sur simple demande du Client et à ses frais.

VII – RADIOFREQUENCES

Aucune preuve scientifique ne permet de démontrer aujourd'hui que l'utilisation des téléphones mobiles présente un risque pour la santé mais des interrogations subsistent sur d'éventuels effets à long terme. Le CIRC (Centre International de Recherche sur le Cancer) a classé comme « peut-être cancérigènes pour l'homme » les champs électromagnétiques radiofréquences (groupe 2B). Les autorités sanitaires recommandent de limiter l'exposition aux champs électromagnétiques émis par les téléphones mobiles et proposent des précautions aisées à mettre en œuvre.

Le Client est informé des précautions d'usage et de sécurité à respecter à l'adresse suivante : <http://www.radiofrequences.gouv.fr/les-bons-gestes-pour-limiter-son-exposition-a99.html>.

Le Client est également invité à suivre l'état de la recherche scientifique sur les sites suivants : Portail de l'Organisation Mondiale de la Santé : www.who.int/peh-emf/fr – Portail de la Commission européenne : <http://ec.europa.eu/health>.

CONDITIONS PARTICULIERES SOLUTIONS DE TELEPHONIE FIXE JUILLET 2022

ARTICLE 1 OBJET

Les présentes Conditions Particulières ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles BOUYGUES TELECOM met en œuvre les moyens nécessaires à la fourniture au Client de son Service.

ARTICLE 2 DÉFINITIONS

Les termes ci-après mentionnés ont la signification suivante.

« **Accès VGA** » : désigne un accès raccordé au réseau téléphonique de l'opérateur historique et commercialisé par BOUYGUES TELECOM dans le cadre de son offre de Service de Revente de l'Abonnement. Cet accès peut-être de type analogique, numérique ou un Groupement d'accès numérique.

« **Ligne analogique** » : désigne un Accès VGA de type analogique raccordé au réseau téléphonique de France Télécom et qui bénéficie de l'usage d'un numéro unique de désignation (ND).

« **Ligne numérique classique** » : désigne un Accès VGA numérique, au service RNIS de type T0. 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 ».

« **Commutateur Ethernet** » ou « **Switch** » : désigne l'équipement actif physique connecté au réseau local du Site permettant au client de raccorder les Terminaux IP fournis dans les services UCAAS et de Communications Unifiées.

« **Éligibilité de la ligne téléphonique** » : désigne la compatibilité technique de la ligne du Client avec les contraintes techniques de Service de BOUYGUES TELECOM.

« **Groupement d'accès** » : désigne un ensemble d'Accès de base numériques regroupés pour des raisons de traitement d'appels ou de gestion. Un Accès (ligne) du Groupement, appelé « Accès (ligne) de tête de Groupement », porte le numéro qui identifie le groupement. Son numéro est le Numéro de Désignation du Groupement (NDI). Un Groupement d'accès de base est constitué d'au moins deux Accès de base à la même adresse géographique. Il regroupe jusqu'à 8 accès.

« **Interface de type T0** » : désigne l'interface d'accès de base normalisée RNIS permettant de fournir deux canaux voix.

« **Interface de type T2** » : désigne l'interface d'accès primaire normalisée RNIS permettant de fournir de quinze à trente canaux voix.

« **Interface de type SIP** » : désigne l'interface d'interconnexion d'un PABX en voix sur IP basée sur le protocole SIP.

« **LAN** » : désigne le réseau local à haut débit sur le ou les Sites du Client, couvrant une région géographique relativement peu

étendue (quelques Centaines de mètres). Les LAN relient des postes de travail, des périphériques, des terminaux et d'autres unités dans un immeuble ou une région géographique limitée.

« **ND** » (**Numéro de Désignation**) : désigne le numéro de téléphone de l'Accès (ligne) VGA.

« **NDI** » (**Numéro de Désignation de l'Installation**) : désigne le numéro de téléphone de l'Accès (ligne) VGA tête de groupement.

« **Offre de Communications Unifiées** » ou « **BFLEX** » : désigne le service proposé par BOUYGUES TELECOM permettant au Client, des fonctionnalités de communications unifiées telles que définies aux présentes Conditions Particulières utilisant la Plate-forme de Service de Communication Unifiée.

« **Over The Top** » : désigne l'accessibilité à un Service disponible depuis tout type d'accès internet, quels que soient la technologie et le fournisseur de l'accès.

« **Plate-forme de Service de Communication Unifiée** » : désigne la Plate-forme technique qui permet de fournir l'Offre de Communications Unifiées. Cette Plate-forme est intégrée au réseau de BOUYGUES TELECOM d'une part, et interconnectée au Site du Client d'autre part, par l'intermédiaire d'une Liaison d'accès.

« **Plate-forme de Service UCAAS** » : désigne la Plate-forme technique qui permet de fournir la solution de communications unifiées. Cette Plate-forme est interconnectée au réseau de BOUYGUES TELECOM d'une part, et aux Sites du Client d'autre part, par l'intermédiaire d'un Lien d'Accès et du Service VPN.

« **Service Associé VGA** » : désigne les prestations qui sont fournies dans le cadre de l'Accès VGA. Selon le type de prestations, elles sont soit incluses de base avec l'Accès VGA, soit proposées en option sur demande particulière du Client.

« **Service Associé Ligne Analogique** » : désigne les prestations qui sont fournies dans le cadre de la ligne Analogique. Selon le type de prestations, elles sont soit incluses de base avec la ligne Analogique, soit proposées en option sur demande particulière du Client.

« **Service(s)** » : désigne le ou les Service(s) fournis par BOUYGUES TELECOM et tels que décrits à l'article 3 des présentes Conditions Particulières.

« **Terminal ATA IP** » : désigne l'équipement agréé par BOUYGUES TELECOM s'appuyant sur une connexion IP, et utilisé par le Client pour bénéficier du Service de téléphonie fixe ainsi que des usages spécifiques associés (fax, portier...).

« **Terminal ATA Mobile** » : désigne l'équipement agréé par BOUYGUES TELECOM s'appuyant sur une connexion via le

CONDITIONS PARTICULIERES SOLUTIONS DE TELEPHONIE FIXE JUILLET 2022

Réseau Mobile, et utilisé par le Client pour bénéficier du Service de téléphonie fixe ainsi que des usages spécifiques associés (alarme, portier...).

« **Terminaux IP** » : désigne les terminaux fixes agréés par BOUYGUES TELECOM qui seront utilisés par le Client pour bénéficier du Service de téléphonie fixe. Une liste des Terminaux IP agréés est disponible sur le site <https://www.bouyguetelecom-entreprises.fr/> rubrique « Les solutions de téléphonie fixe » ou sur simple demande adressée au Service clientèle.

« **Terminaux Data Analogiques** » : désigne les équipements permettant d'émettre et de recevoir des données tels que notamment les télécopieurs, machines à affranchir, terminaux de paiement, alarmes, télémaintenances, interphone.

« **Voix sur IP** » : désigne les communications téléphoniques voix via le réseau Internet ou tout autre réseau acceptant le protocole TCP/IP.

ARTICLE 3 DESCRIPTION DU SERVICE

Au titre du Service, le Client bénéficie de tout ou partie des services décrits ci-après.

3.1 Service de téléphonie fixe

- Solution PBX

Dans ce cadre, le Service de téléphonie fixe comprend la fourniture d'un accès au Réseau de télécommunications de BOUYGUES TELECOM au travers d'interfaces de type T0, T2 ou IP/SIP, et des services associés s'y rattachant qu'ils soient inclus dans l'offre ou qu'ils fassent l'objet d'une facturation spécifique.

Ce Service permet aux Utilisateurs du Client d'émettre des appels (appels sortants) vers n'importe quel numéro de téléphone du plan public de numérotation national ou international et de recevoir des appels (appel entrants) sur une tranche de numéros attribuée ou repris par BOUYGUES TELECOM. Ce Service est fourni, soit par l'intermédiaire d'un accès IP soit dans le cadre du VGA.

Les numéros utilisés par le Client pour les appels sortants doivent respecter le format E-164 (+33ZABPQMCDU) ou présenter 10 digit (0ZABPQMCDU). A défaut, BOUYGUES TELECOM se réserve le droit de ne pas acheminer les appels sortants du Client.

- Offre de Communications Unifiées

L'offre de Communications Unifiées est une solution permettant de bénéficier de différentes fonctionnalités de téléphonie classiques et évoluées, assurées par la plate-forme de Service de communication unifiée de BOUYGUES TELECOM, incluant notamment :

- des Lignes de téléphonie dites « Lignes Fixes » (Lignes Fixes IP, Lignes Fixes GSM ou Lignes Softphone) ;
- des options de services de téléphonie et des services applicatifs.

Le détail des fonctionnalités de l'Offre de Communications Unifiées et des prérequis techniques est décrit dans les guides utilisateurs de l'offre disponible sur le site <http://www.bouyguetelecom-entreprises.fr>.

Ligne Fixe IP

La Ligne Fixe IP permet à l'Utilisateur de bénéficier d'un service de téléphonie fixe d'entreprise. Elle est soumise aux prérequis suivants :

- L'utilisation d'un Terminal IP ou ATA IP (Analog Terminal Adapter) fourni par BOUYGUES TELECOM. Dans le cas de l'ATA, BOUYGUES TELECOM préconise son installation au plus près de l'utilisateur.
- Le raccordement préalable du Site au Réseau Fixe via une Liaison compatible soumise aux conditions particulières : « Solutions IT : solutions d'accès internet/solutions réseaux et sécurité ».
- La mise en conformité du Site pour permettre le raccordement des Terminaux IP.

Les Terminaux ATA IP fournis par BOUYGUES TELECOM supportent tous les usages voix, fréquences vocales « DTMF » (par ex. possibilité d'ouvrir un portier via l'envoi de fréquences vocales) et fax. Les usages de type « MODEM » hors fax (par ex. modem de transmission, machine à affranchir...) sont possibles via un Terminal ATA IP mais le bon fonctionnement du Service n'est pas garanti par BOUYGUES TELECOM.

Ligne Fixe GSM

La ligne Fixe GSM est un service de téléphonie destinée à un usage fixe, mais s'appuyant sur le Réseau Mobile GSM de BOUYGUES TELECOM pour l'acheminement des communications.

La ligne Fixe GSM :

- bénéficie d'un numéro de téléphone fixe (géographique ou commençant par 09).
- ne fonctionne que pour des services de téléphonie (voix) en France Métropolitaine. nécessite une bonne couverture du Site concerné par le Réseau Mobile.

La Ligne Fixe GSM est par ailleurs soumise aux conditions et limites d'utilisation prévues dans les Conditions Particulières

CONDITIONS PARTICULIERES SOLUTIONS DE TELEPHONIE FIXE JUILLET 2022

« Solutions de téléphonie mobile ». Le détail des fonctionnalités de l'Offre de Communications Unifiées et des prérequis techniques est décrit dans le guide utilisateur de la solution disponibles sur le site <http://www.bouyguetelecom-entreprises.fr>.

Les Terminaux ATA Mobile fournis par BOUYGUES TELECOM supportent tous les usages voix et fréquences vocales « DTMF » (par ex. possibilité d'ouvrir un portier via l'envoi de fréquences vocales). En revanche, aucun usage de type « MODEM » (par ex. fax, modem de transmission, machine à affranchir...) n'est possible via un Terminal ATA Mobile.

Ligne Softphone

La ligne Softphone est un service de téléphonie destiné à un usage fixe, mais s'appuyant sur tout type de connexion internet (Wi-Fi, 4G ou 5G) pour l'acheminement des communications.

Ce service fonctionne via une application disponible sur smartphone et tablette (Android ou iOS) ou ordinateur (Windows ou MacOS).

Chaque Ligne Softphone bénéficie d'un numéro de téléphone fixe (géographique), et permet uniquement d'émettre et de recevoir des communications voix en France métropolitaine, sous réserve d'accès à une connexion internet (Wi-Fi, 4G ou 5G).

Compte tenu de l'état de l'art et de la nature et de la diversité des moyens techniques les services de communications fournis dans le cadre de la ligne Softphone sont fournis sans engagement de qualité de service.

Le service Softphone 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.

- Solution UCAAS

La solution UCAAS est un Service de voix sur IP qui permet au Client de disposer de fonctionnalités de téléphonie classiques et évoluées assurées par la Plate-forme de Service UCAAS de BOUYGUES TELECOM.

L'accès à ce Service nécessite les prérequis suivants :

- le raccordement du ou des Sites du Client à la Plate-forme de Service UCAAS via une Liaison d'accès,
- la souscription des Services VPN et de la solution PBX pour l'acheminement des communications entrantes et sortantes.

3.2 Service Internet

En complément d'une Solution PBX et/ou de l'offre de Communications Unifiées, le Client a la faculté de souscrire aux options de mutualisation accès Internet.

Ces options permettent au Client de bénéficier d'un accès permanent et illimité à Internet depuis son Site. Il est précisé que l'accès internet est fourni par l'intermédiaire d'une Liaison dont la capacité est mutualisée, dans le cadre d'un raccordement IP, avec le Service de téléphonie fixe tel que décrit ci-dessus.

En conséquence, l'attention du Client est attirée sur le fait que la capacité (bande passante) de la Liaison est affectée prioritairement à l'acheminement du trafic voix. Dès lors, BOUYGUES TELECOM ne peut garantir le débit réservé au trafic Internet.

En complément du Service de mutualisation Internet, le Client a la faculté de souscrire des services optionnels (messagerie, noms de domaine), selon les modalités définies dans les Conditions Particulières applicables à ces services.

3.3 Accès VGA

Le VGA permet au Client, pour ses services de téléphonie, d'avoir comme unique interlocuteur BOUYGUES TELECOM. A ce titre, BOUYGUES TELECOM lui facture l'abonnement téléphonique de l'opérateur historique ainsi que les communications sortantes, y compris les communications vers les numéros spéciaux, lesquelles restent néanmoins acheminées par L'opérateur historique. BOUYGUES TELECOM gère les accès du Client (commande et résiliation d'accès, gestion des incidents).

Le VGA peut être fourni sur la solution Ligne Analogique ou sur les Solutions Fixes PBX et Ligne numérique classique, que ceux-ci soient existants ou à créer.

Il ne peut en revanche être fourni sur :

- les accès supportant un poste d'exploitation de l'opérateur historique (postes internes à l'opérateur historique),
- les accès (ligne) corps d'un groupement technique,
- les accès en cours de création, de résiliation, de dénumérotation/renumérotation ou de déménagement,
- les accès temporaires,
- les cabines et publiphones,
- les accès ou groupement supportant un contrat de détail de l'Opérateur historique de type « Numeris Duo » ou « Numeris Itoo ».

CONDITIONS PARTICULIERES SOLUTIONS DE TELEPHONIE FIXE JUILLET 2022

Les NDI peuvent être modifiés pour des raisons de contraintes techniques sous réserve d'un préavis de six (6) mois. Si le Client souscrit au VGA sur une ligne téléphonique déjà existante, il en conservera le numéro de téléphone, sous réserve que celui ait été initialement attribué par l'opérateur historique.

3.4 Services optionnels (Offres de Communications Unifiées et UCAAS)

BOUYGUES TELECOM met à la disposition du Client, dans le cadre des Offres de Communications Unifiées et UCAAS, un ensemble de services optionnels décrits ci-après. La tarification de ces Services optionnels et des éventuels Équipements relatifs à leur utilisation figure dans les Tarifs en vigueur.

Il est précisé que les Terminaux Fixe GSM ne sont disponibles que dans le cadre de l'offre de Communications Unifiées « BFLEX ».

3.4.1 Location des Terminaux IP ou Fixe GSM

a. Le Client s'engage à n'utiliser le Service qu'avec des Terminaux IP ou Fixe GSM agréés par BOUYGUES TELECOM. Les Terminaux peuvent être acquis par le Client conformément aux Conditions Générales ou loués dans les conditions décrites ci-dessous. La livraison, le raccordement et la mise en service des Terminaux IP ou Fixe GSM sont effectués par BOUYGUES TELECOM ou ses partenaires distributeurs installateurs. Le Client s'engage à faire un usage du Service conforme au guide d'utilisation des Terminaux IP ou Fixe GSM remis par BOUYGUES TELECOM lors de la Mise en Service.

b. Conditions de location des Terminaux IP ou Fixe GSM

Le Service de location des Terminaux IP ou Fixe GSM est souscrit pour une durée indéterminée avec une période minimale d'engagement identique à celle de la Ligne fixe à laquelle il est rattaché. BOUYGUES TELECOM fait ses meilleurs efforts pour assurer le bon fonctionnement des Terminaux IP ou Fixe GSM, incluant l'entretien pièces et main d'œuvre des Terminaux IP ou Fixe GSM utilisés normalement. 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. Dans ces cas, les frais de remise en état par BOUYGUES TELECOM sont à la charge du Client. Sont également exclus de l'entretien les éléments mobiles (cordons, fils, prises) et les accessoires dont le renouvellement régulier est nécessaire.

En cas de dysfonctionnement des Terminaux IP ou Fixe GSM, constaté par le Client, il appartient à celui-ci de le signaler à BOUYGUES TELECOM. Dans le cas où le déplacement de personnel de BOUYGUES TELECOM sur le Site est jugé nécessaire par BOUYGUES TELECOM, celui-ci est pris en

charge par BOUYGUES TELECOM au titre des présentes dans la limite d'une (1) intervention par an par Terminal IP ou Fixe GSM.

Lorsque le mauvais fonctionnement est établi, BOUYGUES TELECOM se réserve le choix des pièces à modifier ou à changer, des réparations à effectuer ainsi que des moyens en main-d'œuvre nécessaires à la réparation des Terminaux IP ou Fixe GSM.

c. Modification des Terminaux IP ou Fixe GSM

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

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

d. Restitution des Terminaux IP ou Fixe GSM

Au terme d'un Contrat ou en cas de résiliation d'un Contrat, le Client doit restituer à BOUYGUES TELECOM les Terminaux IP ou Fixe GSM loués dans le respect des dispositions de l'article 7 (Équipements) des Conditions Générales.

3.4.2 Installation des Terminaux IP (à partir de 5 postes par Site pour la solution UCAAS)

Au titre de cette prestation BOUYGUES TELECOM assure l'installation et la mise en service des Terminaux IP et des Commutateurs Réseau nécessaires au bon fonctionnement du Service. Cette installation est réalisée par BOUYGUES 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 BOUYGUES TELECOM constaterait lors du rendez-vous d'installation qu'il ne peut réaliser la Prestation pour une raison imputable au Client, BOUYGUES TELECOM facturera au Client un montant forfaitaire de 360 € HT (correspondant aux frais de déplacement du technicien).

CONDITIONS PARTICULIERES SOLUTIONS DE TELEPHONIE FIXE JUILLET 2022

3.4.3 Echange sur Site

Contenu des Prestations

Au titre du service Echange sur Site BOUYGUES TELECOM s'engage à procéder, sur le Site du Client, au remplacement du Terminal loué défectueux.

Le Terminal de remplacement est un Terminal IP ou ATA IP ou Fixe GSM ou ATA Mobile, neuf dans le cas d'un Echange sur Site suite à une Panne à la mise en service. Dans les autres cas, il s'agit d'un Terminal IP ou ATA IP ou Fixe GSM ou ATA Mobile remis à neuf identique ou de caractéristiques techniques équivalentes.

Prix

Les services d'Echange sur Site sont facturés d'un montant forfaitaire à l'acte défini dans les Tarifs en vigueur. Les prix forfaitaires applicables au titre du Terminal IP ou Fixe GSM de remplacement sont disponibles auprès du Service Client fixe. Ces prix sont susceptibles d'être modifiés à tout moment par BOUYGUES TELECOM. Par ailleurs, à défaut pour le Client de respecter le rendez-vous fixé pour procéder à l'échange, le Client sera facturé du coût de l'intervention.

Mode opératoire

Le Client doit contacter par téléphone au 0 800 942 342 le Service Client fixe de BOUYGUES TELECOM, en indiquant le lieu d'échange.

L'échange du Terminal IP ou Fixe GSM loué sous 24 heures ouvrées permet, sous réserve de disponibilité, la fourniture en France métropolitaine à l'adresse choisie par le client, d'un Terminal IP ou Fixe GSM de remplacement le jour ouvrable suivant sa déclaration de panne effectuée et validée par le Service Client fixe de BOUYGUES TELECOM dans les conditions susmentionnées.

3.4.4 Remplacement des Terminaux loués dans le cadre des Solutions UCAAS et Communications Unifiées

Dans le cadre de la Solution UCAAS, BOUYGUES TELECOM s'engage à procéder au remplacement des Terminaux signalés comme défectueux par le Client par appel au SAV de BOUYGUES TELECOM (0 800 942 342), qui lui indique alors la procédure à suivre.

Le remplacement des Terminaux défectueux loués est effectué gratuitement par BOUYGUES TELECOM sous réserve :

- du respect de la procédure précitée,
- que le Terminal ait été utilisé et entretenu conformément aux instructions du constructeur.

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

3.4.5 Musique d'attente personnalisable

Au titre de cette option BOUYGUES TELECOM offre au Client la possibilité de définir des films sonores pour certains services de téléphonie (double appel, mise en garde,...).

Il est précisé que BOUYGUES TELECOM ne fournit en aucun cas les films sonores au Client, celui-ci faisant son affaire de les concevoir ou de les acquérir sous sa seule responsabilité. Les films sonores sont mis en œuvre lors du paramétrage initial par BOUYGUES TELECOM

L'attention du Client est attirée sur le fait que l'utilisation d'un système d'attente musicale peut être soumise à déclaration auprès des organismes de gestion collective de droits d'auteurs (SACEM, SPP, SACD,...). Dans le cas où le film sonore choisi par le Client donnerait lieu au paiement de redevances au titre des droits d'auteurs, de producteur ou d'artiste interprète, ces redevances seront à la charge du Client.

Le Client s'engage à respecter les dispositions du Code de la propriété intellectuelle dans le cadre de l'utilisation du Service et fera son affaire personnelle de toute réclamation ou action de tiers pouvant survenir du fait des films sonores qu'il aura sélectionné. Le Client s'engage à garantir BOUYGUES TELECOM à ce titre et supportera tous les coûts et dépenses qui pourraient résulter de ces réclamation ou actions.

3.4.6 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 BOUYGUES 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 BOUYGUES TELECOM contre toute réclamation ou action de tiers.

CONDITIONS PARTICULIERES SOLUTIONS DE TELEPHONIE FIXE JUILLET 2022

3.4.7 Interface de gestion de la téléphonie

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'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 courrier électronique.

Les identifiants peuvent être modifiés par BOUYGUES 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 BOUYGUES TELECOM de toute perte, détournement ou utilisation non autorisée de ses identifiants, BOUYGUES 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 BOUYGUES TELECOM qu'à compter d'un délai d'un (1) Jour Ouvrable après la réception par le Service Clients de BOUYGUES TELECOM de la lettre recommandée avec avis de réception du Client l'informant de la perte, du détournement ou de l'utilisation non autorisée.

L'interface dédiée au Gestionnaire permet notamment d'administrer l'ensemble du parc fixe et mobile 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, filtrages patrons secrétaires, ainsi que les différents filtrages 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.

3.4.8 Réseau local managé

Au titre de ce Service optionnel, BOUYGUES TELECOM assure la fourniture l'installation, la configuration, la supervision et la maintenance d'un Commutateur Ethernet.

a. Description du Service

Outre la fourniture d'un Commutateur Ethernet permettant de raccorder les Terminaux IP sur chaque Site client, le Service comprend :

- le raccordement du Commutateur Ethernet au routeur d'accès CPE de BOUYGUES TELECOM ;
- la fourniture de 24 cordons RJ45 catégorie 6 blindés de 1 mètre permettant le cas échéant, le raccordement des ports du Commutateur Ethernet au panneau de brassage du Client ;
- La configuration standard initiale du Commutateur Ethernet ;
- La délégation à BOUYGUES TELECOM des modifications de configuration pendant la durée du Contrat ;
- Le stockage centralisé et l'archivage par BOUYGUES TELECOM de la configuration active en cours de chaque Commutateur Ethernet ;
- L'évaluation des nouvelles versions logicielles éditées par le constructeur du Commutateur Ethernet.

Le Service ne comprend pas :

- La maintenance des cordons fournis avec le Commutateur Ethernet ;
- La fourniture de cordons supplémentaires éventuellement nécessaires en cours de Contrat ;
- La mise à jour automatique des versions logicielles du Commutateur Ethernet.

b. Installation

Lors de la souscription initiale au Service RESEAU LOCAL MANAGE, le Client souscrit une prestation d'installation sur site par un technicien. Des Frais de mise en Services (FMS) sont appliqués par commutateur Ethernet. Au titre de cette prestation, BOUYGUES TELECOM ou son sous-traitant assure l'installation et la mise en service des équipements nécessaires au bon fonctionnement du Service RESEAU LOCAL MANAGE. Cette installation est réalisée par BOUYGUES TELECOM ou tout tiers désigné. 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.

Le Client devra accepter l'un des créneaux de rendez-vous proposé par BOUYGUES TELECOM ou tout tiers désigné pour la réalisation de cette prestation. Dans l'hypothèse où BOUYGUES

CONDITIONS PARTICULIERES SOLUTIONS DE TELEPHONIE FIXE JUILLET 2022

TELECOM constaterait lors du rendez-vous d'installation qu'il ne peut réaliser la Prestation pour une raison imputable au Client, BOUYGUES TELECOM facturera au Client un montant forfaitaire de 360 € HT (correspondant aux frais de déplacement du technicien).

La prestation comprend le câblage des équipements entre le Commutateur Ethernet et le Panneau de brassage.

La prestation ne comprend notamment pas :

- la migration physique sur le Commutateur Ethernet des équipements informatiques du client présents sur Site ;
- La mise à disposition d'un câblage plus long que celui fourni avec les équipements ;
- D'éventuels travaux (percements, etc...) dans les locaux du client ;
- L'utilisation d'un Commutateur Ethernet appartenant au Client pour le dépôt de tout ou partie des terminaux IP ;
- La configuration, l'installation et l'utilisation en standard des ports SFP.

c. Durée du Service

Sauf accord contraire des Parties, le Service est souscrit pour une durée indéterminée avec une période minimale d'engagement de vingt-quatre (24) mois à compter de la date de début de facturation telle que définie à l'article 8 ci-après.

d. Résiliation

Le Contrat et les Services peuvent être résiliés conformément aux modalités prévues dans les Conditions Générales.

En cas de résiliation d'un Service avant le terme de sa période d'engagement, le Client sera redevable de la totalité (100%) des mensualités, hors remise, restant dues au titre du Service jusqu'à la fin de sa période minimale d'engagement.

e. Conditions financières

Les tarifs applicables au Service sont définis dans les Tarifs en vigueur à la date de souscription du Service.

La facturation débute à compter de la Date de mise en service du Service conformément aux modalités prévues à l'article 5 ci-dessous.

La première facture inclut les abonnements facturés prorata temporis et les frais de mise en service.

3.4.9 Option Collaboration (Offre de Communications Unifiées)

a. Application BPHONE

Cette option, en complément d'une Ligne Fixe, permet au Client de bénéficier de l'application « BPhone » qui donne accès aux fonctionnalités de communications listées ci-après, depuis un smartphone, une tablette ou un ordinateur compatible :

- Messagerie instantanée et Gestion de présence
- Annuaire centralisé
- Partage d'écrans et de fichiers
- Click-to-call et Softphone
- Salle de conférence personnelle audio et vidéo

Le détail des fonctionnalités et leurs conditions d'utilisation sont accessibles dans la rubrique Assistance du site BOUYGUES TELECOM ENTREPRISES à l'adresse suivante : <https://www.bouyguestelecom-entreprises.fr/assistance/telephonie-fixe/communications-unifiees>.

L'application BPhone est téléchargeable sur les plateformes de téléchargement Android et Apple pour les mobiles et tablettes et depuis le Portail de Gestion de l'offre de « Communications Unifiées » pour les versions PC et MAC.

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

L'attention du Client est attirée sur le fait que l'installation de l'application BPhone sur les Terminaux ou Equipements (PC/MAC) de ses Utilisateurs relève de sa responsabilité. De même, la déclaration de localisation de l'usage de l'application Bphone est à la charge du Client si elle diffère de l'adresse postale déclarée lors de la commande initiale du Service. BOUYGUES TELECOM met à disposition depuis l'Espace Client Gestionnaire un outil pour effectuer ces modifications.

L'usage de l'application est autorisé uniquement depuis la France métropolitaine.

b. 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 mis à sa disposition dans la rubrique « Assistance » du site BOUYGUES

CONDITIONS PARTICULIERES SOLUTIONS DE TELEPHONIE FIXE JUILLET 2022

TELECOM ENTREPRISES. Ces prérequis concernent notamment :

- la Configuration minimum selon l'équipement ;
- l'ouverture des ports nécessaires à la connexion des services proposés dans le cadre de l'application BPhone.

c. Support de l'application

Le Client fait son affaire de l'assistance de ses Utilisateurs en ce qui concerne la connexion à l'application BPhone (vérification du login et mot de passe) et à son utilisation. Les Login de connexion sont envoyés au Gestionnaire lors de la souscription de l'Option Collaboration. Le Gestionnaire a également la possibilité de modifier les logins Utilisateurs depuis le Portail de Gestion.

d. Avertissement relatif aux Services

Compte tenu de l'état de l'art et de la nature et de la diversité des moyens techniques les services de communications fournis dans le cadre de l'option Collaboration sont fournis sans engagement de qualité de service.

L'application BPhone 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.

3.4.10 Web standardiste

L'option Web Standardiste est une application destinée à l'accueil téléphonique accessible directement depuis un navigateur internet.

Depuis son application, le Client pilote ses appels et bénéficie dans ce cadre des fonctionnalités suivantes :

- Affichage des appels entrants, fonction de décrocher et raccrocher, Interception d'appel, transfert d'appels ;
- Rappel du dernier appelant ;
- Mise en attente d'un second appel/va et vient ;
- Conférence à 3 ;
- Accès à l'annuaire d'entreprise.

Le détail des fonctionnalités est décrit dans la rubrique Assistance du site BOUYGUES TELECOM ENTREPRISES.

3.4.11 Groupe 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.

Le détail des fonctionnalités est décrit dans la rubrique Assistance du site BOUYGUES TELECOM ENTREPRISES.

3.4.12 Interface de programmation d'application (API)

BOUYGUES TELECOM met à disposition du Client des « API » (« *application programming interface* » ou « interface de programmation d'application ») lui permettant de configurer les Services de l'offre « BFLEX ».

Pour utiliser les API, le Client doit (i) avoir souscrit au préalable l'offre « BFLEX » proposée par BOUYGUES TELECOM et (ii) disposer d'un accès internet.

Au titre de ce Service, BOUYGUES TELECOM fournit au Client des droits d'accès à un portail (le « Portail API ») lui permettant d'utiliser les API mis à disposition par BOUYGUES TELECOM sur la base des informations techniques préalablement fournies par le Client. BOUYGUES TELECOM ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable en cas de dysfonctionnement des API résultant d'informations inexactes et/ou erronées qui auraient été communiquées par le Client.

Dans le cadre de ce Service, le Client peut bénéficier :

- D'un support sous réserve de souscrire auprès de BOUYGUES TELECOM un service d'Assistance Technique Dédicée (hors problèmes de configuration imputables au Client) ;
- D'un accompagnement (formation, développement spécifique pour l'utilisation des API) sous réserve de l'acceptation par le Client du devis proposé par BOUYGUES TELECOM. Si le Client développe et/ou héberge ses API via ses propres ressources (intégrateur, prestataire, ressources internes...), il supporte alors l'entière responsabilité des risques associés à la manipulation de ses API, notamment la perte de ses données et la perte de configuration des services de téléphonie de l'offre « BFLEX ».

ARTICLE 4 CONDITIONS PRÉALABLE D'ACCÈS AU SERVICE

4.1 Généralités

L'accès au Service nécessite, outre la collaboration active du Client, la mise en œuvre des pré-requis techniques et administratifs tels que décrits à l'article 3 des Conditions Générales

CONDITIONS PARTICULIERES SOLUTIONS DE TELEPHONIE FIXE JUILLET 2022

et/ou qui auront été communiqués au Client dans le cadre de la commande du Service.

Le Client est par ailleurs informé que l'interruption du Service de téléphonie fixe, en cas de panne électrique ou pour quelque cause que ce soit, entraîne une indisponibilité des numéros d'urgence (SAMU, Police, Pompiers ...).

De même, dans le cadre d'un accès IP, BOUYGUES TELECOM ne peut garantir le bon fonctionnement du Service avec des Terminaux Data Analogiques.

Aussi, il est recommandé au Client de conserver sur chaque Site une ligne téléphonique analogique, notamment afin de permettre au Client d'émettre des appels vers des numéros d'urgence le cas échéant, et d'utiliser les Terminaux Data Analogiques.

Dans le cadre de la solution Fixe PBX, le Client peut demander le raccordement centralisé d'un seul PBX portant la téléphonie de l'ensemble de ses Sites. Toutefois, dans cette hypothèse, le Client s'engage à mettre en place en collaboration avec BOUYGUES TELECOM un plan d'acheminement de ses appels ainsi qu'un protocole d'accès aux numéros d'urgence. BOUYGUES TELECOM ne pourra fournir des tranches de numérotation géographiques que pour les zones de numérotation élémentaires correspondant aux sites du client. Le Client est responsable de l'utilisation desdites tranches uniquement sur les postes téléphoniques des sites correspondant. En cas de déménagement d'un site, le Client doit en informer Bouygues Télécom. Si le déménagement est effectué vers une autre ZNE, le Client est informé que les tranches de numéros de l'ancien site ne pourront être conservées.

Par ailleurs, dans le cadre d'un raccordement centralisé, l'acheminement des communications vers les services d'urgence nécessite que le Client fournisse et tienne à jour une table de correspondance entre ses numéros SDAs et la localisation physique du poste téléphonique associé. BOUYGUES TELECOM ne pourra être tenu responsable des conséquences d'une correspondance erronée, ou d'une évolution de l'installation du client qui n'aurait pas été portée à sa connaissance.,

S'agissant des Sites PBX, en complément des dispositions des Conditions Générales précitées il est précisé que l'installation du Service de téléphonie fixe implique une manipulation des interfaces du PBX du Client, notamment un changement des connexions aux réseaux opérateurs. Le Client fait son affaire de cette manipulation et s'engage à convoquer son installateur privé à la date et à l'heure convenue entre le Client et BOUYGUES TELECOM, pour le raccordement du PBX à l'Équipement de BOUYGUES TELECOM.

Dans ce cas, le Client prend à sa charge les prestations facturées par son installateur privé.

Lorsque le raccordement du PBX est effectué avec le protocole SIP, le Client doit s'assurer que son installateur privé dispose des compétences nécessaires pour effectuer la configuration du Trunk SIP suivant les paramètres fournis par BOUYGUES TELECOM.

En cas d'information erronée ayant conduit BOUYGUES TELECOM à livrer le Service sur un Site non approprié, BOUYGUES TELECOM pourra exiger du Client le versement de pénalités au montant total des dépenses engagées par BOUYGUES TELECOM pour livrer son Service sur ledit Site.

Lors de la souscription du Contrat, le Client choisit sous son entière responsabilité le nombre de communications simultanées qu'il souhaite attribuer au Site équipé de la solution Fixe PBX en fonction de la configuration de son Site et de ses usages.

Dans le cas d'accès Over The Top, deux (2) profils sont disponibles avec ou sans cryptage (TLS). Dans le cas d'une configuration sans cryptage, le Client est seul responsable de la sécurisation de sa solution.

S'agissant des Offres de Communications Unifiées et UCAAS, en complément des dispositions des Conditions Générales précitées, il est précisé que l'accès au Service nécessite la réalisation préalable d'une validation technique qui vise à vérifier que l'aménagement du Site (LAN, locaux, câblage interne...) est conforme aux prérequis techniques du Service.

Cette prestation permet par ailleurs d'estimer le coût des éventuels travaux de mise à niveau du LAN du Site du Client.

La prestation de validation technique fait l'objet d'un compte-rendu communiqué au Client par BOUYGUES TELECOM. Le cas échéant, ce compte rendu est accompagné d'un devis émis par BOUYGUES TELECOM ou l'un de ses partenaires installateurs, chiffrant les travaux de mise à niveau du LAN nécessaires et d'un Bon de Commande ou Contrat de service intégrant les coûts additionnels correspondants.

Le Client dispose d'un délai de trente (30) jours ouvrés pour donner son accord sur le devis à BOUYGUES TELECOM. Le cas échéant le Client retourne à BOUYGUES TELECOM ou à son partenaire installateur, la Commande signée. En l'absence de réponse du Client dans le délai de 30 jours précité, le Contrat est résilié de plein droit et le prix de la prestation de validation technique est facturé au Client.

4.2 Cas particulier du VGA

Le Client donne mandat à BOUYGUES TELECOM d'effectuer, en son nom et pour son compte, l'ensemble des démarches

CONDITIONS PARTICULIERES SOLUTIONS DE TELEPHONIE FIXE JUILLET 2022

nécessaires auprès de l'opérateur historique pour obtenir la mise en œuvre du VGA.

BOUYGUES TELECOM ne pourra être tenu responsable d'un éventuel refus de l'opérateur historique de mettre en œuvre le VGA.

Le Client déclare (i) être titulaire des lignes et des accès de base ou, à défaut, avoir obtenu l'accord du ou des titulaire(s) et engager sa responsabilité en cas de litige soulevé par le titulaire de la ligne, (ii) avoir résilié ou avoir commencé les démarches de résiliation de l'ensemble des services préexistants sur la ligne.

La souscription au VGA entraîne la résiliation automatique de l'abonnement téléphonique souscrit par le Client auprès de France Télécom ainsi que toute présélection existante auprès d'un opérateur tiers.

L'opérateur historique ou l'opérateur tiers continuera à facturer le matériel (terminal, télécopieur notamment) loué par le Client.

La mise en œuvre du VGA entraîne les conséquences suivantes pour le Client :

- impossibilité de sélectionner appel par appel un autre opérateur pour acheminer ses communications téléphoniques ou de souscrire à la présélection auprès d'autres opérateurs téléphoniques,
- interruption technique des services téléphoniques (de type canal D sur accès de base) supportés par sa ligne téléphonique.
- dans certains cas, pour la solution Ligne analogique, l'interruption des services Internet sur DSL portés sur les fréquences haute de la paire de cuivre. Dans ce cas, il est de la responsabilité du client de contacter son FAI pour la remise en état de son service Internet.

Le Client peut sur la solution Ligne Analogique souscrire à une offre de détail haut débit sous réserve qu'elle repose sur l'utilisation des fréquences hautes de la paire de cuivre.

La mise en œuvre du VGA sur une ligne numérique ou analogique écrase les offres préexistantes sur ladite ligne. Il appartient au Client de résilier les services incompatibles avec la mise en œuvre du VGA directement auprès des opérateurs ou prestataires concernés dans les conditions contractuelles souscrites. BOUYGUES TELECOM ne pourra encourir aucune responsabilité de ce chef.

ARTICLE 5 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, BOUYGUES TELECOM, le cas échéant, réalise contradictoirement avec le Client une série de tests destinés à vérifier le bon fonctionnement du Service.

La mise en Service donne lieu à l'établissement d'un avis de mise en service qui est transmis au Client par courrier, fax ou e-mail.

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, BOUYGUES TELECOM s'engage à corriger les anomalies signalées par le Client et à proposer au Client, dans les meilleurs délais, un rendez-vous pour 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 et/ou en cas de non-respect de ses obligations préalables par le Client et tel que visés à l'article 3 des Conditions Générales, BOUYGUES TELECOM se réserve le droit de facturer au Client chaque déplacement supplémentaire nécessaire à la réalisation de la mise en service, notamment dans le cas suivant :

- Défaut d'environnement (énergie, emplacement dans le local où doit être installé l'Équipement de BOUYGUES TELECOM),
- Défaut d'accès au Site imputable au Client (Impossibilité pour BOUYGUES TELECOM de se rendre à la date et heure convenue sur le Site),
- Report de date ou annulation moins de cinq (5) jours avant la date prévue d'intervention de BOUYGUES TELECOM,
- Défaut de capacité à localiser la tête de câble France Télécom sur le Site,
- Défaut d'information sur la complexité de la Desserte Interne à réaliser. Il est de la responsabilité du Client de signifier à BOUYGUES TELECOM les caractéristiques de la Desserte Interne (travaux, longueur, ...) adapté 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 dans le cas où le Client aurait conservé la prise en charge de la réalisation de cette desserte,
- Tout autre fait imputable au Client entravant la réalisation de la mise en service.

CONDITIONS PARTICULIERES SOLUTIONS DE TELEPHONIE FIXE JUILLET 2022

Sans préjudice des dispositions précédentes, et par dérogation à l'article 6.1 des Conditions Générales, si la mise en service prévisionnelle du Site n'a pas pu être respectée du fait du Client, BOUYGUES TELECOM procédera à la mise en facturation du Site concerné dès lors que le retard sur la Date de mise en service prévisionnelle dépasse sept (7) jours ouvrés.

ARTICLE 6 DURÉE DU SERVICE

Pour la solution Ligne analogique et Fixe PBX, sauf accord contraire des Parties, les Services sont souscrits pour une durée indéterminée avec une période minimale d'engagement de trente-six (36) mois à compter de la date de début de facturation telle que définie à l'article 8 ci-après.

Pour les solutions Communications Unifiées et UCAAS, sauf accord contraire des Parties, les Services sont souscrits pour une durée indéterminée avec une période minimale d'engagement de vingt-quatre (24) mois, pour chaque ligne fixe et de vingt-quatre (24) mois pour les lignes souscrites dans le cadre du Service Mobile. Cette période minimale d'engagement est décomptée à partir de la Date de mise en service de chacune des dites lignes souscrites.

ARTICLE 7 RÉSILIATION

7.1 Le Contrat et les Services peuvent être résiliés conformément aux modalités prévues à l'article 12 des Conditions Générales.

7.2 Dans l'hypothèse d'une résiliation partielle du Service de Convergence par le Client, les mensualités restant dues par le Client au titre du Service résilié, seront calculées sur la base du tarif de l'abonnement mensuel du Service concerné hors remise à la date de sa souscription.

ARTICLE 8 CONDITIONS FINANCIÈRES

8.1 Prix

Les tarifs applicables au Service sont définis dans les Tarifs en vigueur à la date de souscription du Service.

8.2 Facturation

8.2.1 Facturation sites PBX, sites Communications Unifiées et Sites UCAAS

La facturation débute à compter de la première des deux dates suivantes :

- la Date de mise en service du Site conformément aux modalités prévues à l'article 5 ci-dessus,
- ou la date à laquelle le Client est en mesure d'émettre des appels sortants dans le cadre du Service de téléphonie fixe.

8.2.2 Facturation VGA

Le VGA fait l'objet :

- d'une facturation de frais lors de la mise en service du VGA,
- d'une facturation à la consommation établie mensuellement pour le trafic correspondant au mois précédent. Toute consommation non facturée au titre du mois précédent sera facturée le(s) mois suivant(s),
- d'une facturation mensuelle d'avance pour les abonnements et les abonnements, avec, le cas échéant, un montant minimal de facturation.

La première facture inclut les abonnements facturés prorata temporis et les frais de mise en service.

Lors du terme ou de la résiliation du Contrat, le mois entier est dû.

ARTICLE 9 UTILISATION DU SERVICE

9.1 Utilisation du Service de téléphonie fixe

9.1.1 Attribution du numéro

La réception des appels entrants se fait sur une tranche de numéros de téléphone du plan de numérotation national.

Selon les souhaits du Client formalisés dans le Contrat, cette tranche de numéros de téléphone peut être :

- incluse dans les tranches de numéros attribués à BOUYGUES TELECOM ou à l'Opérateur Partenaire par l'Autorité de Régulation des Communications Électroniques et des Postes (ARCEP),
- la même que celle qui avait été attribuée précédemment au Client par son ancien opérateur.

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 donner lieu à aucun acte de disposition ou de sûreté.

Les demandes du Client notamment quant à l'architecture technique qu'il souhaite voir déployer pour ses Sites et les spécificités du protocole IP ont comme double conséquence i) de ne pas permettre l'affectation de ses numéros conformément à la zone de numérotation élémentaire correspondante aux implantations de ses postes téléphoniques, ii) d'engendrer d'éventuelles difficultés techniques en cas de demande ultérieure par le Client de portabilité des numéros susmentionnés.

9.1.2 Portabilité du Numéro

La Portabilité permet au Client de changer d'opérateur de

CONDITIONS PARTICULIERES SOLUTIONS DE TELEPHONIE FIXE JUILLET 2022

télécommunications pour confier son trafic à un autre opérateur (ci-après « Opérateur Prenant ») tout en conservant les numéros fixes attribués par son opérateur d'origine (ci-après « Opérateur Cédant ») pour un type d'accès. Un numéro bénéficiant de la portabilité est dit « porté ».

La demande de Portabilité Fixe d'un numéro doit être formulée lors la signature du Contrat par le Client titulaire du contrat d'abonnement au service téléphonique de l'Opérateur Cédant pour le type d'accès concerné.

La signature du Contrat de BOUYGUES TELECOM vaut mandat donné à BOUYGUES TELECOM et permet à BOUYGUES TELECOM d'effectuer les démarches auprès de l'Opérateur Cédant pour mettre en œuvre le portage du numéro et tient lieu de lettre de résiliation du contrat d'abonnement établi entre le Client et l'opérateur Cédant pour le numéro porté ainsi que l'accès correspondant.

Le Client ne pourra en aucun cas céder à un tiers le ou les numéros pour lesquels il a demandé la Portabilité Fixe.

La mise en œuvre de la Portabilité Fixe est soumise à la condition suspensive que le Client soit en conformité avec l'ensemble de ses obligations contractuelles définies dans le contrat qui le lie avec l'Opérateur Cédant. Ce dernier pourra rejeter, reporter ou engager des études techniques complémentaires concernant la Portabilité Fixe des numéros, entre autre, dans les cas suivants :

- l'adresse du Client est erronée,
- le nom du titulaire du numéro n'est pas correct,
- les numéros sont réservés chez l'Opérateur Cédant par le Client mais sont non actifs,
- les lignes correspondent à un abonnement temporaire,
- les numéros géographiques sont déjà portés par un autre opérateur.

BOUYGUES TELECOM informera le Client de la décision prise par l'Opérateur Cédant dans les meilleurs délais. BOUYGUES TELECOM ne peut intervenir en aucune façon ni sur le principe ni sur les délais de mise en œuvre de la Portabilité Fixe et ne pourra être tenue responsable du non-respect de la date de mise en œuvre.

En cas de rejet ou de report de la demande par l'Opérateur Cédant, le Client pourra formuler une nouvelle demande de Portabilité Fixe après s'être mis en conformité avec les motifs de rejet ou de report avancés par l'Opérateur Cédant.

9.1.3 Présentation du Numéro chez le correspondant

La présentation du numéro de téléphone du Client s'affiche par défaut sur l'équipement terminal de son correspondant, à l'exclusion des appels à destination des réseaux mobiles et internationaux et ce, sous réserve des paramétrages effectués par le Client, selon la solution choisie.

Dans ce dernier cas, le Client peut toutefois s'opposer à la présentation de son numéro sur l'équipement terminal de son correspondant appel par appel ou effectuer le paramétrage correspondant, auquel cas les numéros appelants du Client ne seront pas présentés à leurs correspondants, à l'exception des appels effectués vers les services d'urgence.

9.2 **Utilisation du Service de téléphonie mobile**

L'utilisation de ce service est décrite dans les Conditions Générales et particulières qui lui sont applicables.

ARTICLE 10 **OBLIGATIONS SPECIFIQUES DU CLIENT AU TITRE DU SERVICE**

10.1 **Généralités**

10.1.1 Un recensement des données Client est nécessaire à la programmation du Service par BOUYGUES TELECOM : caractéristiques du plan de numérotation, données Utilisateurs (nom, prénom, numéro d'annuaire, mail, profil, restrictions d'appels, estimation des volumes de communication, etc....). Ces données sont à fournir par le Client, par l'intermédiaire du fichier d'information client qui lui est communiqué par BOUYGUES TELECOM postérieurement à la signature du Contrat.

En cas de retard ou d'erreur du Client dans la communication des données, la Mise en Service est différée en fonction du nombre de jours supplémentaires nécessaires à la fourniture ou la correction desdites données par le Client.

Si le retard susmentionné excède 30 jours, BOUYGUES TELECOM pourra annuler la commande du Client et lui réclamer une pénalité forfaitaire correspondant à un an d'abonnement au Service.

10.1.2 Le Client s'interdit d'affecter les lignes souscrites au titre du Service de téléphonie fixe à un autre Site que celui figurant sur la commande afférente aux dites lignes, sauf accord exprès et écrit de BOUYGUES TELECOM.

Le Client s'engage à mettre en œuvre les mesures de sécurité adéquates afin notamment d'empêcher d'éventuels branchements clandestins ou l'utilisation frauduleuse du Service et garantit BOUYGUES TELECOM contre toutes les conséquences financières.

CONDITIONS PARTICULIERES SOLUTIONS DE TELEPHONIE FIXE JUILLET 2022

Le Client est seul responsable de l'utilisation du Service et donc des conséquences de toute utilisation illégale abusive frauduleuse ou illicite, d'une part et d'autre part du contenu des informations, messages, données ou communications échangées par l'intermédiaire des Services (le « Contenu »), ou de toute autre utilisation des Services de BOUYGUES TELECOM par le Client ou par toute personne ou entité ayant accédé aux Services via le Client ou les équipements de ce dernier (un « Utilisateur »).

Il garantit BOUYGUES TELECOM contre tout dommage (en ce compris les frais de procédure et d'avocat), contre toute réclamation, action, revendication, procédure exercée à son encontre et qui résulterait de l'utilisation du Service ou des Contenus.

10.1.3 En cas d'utilisation inappropriée du Service par le Client, BOUYGUES TELECOM se réserve le droit de suspendre le Service puis de résilier le Contrat conformément aux dispositions de l'article 12 des Conditions Générales.

Dans le cadre des présentes, 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 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,
- l'émission d'appels dont l'acheminement est détourné ou rerouté via des plateformes téléphoniques.

Le Client s'engage à respecter les volumes d'usage tels que définis dans les Tarifs pour les appels illimités compris dans niveaux certains de niveaux de générosité des solutions.

10.2 Responsabilité spécifique du Client relative au VGA

10.2.1 Équipement et Terminaux

L'accès à certains Services Associés VGA ou Services Associés VGA Ligne Fixe Isolée nécessite de disposer d'un terminal possédant les fonctionnalités adéquates à leur usage. Il est de la responsabilité du Client de vérifier auprès de BOUYGUES TELECOM si les Services Associés VGA souhaités seront effectivement gérés par celui-ci.

Certains équipements du Client (poste téléphonique, modem numérique ou adaptateur, standard téléphonique Numéris ou PABX, ...) peuvent être programmés pour activer certains des Services précités, sans abonnement et facturés à l'utilisation, de manière automatique. Le Client doit donc se renseigner spécifiquement sur ce sujet auprès de BOUYGUES TELECOM afin de vérifier que son équipement ne programme pas automatiquement les Services précités.

10.2.2 Dimensionnement

Le Client doit adapter le nombre de ses Accès VGA et la Ligne analogique au volume des appels qui lui sont destinés de façon à ne pas perturber le Service et le réseau commuté de l'opérateur historique.

10.2.3 Entretien et garde

Le Client est responsable de 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 l'opérateur historique pour la fourniture du Service.

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, modification, réparation du ou des câble(s) de raccordement dans la propriété desservie doit être faite avec l'assistance de l'opérateur historique.

10.2.4 Raccordement pour les Accès numériques isolés ou en Groupement

Le Client s'engage à ne pas déplacer, modifier ou remplacer la « Terminaison Numérique de Réseau » installé par l'opérateur historique pour permettre l'Accès VGA.

CONDITIONS PARTICULIERES SOLUTIONS DE TELEPHONIE FIXE JUILLET 2022

ARTICLE 11 GARANTIES DE QUALITÉ DE SERVICE

BOUYGUES TELECOM s'engage, au titre des Garanties de Qualité de Service (QoS), sur le Service de téléphonie fixe.

Les Garanties de Qualité de Service comprennent :

- Les délais de mise en service,
- La Garantie de Temps de Rétablissement,
- La Garantie de Taux de Disponibilité du Service.
- Les Garanties de performance.

11.1 Cellule Assistance Technique

Ce service de BOUYGUES TELECOM assure la prise en charge et le suivi des incidents notifiés par le Client selon les modalités décrites ci-après.

Pour les Services du Réseau Fixe, la Cellule Assistance Technique est accessible via l'Espace Client Gestionnaire ou par téléphone au n° 0800 942 342 aux horaires d'ouverture correspondant à la période de couverture des Garanties souscrite par le Client et définie ci-après.

Le Client doit s'assurer préalablement à la notification d'un Incident que celui-ci ne se situe pas sur ses propres Équipements ou sur son Site.

Le Client communiquera à la Cellule Assistance Technique toutes les informations lui permettant l'identification du Client et la qualification de l'incident.

Si l'Incident résulte d'un élément ou d'un Équipement exploité par le Client ou relevant de la responsabilité du Client, l'intervention de BOUYGUES TELECOM pourra être facturée au tarif en vigueur.

11.2 Définitions et modalités

11.2.1 Période de couverture des garanties

La période de couverture des garanties correspond par défaut à la période du lundi au vendredi, de 8H30 à 19H00 (hors jours fériés et hors périodes de maintenance programmées par BOUYGUES TELECOM).

La Période de Couverture des Garanties peut être étendue en fonction des Services ou des options souscrits par le Client.

11.2.2 Ticket d'Incident

Le Ticket d'Incident est créé par le Client via l'Espace Client Gestionnaire ou par BOUYGUES TELECOM à compter de la signalisation de l'incident par téléphone par le Client. Pour chaque Incident, un numéro de Ticket d'Incident est attribué au Client par BOUYGUES TELECOM.

Le ticket d'incident est fermé par BOUYGUES TELECOM quand le Service est rétabli. Suite à la résolution de l'Incident, la Cellule Assistance Technique constate avec le Client le rétablissement du Service et clôture de l'Incident.

11.2.3 Temps de Rétablissement

Le Temps de Rétablissement s'entend du délai entre l'ouverture du ticket d'Incident provoqué par l'interruption totale de la Liaison Garantie, et la résolution de l'Incident telle qu'indiquée sur le Ticket d'Incident. Le Temps de Rétablissement ne court que pendant la Période de Couverture des Garanties. Toute période pendant laquelle le Client ne pourra assister BOUYGUES 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 Temps de Rétablissement.

11.2.4 Taux de Disponibilité

Chaque période de calcul du Taux de Disponibilité débute à la date de mise à disposition effective du Service sur un Site et se calcule exclusivement pour les Incidents liés à l'interruption totale de la Liaison Garantie se produisant pendant la Période de Couverture des Garanties.

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

- Taux de Disponibilité : $(\text{Temps de référence} - \text{Temps de panne}) / \text{Temps de référence}$,
- Temps de référence : une année pleine, en minutes (365x24x60),
- Temps de panne : somme, en minutes des Temps de Rétablissement.

11.2.5 Temps de transit (latence)

Le temps de transit correspond au temps moyen de transfert, aller et retour, entre un Site Central et un Site distant d'un paquet de 128 octets, hors charge de la Liaison liée à la mesure.

Les valeurs de temps de transit mesurées ne sont prises en compte dans le calcul de l'engagement mensuel que si la charge constatée des Liaisons dans les deux sens ne dépasse pas 70% du débit souscrit (pour un débit moyen calculé sur 5 minutes).

L'échantillon servant à effectuer les mesures est constitué d'un minimum de 5 Sites et d'un maximum de 10% du nombre total de Sites inclus dans le Service.

Dans tous les cas les engagements sont mesurés à 90 percentiles (c'est-à-dire en excluant 10% des valeurs extrêmes).

CONDITIONS PARTICULIERES SOLUTIONS DE TELEPHONIE FIXE JUILLET 2022

Le temps de transit se calcule uniquement sur les Liaisons Garanties, sur la classe de service voix, ainsi que sur la plus prioritaire des classes data si le Client a souscrit les Services ou les options correspondantes.

11.2.6 Pénalités

En cas de non-respect des Garanties de Qualité de Service, BOUYGUES TELECOM sera redevable au Client des Pénalités libératoires dont le montant est mentionné aux présentes Conditions Particulières et plafonné, par année et pour un Site donné, à un mois d'abonnement mensuel au Service (à l'exclusion des abonnements aux options ou autres services additionnels).

Le montant cumulé des pénalités au titre de l'ensemble des Sites par année (calculée à partir de la date de signature du Contrat) ne pourra pas dépasser un montant égal à 10% des factures réglées par le Client au cours de l'année au titre du Service.

Pour bénéficier des Pénalités, le Client doit en faire la demande écrite auprès de BOUYGUES TELECOM dans les trente (30) jours calendaires suivant la fin du mois au cours duquel l'événement donnant droit à Pénalité s'est produit.

L'acceptation tacite ou exprès ou le versement de Pénalités par BOUYGUES TELECOM au titre des présentes Garanties emportent renonciation exprès à agir à l'encontre de BOUYGUES TELECOM, ces pénalités constituant la seule conséquence du non-respect par BOUYGUES TELECOM des Garanties de Qualité de Service.

Le Client n'a droit à aucune Pénalité et la responsabilité de BOUYGUES TELECOM ne peut être engagée en cas de suspension, de dégradation du Service, du fait d'un tiers ou d'un opérateur, du fait du Client (incluant notamment les cas d'interruption de Service demandée par le Client, de dysfonctionnement dû aux équipements, circuits, applications, logiciels, codes, matériels informatiques du Client, d'actions ou d'omissions de la part du Client ou de l'un de ses clients ou fournisseurs), ou du fait de tout autre cas de force majeure tel que définie dans l'article 17 des Conditions Générales.

11.3 Les délais de Mise en Service

11.3.1 Pour une configuration de moins de vingt (20) Sites ou déploiement de Liaisons xDSL ou FTTH

Le délai maximum de Mise en Service du premier Site est de :

- quarante-quatre (44) jours ouvrés pour les Liaisons portant une solution fixe PBX ;
- soixante (60) jours ouvrés pour les Liaisons portant une solution fixe Communications Unifiées.

11.3.2 Pour une configuration de plus de vingt (20) Sites ou pour la mise en place de Liaisons Garanties (hors SDSL)

Les Parties détermineront d'un commun accord un planning de Mise en Service. A défaut d'accord des Parties dans un délai de vingt et un (21) jours suivant la signature du Contrat, le planning sera défini en derniers recours par BOUYGUES TELECOM.

11.3.3 Pénalités associées

En cas de non-respect du délai de Mise en Service sur un Site le Client a la faculté de demander le versement des pénalités suivantes :

Retard en nombre de jours ouvrés	Indemnité
de 1 à 5	50 € HT
de 5 à 10	100 € HT
Plus de 10	200 € HT

11.4 La Garantie de Temps de Rétablissement

11.4.1 Niveau d'engagement

BOUYGUES TELECOM s'engage à un Temps de Rétablissement, pendant la Période de Couverture des Garanties, inférieur ou égal à :

- 4 heures ouvrées, pour les Liaisons Garanties SDSL et FTTO.
- 10 heures ouvrées, pour les Liaisons Garanties FH.

Dans le cadre d'un Service centralisé, en cas d'Incident sur le Site Central affectant les autres Sites, seul le Temps de Rétablissement sur ledit Site Central est pris en compte pour le calcul des pénalités.

11.4.2 Pénalités associées

En cas de non-respect de la Garantie de Temps de Rétablissement, les Pénalités auxquelles peut prétendre le Client, exprimées en % du montant de l'abonnement mensuel du Site au Service (à l'exclusion des abonnements aux options ou autres services additionnels), seront les suivantes :

Délai de Rétablissement	Pénalités
Liaison Garantie hors FH : entre 4h et 8h	20%
Liaison Garantie FH : entre 10h et 12h	
Liaison Garantie hors FH : entre 8h et 12h	50%

CONDITIONS PARTICULIERES SOLUTIONS DE TELEPHONIE FIXE JUILLET 2022

Liaison Garantie FH : entre 12h et 24h	100 %
Liaison Garantie hors FH : > 12h	
Liaison Garantie FH : > 24H	

11.5 La Garantie de Taux de Disponibilité

11.5.1 Niveau d'engagement

- Cas des sites mono raccordés :

BOUYGUES TELECOM s'engage à respecter une durée d'indisponibilité annuelle du Service inférieure ou égale à :

- Pour les Services en FTTO, douze (12) heures
- Pour les Services en Liaison Garantie SDSL, treize (13) heures.
- Pour les Service en Liaison Garantie FH, dix neuf (19) heures.

- Cas des sites ayant souscrit à une solution optionnelle de sécurisation en double raccordements :

Le Taux de Disponibilité varie de une (1) à six (6) heure(s) selon le niveau de sécurisation souscrit par le Client.

11.5.2 Pénalités associées

En cas de non-respect de la Garantie de Taux de Disponibilité, les Pénalités auxquelles peut prétendre le Client, exprimées en % du montant de l'abonnement mensuel du Site au Service (à l'exclusion des abonnements aux options ou autres services additionnels), seront les suivantes :

Dépassement de la durée annuelle d'indisponibilité du Service	Pénalités
de 0 à 5 heures	20 %
de 5 à 11 heures	50 %
supérieur à 11 heures	100%

11.6 Les Garanties de Performance

11.6.1 Niveau d'engagement

BOUYGUES TELECOM s'engage sur un temps de transit moyen inférieur à 100 ms.

BOUYGUES TELECOM s'engage au respect des niveaux de débits IP minimums associés à chaque Liaison Garantie, pendant 99% du Temps de Couverture des Garanties sur une année pleine.

11.6.2 Pénalités associées

En cas de non respect de la Garantie de Performance, le Client aura la faculté de demander le versement d'une indemnité égale à 5% de l'abonnement mensuel du Site au Service (à l'exclusion des abonnements aux options ou autres services additionnels).

ARTICLE 12 ÉVOLUTION DU SERVICE

12.1 Amélioration du Service

BOUYGUES 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 BOUYGUES TELECOM pourront être imposées par l'ARCEP ou toute autorité compétente. Le Client s'engage à les accepter et à respecter toutes prescriptions données BOUYGUES TELECOM concernant ces évolutions.

Plus particulièrement, le Client reconnaît avoir été informé de la perspective de la fermeture du réseau cuivre d'Orange, qui est utilisé au titre du Réseau Fixe, dans les conditions et selon un calendrier déterminé par l'ARCEP et Orange. Si des Sites devaient être concernés par la fermeture du réseau cuivre, les Parties s'engagent à discuter de bonne foi d'une solution de substitution qui pourrait le cas échéant être proposée au Client.

12.2 Modification des conditions techniques de fourniture du Service

BOUYGUES 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, BOUYGUES 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.

12.3 Modification du Service à l'initiative du Client

Toute évolution du Service impliquant une modification de la Liaison d'accès, (ex : modification à la hausse ou à la baisse du débit) est soumise à une étude de faisabilité préalable de BOUYGUES 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 seront facturées aux conditions financières mentionnées dans les Tarifs en vigueur.

CONDITIONS PARTICULIERES SOLUTIONS DE TELEPHONIE FIXE JUILLET 2022

12.3.1 Modification du Service de téléphonie fixe ou modification du débit internet

En cas de modification du Service de téléphonie fixe (nombre de communications simultanées) ou de la Liaison d'accès (ex : modification à la hausse ou à la baisse du débit), la mise en œuvre de la modification entraîne la prolongation de la durée d'engagement pour une durée de 36 mois à compter de la mise en Service de la modification.

12.3.2 Déménagement

- Déménagement du Site avant mise en service du Service

Dans cette hypothèse, le Client est tenu de prévenir BOUYGUES TELECOM par écrit au minimum cinquante (50) jours avant la date de changement de Site. Pour des cas spécifiques, BOUYGUES 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. Au cas où le déménagement est possible, le Client sera redevable à BOUYGUES TELECOM de tous les frais engagés et notamment tous les frais d'accès au Service.

- Déménagement du Site après mise en service du Service

Dans cette hypothèse, le Client est tenu de prévenir BOUYGUES TELECOM, par écrit, au minimum soixante jours (60) avant la date de changement de Site. Pour des cas spécifiques, BOUYGUES 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. Au cas où le déménagement est possible, le Client sera le cas échéant facturé des frais forfaitaires définis dans les Tarifs.

Par ailleurs, le Contrat sera reconduit pour une durée indéterminée avec une période minimale d'engagement de trente-six (36) mois.

Si le Client ne souhaite pas ou ne peut pas continuer à bénéficier du Service, le Client versera à BOUYGUES TELECOM les indemnités prévues en cas de résiliation anticipée du Contrat par le Client, conformément à l'article 12 des Conditions Générales.

Le Client est informé que l'opération de déménagement est susceptible d'entraîner une interruption du Service sur le Site concerné.

CONDITIONS PARTICULIÈRES SOLUTIONS D'ACCES INTERNET SOLUTIONS RESEAUX ET SECURITE JUILLET 2022

ARTICLE 1 OBJET

Les présentes Conditions Particulières ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles BOUYGUES TELECOM met en œuvre les moyens nécessaires à la fourniture au Client des solutions d'accès Internet / Réseaux et Sécurité et des services qui y sont associés.

ARTICLE 2 DÉFINITIONS

« **Données Clients** » : désigne l'ensemble des données, logiciels, informations, y compris, sans limitation, tous fichiers, scripts, programmes, enregistrements, son, musique, graphiques, images, adresses IP qui sont créés, installés, téléchargés ou transférés par le Client par l'intermédiaire des Services.

« **Liaison standard** » : Liaison ADSL ou fibre mutualisée (FTTH) ou accès compatible avec une ou plusieurs technologies utilisées sur le Réseau Mobile de BOUYGUES TELECOM, qui ne bénéficie d'aucune garantie de débit.

« **Liaison garantie** » : Liaison SDSL, Fibre dédiée (FTTO) ou Faisceau Hertzien (FH) bénéficiant d'un débit théorique minimum garanti.

« **Service** » : désigne tout ou partie des Services « solutions IT » fourni par BOUYGUES TELECOM au titre des présentes.

« **Site(s) Principal(aux)** » : désigne dans le cadre du Service VPN le(s) Site(s) sur lequel sont localisés les serveurs du Client.

ARTICLE 3 DESCRIPTION DU SERVICE

Au titre du Service, le Client bénéficie de tout ou partie des services décrits ci-après.

3.1 Solutions d'accès Internet

3.1.1 Solution d'accès Internet fixe

a. Services de base

Les solutions d'accès Internet permettent au Client de bénéficier, sous réserve des conditions de certaines offres, d'un accès permanent et illimité à Internet depuis son Site, selon l'une des modalités suivantes, sous réserve de l'éligibilité du Site concerné :

- Soit par des Liaisons standards, lesquelles sont proposées par BOUYGUES TELECOM sans engagement de débit et sans garantie de qualité de Service,
- Soit par des Liaisons Garanties, auxquelles est associé un débit théorique minimum garanti qui peut être asymétrique ou symétrique selon la formule retenue par le Client.

b. Solutions de sécurisation en double raccordements (Services optionnels)

BOUYGUES TELECOM propose au Client deux (2) gammes optionnelles de sécurisation du Service :

- La Sécurisation Bi-Lien
- La Sécurisation Haute Disponibilité

Dans ce cadre, BOUYGUES TELECOM met en œuvre sur un même Site du Client, une solution de raccordement IP avec deux routeurs et deux accès permanents (principal et secondaire). Cette sécurisation vise, en cas de défaillance d'un Équipement ou d'une Liaison, à maintenir le Service.

L'accès secondaire peut être souscrit simultanément ou après l'accès principal choisi par le Client.

Le Client doit veiller à ce que les Equipements fournis par BOUYGUES TELECOM (routeurs, modem, etc.) soient raccordés au réseau, bénéficient d'une source d'alimentation électrique aux normes, et soient mis sous tension. Il ne doit déconnecter ou altérer aucun câblage déployé par BOUYGUES TELECOM (dessertes internes, lien back-to-back entre les routeurs, branchement du modem 4G/5G au routeur de service, etc.)

Ces gammes optionnelles sont souscrites pour une durée indéterminée avec une période minimale d'engagement de trente-six (36) mois sous réserve de compatibilité avec les caractéristiques techniques du Site. Elles sont décrites ci-après.

(i) Gamme de Sécurisation Bi-Lien

Le schéma de sécurisation offert dans le cadre de la gamme Bi-Lien ne nécessite pas d'étude préalable (hors offre sur mesure demandée par le Client) et permet de bénéficier de deux (2) raccordements utilisant des technologies d'accès différentes (sous réserve d'éligibilité).

Les technologies d'accès compatibles avec ce schéma sont :

- Pour l'accès principal : FTTO, FTTH ou DSL (SDSL ou ADSL)
- Pour l'accès secondaire : FTTH, routeur 4G ou 5G ou DSL (SDSL ou ADSL)

(ii) Gamme de Sécurisation Haute Disponibilité

Le schéma de sécurisation offert dans le cadre de la gamme =Haute Disponibilité associe deux (2) Liaisons à très haut débit garanti, et se décline en plusieurs niveaux. Une étude préalable est réalisée par BOUYGUES TELECOM. Elle vise à déterminer le niveau de sécurisation pouvant être souscrit par le Client, ainsi que le cheminement, jusqu'au Site du Client, des Liaisons associées au niveau souhaité.

CONDITIONS PARTICULIÈRES SOLUTIONS D'ACCÈS INTERNET SOLUTIONS RESEAUX ET SECURITE JUILLET 2022

Les deux (2) Liaisons bénéficient d'une option de Supervision Premium incluse.

Les technologies d'accès compatibles avec ce schéma sont :

- Pour l'accès principal : fibre dédiée (FTTO)
- Pour l'accès secondaire : fibre dédiée (FTTO) ou faisceaux hertziens (FH)

Des recommandations techniques sont transmises au Client lors de l'étude préalable. Dans le cas où le Client ne serait pas en mesure de s'y conformer, et si le déploiement reste possible, BOUYGUES TELECOM procédera avec l'accord du Client à l'installation sur Site de la solution de sécurisation. Toutefois, dans cette hypothèse, en cas d'interruption du Service due au non respect des recommandations techniques émises par BOUYGUES TELECOM, la responsabilité de cette dernière ne pourra en aucun cas être engagée.

3.1.2 Accès Routeur 4G ou Routeur 5G

Le Service Accès Routeur 4G ou 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 5G d'un accès Internet et de services associés, au moyen d'une Carte SIM et d'Equipements compatibles. Le Service est réservé à la transmission de données, à l'exclusion des communications voix, des SMS et des MMS.

a. *Description du Service*

Le Service Accès Routeur 4G ou 5G permet de bénéficier, selon la configuration choisie par le Client :

- Soit d'un accès Internet,
- Soit d'un accès et de services internet supervisés,
- Soit d'un accès et d'un service VPN, tel que décrit à l'article 3.2.3 des Conditions Particulière Solution Accès réseaux et sécurité.

Le détail du Service Accès Routeur 4G ou 5G est accessible à l'adresse <https://www.bouyguetelecom-entreprises.fr/acces-internet/routeur-4g>.

L'attention du Client est attirée sur le fait que, eu égard à la nature du service mobile, le Service Accès Routeur 4G ou 5G est fourni sans engagement de débit et sans garantie de qualité de service, dans les limites décrites au paragraphe 5 de l'article I (Offres et options data mobile) des Conditions Particulières Service Mobile.

Le Client déclare avoir vérifié préalablement à la souscription du Service Accès Routeur 4G ou 5G :

- que celui-ci est en parfaite adéquation avec ses besoins. En particulier, il appartient au Client qui souscrit le Service Accès

Routeur 4G ou 5G à titre principal d'apprécier s'il est nécessaire de souscrire un accès fixe de secours en complément de celui-ci.

- que le/les Site(s) concerné(s) dispose(nt) d'une bonne réception de la 4G ou 5G à l'intérieur du bâtimentLe Client peut procéder à cette vérification : i) soit lui-même à l'aide d'un terminal compatible, ii) soit en souscrivant à une prestation d'audit de couverture réalisée par BOUYGUES TELECOM.

Le Client est informé que les Equipements nécessaires au Service Accès 4G doivent être installés dans un environnement propice à la réception du signal radio.

BOUYGUES TELECOM met en œuvre un ensemble de moyens pour assurer la qualité du Service Accès Routeur 4G ou 5G.

b. *Mise en service – Durée*

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

La Date de mise en service intervient, selon les modalités applicables à l'option souscrite par le Client (service VPN ou accès Internet supervisé). La facturation du Service débute à la date d'activation de la SIM.

Le Service d'Accès Routeur 4G ou 5G est souscrit pour une durée indéterminée avec une période minimale d'engagement de vingt-quatre (24) mois.

c. *Conditions financières*

Les tarifs applicables au Service Accès Routeur 4G ou 5G sont définis dans les Tarifs en vigueur à la date de souscription du Service.

3.2 **Solutions Réseaux et sécurité**

3.2.1 Bloc d'Adresses IP publiques supplémentaires

Ce service consiste à fournir au Client un bloc d'adresses IP publiques fixes supplémentaires, en plus de toute(s) éventuelle(s) adresse(s) IP publique(s) fixe(s) incluse(s) dans le Service.

BOUYGUES 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 BOUYGUES TELECOM.

BOUYGUES 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 Accès Internet, soit par réseau privé

CONDITIONS PARTICULIÈRES SOLUTIONS D'ACCÈS INTERNET SOLUTIONS RESEAUX ET SECURITE JUILLET 2022

virtuel (VPN) regroupant les Sites du Client bénéficiant du service VPN décrit à l'article 3.2.3.

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 qui lui sont attribuées sont réservées pour la configuration du Service par BOUYGUES TELECOM et ne peuvent donc pas être exploitées par le Client, à l'exception des Clients ayant un bloc d'adresses IP associé à l'offre Gateway Sécurité (UTM).

3.2.2 Relais Mail /Sécurité Mail

a. Description du service

Ce Service consiste en une solution de sécurité des flux mails entrants uniquement qui permet au Client de bénéficier d'outils limitant les risques de SPAM et/ou d'infection (Anti-Virus AntiMalware, sandbox) des micro-ordinateurs du Client dans le cadre de l'utilisation de sa messagerie électronique.

Le Service est basé sur la solution Fortimail développée et éditée par la société Fortinet.

BOUYGUES TELECOM met en œuvre les moyens nécessaires au bon fonctionnement du Service dans le respect des modalités et délais fixés par les présentes conditions et conformément aux dispositions du Guide utilisateur. L'obligation de BOUYGUES TELECOM à ce titre est une obligation de moyens.

Le Service est administré 7jours/7 et 24h/24 à partir du centre d'opération de la société Fortinet.

Le Service inclut l'accès à l'outil Fortimail à l'aide d'identifiants sécurisés que le Client s'engage à ne pas divulguer à des tiers. Fortimail offre au Client la possibilité de consulter ses données et statistiques d'usage du Service.

b. Conditions d'accès et de fourniture du Service

L'accès au Service est réservé aux clients :

- (i) disposant d'une connexion Internet permanente avec une adresse IP fixe.
- (ii) gérant leur propre nom de domaine,
- (iii) utilisant le Service pour leurs besoins professionnels propres à l'exclusion de toute utilisation commerciale du Service (revente, ...), et
- (iv) acceptant, en cas d'utilisation d'un serveur partagé, d'utiliser le Service pour l'ensemble des noms de domaine gérés par ledit serveur.

c. Mise en service

Le Service est accessible dans un délai de dix (10) jours ouvrés à partir de la date de réception par BOUYGUES TELECOM du Contrat signé et de l'ensemble des informations requises pour la fourniture du Service.

La mise en service effective est conditionnée à la réalisation par le Client des paramétrages de ses infrastructures (serveur de messagerie...) conformément aux instructions communiquées par BOUYGUES TELECOM lors de la mise en place du Service.

d. Durée - Résiliation

Le Service est souscrit pour une durée indéterminée avec une période minimale d'engagement de douze (12) mois.

Au terme du Contrat, et dans tous les cas où le Service serait interrompu ou résilié pour une quelconque raison, toutes les modifications de configuration effectuées lors de la fourniture du Service seront annulées par la société Fortinet ; il incombera dans ce cas au Client d'entreprendre toutes les autres modifications de configuration nécessaire sur ses serveurs mail, et d'informer son fournisseur d'accès de son besoin de réacheminer son trafic Internet.

e. Conditions financières

Les tarifs applicables au Service sont définis dans les Tarifs en vigueur à la date de souscription du Service.

f. 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 BOUYGUES TELECOM ou de la société Fortinet.

3.2.3 VPN MPLS

Ce service consiste en la fourniture et la gestion par BOUYGUES TELECOM d'un réseau privé virtuel utilisant le protocole MPLS et permettant l'interconnexion des Sites du Client par l'intermédiaire de Liaisons fournies par BOUYGUES TELECOM.

Seul le trafic IP du Client peut être acheminé via le Service VPN.

Il appartient par ailleurs au Client :

- de s'assurer que les plans d'adressage des différents Sites sont compatibles entre eux,
- d'effectuer la migration du routage de son trafic IP, via la Liaison installée par BOUYGUES TELECOM. Toute intervention spécifique de BOUYGUES TELECOM à ce titre sera facturée aux conditions tarifaires mentionnées dans les Tarifs en vigueur.

CONDITIONS PARTICULIÈRES SOLUTIONS D'ACCES INTERNET SOLUTIONS RESEAUX ET SECURITE JUILLET 2022

Le Service VPN MPLS comprend les services de base suivants :

- L'interconnexion des Sites désignés par le Client dans le(s) Contrat(s), en vue de permettre l'échange de données de façon sécurisée en utilisant le réseau privé de BOUYGUES TELECOM.
- une capacité de bande passante vers Internet en cœur de réseau sous réserve de la souscription d'une solution de sécurisation (firewall UTM) telle que décrite dans l'article 3.2.5 des présentes Conditions Particulières.

Options VPN MPLS

BOUYGUES TELECOM met à la disposition du Client, un ensemble de services optionnels et complémentaires au Service VPN MPLS. Ces services sont décrits ci-après et la tarification liée à leur utilisation est précisée dans les Tarifs en vigueur.

a. Option Classes de service

Ce service consiste en la mise à disposition d'une gestion différenciée du trafic IP échangé entre les Sites du Client et le Réseau de BOUYGUES TELECOM, ceci au travers de la mise en place de classes de service (CoS).

Le trafic IP du Client peut être réparti en un nombre allant jusqu'à 5 classes de service différentes (1 CoS voix et 3 CoS data).

L'identification du trafic IP, sa priorisation et son affectation dans l'une des 5 CoS disponibles sont définies par le Client pour chaque Site concerné. Des mécanismes de contrôle de trafic sont appliqués par les Equipements de BOUYGUES TELECOM en conformité avec les profils de CoS souscrits par le Client.

Le Client a la faculté de modifier à tout moment le paramétrage de ses CoS en contactant le Service Client de BOUYGUES TELECOM.

b. Supervision proactive

Au titre de ce service, BOUYGUES TELECOM assure la supervision des Equipements (Routeurs) situés sur les Sites du Client pendant les périodes de couverture. En cas de détection d'un incident tel que défini à l'article 10.2.2 ci-dessous, BOUYGUES TELECOM ouvre un Ticket d'Incident et informe le Client. Ce Service est assuré du lundi au vendredi de 8h30 à 19h et pour l'offre VPN le samedi de 9h à 18h. Le ticket ouvert par BOUYGUES TELECOM restera au statut "en attente" jusqu'à sa confirmation explicite par le Client sous 48 heures. La confirmation du Client peut être réalisée soit via l'Espace Client, ou par téléphone par appel au support technique dans les conditions visées ci-avant. A défaut de confirmation par le Client sous 48 heures, le ticket d'incident sera clôturé automatiquement par BOUYGUES TELECOM.

Le Client communiquera à BOUYGUES TELECOM, lors de la souscription du Service, les coordonnées de l'interlocuteur auquel seront notifiés les incidents.

c. Rapports Statistiques

Au titre de cette option BOUYGUES TELECOM met à la disposition du Client des informations statistiques relatives à l'usage et à la qualité du Service.

Ces informations sont mises à la disposition du Client sous forme de tableaux de bord via un accès Web dédié. Selon la formule retenue par le Client les statistiques présentées portent sur tout ou partie des éléments suivants :

- Indicateurs Standards : donne les informations sur le trafic en temps réel, montant comme descendant (débit, communications simultanées, etc.)
- Statistiques de Supervision: donne des informations globales sur l'accessibilité de l'ensemble des sites, le détail avancé sur le trafic (évolution du trafic cumulé et moyen), taux de paquets perdus, etc.
- Statistiques Avancées: inclut la reconnaissance du trafic par catégorie d'usages (web, mail, transfert de fichiers, audio, vidéo, etc.), l'analyse des volumes consommés par Classe de services (CoS) et catégories d'applications. Ce niveau permet également de visualiser les ressources IP les plus consommatrices et les sites web les plus visités
- Statistiques Applicatives : cette option permet d'analyser en profondeur le trafic et les flux applicatifs par lien, par ressource IP ou par Classe de services (CoS).

Si le Client dispose de plusieurs Sites, le même niveau de rapport de statistiques doit être souscrit sur l'ensemble de ces derniers.

La disponibilité des différents rapports de statistiques est soumise à la compatibilité du matériel installé sur site Client (CPE).

Les données permettant de constituer les rapports mise à disposition sont mesurées à intervalles réguliers (exemple : 5 minutes). Ces rapports sont fournis à des fins de pilotage et ne permettent pas de mesurer le respect des garanties de qualité de service réseau de BOUYGUES TELECOM tels que visés à l'article 10 ci-après.

3.2.4 Service Lan 2 Lan

Ce Service consiste en la fourniture et la gestion par BOUYGUES TELECOM d'un réseau privé virtuel utilisant le protocole Ethernet (« niveau 2 ») et permettant l'interconnexion des Sites du Client par l'intermédiaire de Liaisons Garanties fournies par BOUYGUES

CONDITIONS PARTICULIÈRES SOLUTIONS D'ACCES INTERNET SOLUTIONS RESEAUX ET SECURITE JUILLET 2022

TELECOM. Le terme technique désignant un service Lan 2 Lan est VPN Ethernet ou E-VPN.

Le Service nécessite l'installation, sur chaque Site du Client, d'un Equipement « niveau 2 » fourni, installé et exploité par BOUYGUES TELECOM.

Le Client a la faculté d'opter pour l'une des architectures suivantes :

- E-LINE : circuit Point à Point (2 extrémités)
- E-TREE : E-VPN Point à Multipoints (aussi appelé faisceau de circuits Point à Point).
- E-LAN : Any to Any (soumis à étude préalable de BOUYGUES TELECOM).

Pour des besoins d'homogénéité, le Client est informé que les options souscrites doivent être identiques sur l'ensemble des Sites d'un même VPN Ethernet Lan 2 Lan.

Le Client pourra bénéficier de la mise à disposition d'une solution de sécurisation pour le raccordement en Lan 2 Lan de ses Sites critiques, sous réserve d'une étude de faisabilité technique et de la souscription à une des options commerciales associées.

Enfin, une même Liaison physique ne pourra pas être partagée entre un Lan 2 Lan et tout autre service de niveau IP (Internet, VPN ou Téléphonie). Si le Client souhaite bénéficier des deux types de service sur un même Site, la mise en place de deux Liaisons distinctes est alors nécessaire.

3.2.5 Gateway Sécurité (UTM)

a. *Description du service*

Ce Service consiste en une solution de sécurité hébergée par BOUYGUES TELECOM, de type Firewall (coupe-feu), qui permet au Client ayant souscrit à une offre de VPN MPLS de BOUYGUES TELECOM, de bénéficier d'une protection de son système d'information contre les risques en provenance d'Internet.

Le Service est basé sur la solution Fortigate VM développée et éditée par la société Fortinet, et dont le détail des fonctionnalités est décrit dans le « Guide de démarrage rapide » accessible sur l'Espace Client Gestionnaire en ligne ou remis lors de la prestation d'accompagnement à la mise en service.

BOUYGUES TELECOM met en œuvre les moyens nécessaires au bon fonctionnement du Service dans le respect des modalités et délais fixés par les présentes conditions et conformément aux dispositions du « Guide de démarrage rapide ». L'obligation de BOUYGUES TELECOM à ce titre est une obligation de moyens.

Le Service inclut l'accès à une interface d'administration en ligne à l'aide d'identifiants personnels que le Client s'engage à ne pas divulguer à des tiers. Cette interface offre au Client la possibilité

d'administrer de manière autonome le Service et en particulier de définir différentes configurations du Service.

Le Client déclare être informé que le Service sera fourni avec des paramétrages d'origine définis par BOUYGUES TELECOM et qu'il appartient au Client de configurer le Service pour ses besoins propres via l'interface d'administration en ligne.

Toute modification de configuration effectuée par le Client dans ce cadre est de la responsabilité exclusive de ce dernier.

BOUYGUES TELECOM met à disposition du Client un service d'assistance technique accessible par téléphone au n°0800 942 342 pendant les plages horaires suivantes : du lundi à vendredi de 8h30 à 19h.

b. *Clause de sauvegarde*

Si à un quelconque moment, il était constaté que la poursuite du Service venait à compromettre la sécurité du Service fourni par BOUYGUES TELECOM 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 BOUYGUES TELECOM suspende immédiatement le Service, jusqu'à la résolution du problème.

Le Client est informé que le Service et la documentation qui y est associée peuvent être mis à jour par BOUYGUES TELECOM et/ou la société Fortinet afin d'en conserver l'efficacité, ce que le Client accepte.

c. *Mise en service*

Le Service est accessible dans un délai de :

- quinze (15) jours ouvrés à partir de la date de réception par BOUYGUES TELECOM du Contrat signé et de l'ensemble des informations requises pour la fourniture du Service, si le Client dispose déjà d'un VPN MPLS chez BOUYGUES TELECOM.
- ou à la mise en service du 1er lien du VPN MPLS dans le cas de la création d'un nouveau VPN.

d. *Durée - Résiliation*

Le Service est souscrit pour une durée indéterminée sans période minimum d'engagement.

Au terme du Contrat, et dans tous les cas où le Service serait interrompu ou résilié pour une quelconque raison, toutes les modifications de configuration effectuées lors de la fourniture du Service seront annulées ; il incombera dans ce cas au Client de prendre toutes les mesures nécessaires afin d'assurer la protection de ses systèmes d'informations.

CONDITIONS PARTICULIÈRES SOLUTIONS D'ACCÈS INTERNET SOLUTIONS RESEAUX ET SECURITE JUILLET 2022

e. Conditions financières

Les tarifs applicables au Service sont définis dans les Tarifs en vigueur à la date de souscription du Service.

f. 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 BOUYGUES TELECOM ou de la société Fortinet.

g. 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 ».

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 peut suspendre le 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.

h. Option UTM Wifi

Cette option permet au Client de gérer des bornes Wifi Fortinet (FortiAP) qui sont managées de manière centralisée par le contrôleur wifi intégré à la solution Fortigate VM.

Les bornes Wifi contrôlées par cette solution sont exclusivement fournies par BOUYGUES TELECOM dans le cadre de la souscription aux services de location/SAV de bornes Wifi au catalogue.

3.2.6 Services SDWAN et SDLAN

a. Description

i) SDWAN

Ce service consiste en la fourniture et la gestion par BOUYGUES TELECOM d'une solution dite SDWAN, permettant le traitement optimisé des flux des Sites du Client au niveau applicatif (le « Service SDWAN »).

Le Service SDWAN comprend les services de base suivants :

- le routage des flux applicatifs,
- la sécurité par défaut (FW L3/L4),
- l'analyse DPI (Deep Packet Inspection) du trafic IP,

- l'accès au portail client,
- la visibilité statistiques,
- le reporting.

Le Service SDWAN propose les services optionnels suivants :

- la sécurité avancée UTM,
- l'amélioration des flux temps-réel (QoE),
- des services réseaux avancés (routage L3, IPv6),
- le sur-classement du CPE.

ii) SDLAN

Ce service consiste en la fourniture et la gestion par BOUYGUES TELECOM d'une solution dite « Software Defined Local Area Network », visant à optimiser et superviser le réseau local (LAN) du Client.

Le Service SDLAN comprend tout ou partie des Equipements et services de base suivants :

- La fourniture de switch(es)
- La fourniture de borne(s) wifi
- La fourniture de routeur(s)
- Des licences logicielles associées aux Equipements
- L'accès à un portail de supervision (analytics)
- Le reporting

b. Conditions d'accès et de fourniture du Service

i) SDWAN

Le Service SDWAN peut être souscrit seul ou en complément :

- soit du Service Accès Internet,
- soit du service VPN MPLS.

Seul le trafic IPv4 du Client peut être acheminé via le Service SDWAN.

ii) SDLAN

Le Service SDLAN peut être souscrit seul ou en complément :

- D'une offre d'Accès Internet ou VPN MPLS de BOUYGUES TELECOM ou d'un opérateur tiers
- D'un service (voix, data, IoT) BOUYGUES TELECOM ou d'un opérateur tiers.

Dans tous les cas (SDWAN et SDLAN), il appartient au Client :

- de s'assurer que les plans d'adressage des différents Sites sont compatibles entre eux,

CONDITIONS PARTICULIÈRES SOLUTIONS D'ACCES INTERNET SOLUTIONS RESEAUX ET SECURITE JUILLET 2022

- d'effectuer les modifications nécessaires au routage de son trafic IP, conformément au résultat de l'audit visé au paragraphe c) ci-après. Ces modifications de paramétrage peuvent concerner les liaisons d'accès et les équipements d'un opérateur tiers.

c. *Mise en service*

Les Services SDWAN et SDLAN comprennent une prestation de mise en service dont le contenu peut varier selon les exigences fonctionnelles du Client et la complexité de l'architecture existante et future.

La mise en service est précédée d'une phase d'audit permettant de dimensionner les services et Equipements fournis par BOUYGUES TELECOM, en considération des fonctionnalités et débits souhaités par le Client.

La phase d'audit peut amener BOUYGUES TELECOM à recommander un service et un équipement de capacités supérieures.

Le déploiement des Equipements sur Site peut être effectué selon deux modalités :

- Installation par le Client, selon la méthodologie établie lors de la prestation de mise en service
- Installation par un prestataire de BOUYGUES TELECOM.

La réalisation de l'installation par BOUYGUES TELECOM est conditionnée à la validation préalable par celle-ci de ses conditions d'exécution au regard de l'environnement du Site. En cas de difficultés exceptionnelles (ex : intervention à une hauteur de plus de 3 mètres...), la commande du Service concernée pourra être résiliée par BOUYGUES TELECOM de plein droit et sans frais.

Certains services optionnels peuvent nécessiter la souscription d'une prestation supplémentaire pour leur mise en œuvre.

d. *Fourniture d'Equipements*

BOUYGUES TELECOM se chargera de faire livrer au Client des Equipements compatibles avec la technologie SDWAN ou SDLAN. Ces Equipements mis à disposition du Client sont soumis aux termes de l'article 7 des Conditions Générales.

Par dérogation, en cas de déménagement d'un Site du Client, il incombe à ce dernier d'effectuer lui-même le déplacement et le branchement des Equipements fournis dans le cadre du SDLAN sur son nouveau Site.

• **Niveau de débits (SDWAN uniquement)**

Pour chaque Equipement, le Client s'engage à ne pas excéder la

capacité de débit pouvant être supportée par l'Equipement conformément à l'offre de service souscrite.

En cas d'utilisation par le Client d'un débit excédant cette capacité, BOUYGUES TELECOM ne peut être tenue pour responsable d'une éventuelle altération de la performance de l'Equipement.

Dans l'hypothèse où le niveau de débit constaté sur un Equipement excéderait la capacité pouvant être supportée par l'Equipement plus de 5% de son temps d'utilisation, apprécié sur une période d'un (1) mois, les Equipements SDWAN en place devront être restitués à BOUYGUES TELECOM par le Client et remplacés par des Equipements adaptés aux usages du Client. Ce remplacement sera effectué aux frais exclusifs du Client qui s'acquittera du prix associé au nouvel Equipement SDWAN dès son installation.

e. *Durée - Résiliation*

Les Services SDWAN et SDLAN sont souscrits pour une durée d'engagement minimale de trente-six (36) mois.

Au terme du Contrat, et dans tous les cas où le Service serait interrompu ou résilié pour une quelconque raison, les modifications de configuration effectuées lors de la fourniture du Service ne seront pas conservées par BOUYGUES TELECOM. Il incombera dans ce cas au Client d'entreprendre toutes les autres modifications de configuration nécessaire sur son infrastructure et d'en informer ses fournisseurs afin de réacheminer son trafic IP selon ses besoins.

f. *Conditions financières*

Les tarifs applicables au Service sont définis dans les Tarifs en vigueur à la date de souscription du Service.

g. *Conservation des Données Clients*

BOUYGUES TELECOM informe le Client qu'elle conservera les Données Client pendant une période n'excédant pas six (6) mois à compter de la date de cessation du Service. A défaut pour le Client de demander à BOUYGUES TELECOM la restitution de ses Données Clients dans ce délai, BOUYGUES TELECOM procédera à leur effacement définitif.

h. *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 BOUYGUES TELECOM ou de ses partenaires.

3.2.7 Services Managés

Les Services Managés sont des services de gestion au quotidien des services SDWAN et Gateway Sécurité. Ils sont opérés par BOUYGUES TELECOM à distance et permettent d'effectuer des

CONDITIONS PARTICULIÈRES SOLUTIONS D'ACCÈS INTERNET SOLUTIONS RESEAUX ET SECURITE JUILLET 2022

actions sur la configuration ou le paramétrage desdits services. Ces actions sont limitées à celles proposées au Client sur son Espace Client Gestionnaire, rubrique « Assistance technique ».

3.2.8 Service Cloud Connect

Le service Cloud Connect consiste à mettre en place un accès dédié à un service de Cloud fourni par un « Cloud Service Provider » (CSP) via un VPN MPLS, et ce, quelle que soit la localisation du CSP en Europe. Cette interconnexion est fournie par BOUYGUES TELECOM et son partenaire Interxion.

Le service Cloud Connect ne prévoit la mise en place que d'un seul accès (non redondé) avec débit garanti vers un service Cloud. Pour assurer la sécurisation des Liens vers un même service Cloud, le Client peut souscrire deux (2) services identiques Cloud Connect. Dans ce cas, les deux (2) accès seront en mode Actif / Passif par défaut. La mise en place d'un mode Actif / Actif pourra faire, sur demande du Client, l'objet d'une étude d'éligibilité pour en vérifier la faisabilité technique au cas par cas.

Le Client peut souscrire plusieurs services Cloud Connect afin de mettre en place plusieurs raccordements vers des services Cloud fournis par des CSP différents.

Le service Cloud Connect nécessite la souscription préalable par le Client des offres et prestations suivantes :

- i. Une offre de service et d'accès à un service Cloud fourni par un CSP référencé par Interxion avec un débit garanti
- ii. Une offre de VPN MPLS souscrite auprès de BOUYGUES TELECOM
- iii. Une « prestation expert » nécessaire à la mise en service, souscrite auprès de BOUYGUES TELECOM.

Le service de Cloud est souscrit par le Client, à sa charge et son entière responsabilité, directement auprès d'un CSP. BOUYGUES TELECOM ne saurait être tenue responsable dans l'hypothèse où le service Cloud Connect fourni par un CSP ne s'avérerait pas adapté aux usages du Client.

Dans l'hypothèse où le Client souscrit l'option Classes de service (CoS), alors l'ensemble des Sites du Client bénéficiant du service Cloud Connect doivent, au sein du même VPN MPLS, partager une classe de service data (CoS data) commune.

a. *Garanties et performances*

Le service Cloud Connect est considéré comme un Site supplémentaire du Client sur son réseau VPN MPLS. L'option « Statistiques applicatives » n'est pas disponible sur le service Cloud Connect.

BOUYGUES TELECOM ne peut pas garantir un Taux de Disponibilité des services Cloud fournis par les CSP, mais uniquement des accès supervisés par BOUYGUES TELECOM

jusqu'à la *gateway* du service Cloud souscrit par le Client. BOUYGUES TELECOM s'engage à respecter une durée d'indisponibilité annuelle des Liens vers le service Cloud fourni par un CSP inférieure ou égale à 4h30 pour une simple adduction et 1h en cas de double adduction.

Le Client est informé que des limitations de débits et / ou dégradations du trafic peuvent occasionnellement survenir.

b. *Mise en service*

Le Client s'engage à réaliser ou faire réaliser, sous sa responsabilité, par une personne compétente et sur demande de BOUYGUES TELECOM les paramétrages nécessaires sur le service Cloud fourni par le CSP ou plus généralement au sein de son système d'information lors du déploiement du service Cloud Connect. Le Client s'engage à fournir à BOUYGUES TELECOM l'ensemble des informations fournies par les CSP ou concernant son système d'information nécessaires afin d'opérer la mise en service du service Cloud Connect par BOUYGUES TELECOM. Le Client s'engage à ce qu'une personne compétente se rende disponible à la date et à l'heure convenue entre le Client et BOUYGUES TELECOM, pour permettre la mise en service.

Le Client est informé que l'accès au service Cloud Connect nécessite au préalable une étude d'éligibilité du ou des Site(s).

Même si une préqualification technique est faite par BOUYGUES TELECOM avant la signature du Bon de commande ou du Contrat de service, la mise en service est soumise à des contraintes de faisabilité technique. Le Client ne pourra se prévaloir d'aucun préjudice ni réclamer aucune indemnité s'il s'avérait que les caractéristiques de son Site ne permettraient pas à BOUYGUES TELECOM de délivrer le Service.

Dans le cas où BOUYGUES TELECOM ne serait pas en mesure de délivrer le Service, la commande afférente au Service pour le Site concerné sera résilié de plein droit.

c. *Changement d'offre*

Les modifications de débits ou de topologie du service Cloud Connect (passage de simple en double adduction par exemple) nécessiteront la souscription par le Client d'une « prestation expert » auprès de BOUYGUES TELECOM. Le Client est informé que la mise en œuvre de ces modifications pourra donner lieu à des coupures de service. Les modifications seront effectuées en heures ouvrées sauf cas spécifiques étudiés à la demande du Client.

3.2.9 Option Internet Sécurisé

a. *Description du service*

Ce Service consiste en une solution de cybersécurité de type Firewall « Next Generation » (Pare-feu nouvelle génération),

CONDITIONS PARTICULIÈRES SOLUTIONS D'ACCES INTERNET SOLUTIONS RESEAUX ET SECURITE JUILLET 2022

destinée à sécuriser les flux de données d'un Site, en provenance ou à destination d'Internet.

Le service est basé sur la solution Fortigate, développée et éditée par la société Fortinet.

L'accès au Service est réservé aux Clients :

- Disposant d'une Liaison souscrite auprès de BOUYGUES TELECOM, et
- Bénéficiant pour ladite Liaison du Service Internet fourni par BOUYGUES TELECOM au travers du protocole IP WAN. Le Service n'est pas compatible avec un accès Internet basé sur des protocoles internet publics (IP publiques).

Le Service permet au Client :

- pour la navigation et les usages internet, de définir un profil de sécurité (ci-après « Profil ») à choisir dans une liste de Profils prédéfinis par Bouygues Telecom, dont les caractéristiques (restrictions, niveau de filtrage web, ...) sont décrites dans la rubrique « Assistance » de l'Espace Client Gestionnaire. Le Profil choisi est alors appliqué à l'ensemble des Utilisateurs du Site bénéficiant du Service.
- de protéger les flux de données Internet, transitant via la Liaison susvisée, contre les principales menaces informatiques connues (malware, virus, ...), selon des paramètres de sécurité prédéfinis.
- de bénéficier de rapports d'activité recensant les événements de sécurité intervenus sur une période de trois (3) mois glissants, en fonction des caractéristiques associées au profil sélectionné par le Client.

Les paramètres associés aux différents Profils ainsi que la trame du rapport de sécurité sont prédéfinis par BOUYGUES TELECOM et ne peuvent être modifiés.

Le Client déclare être informé que le Profil de sécurité paramétré par défaut lors de la mise en service du Service correspond au niveau standard. Il appartient au Client d'opter pour le Profil de son choix, sous sa responsabilité, en considération de ses besoins soit lors de l'activation du Service, soit après la mise en service, via la rubrique dédiée de l'Espace Client Gestionnaire.

BOUYGUES TELECOM met en œuvre les moyens nécessaires au bon fonctionnement du Service dans le respect des modalités fixées par les présentes conditions. L'obligation de BOUYGUES TELECOM à ce titre est une obligation de moyens.

L'attention du Client est attirée sur les aspects suivants :

- Compte tenu de l'état de l'art applicable au Service, BOUYGUES TELECOM ne peut garantir une protection contre l'ensemble des menaces et attaques en provenance d'internet et en particulier contre les menaces et attaques dites « 0day » (pas encore divulguées / connues).

- Le Service n'assure pas la protection des flux internes au Site du Client (réseau LAN) pour lesquels il lui appartient de mettre en place sa propre solution de protection interne. Le Client est informé que le Service et la documentation qui y est associée peuvent être mis à jour par BOUYGUES TELECOM et/ou la société Fortinet afin d'en conserver l'efficacité, ce que le Client accepte.

BOUYGUES TELECOM met à disposition du Client un service d'assistance technique accessible par téléphone au 0800 942 342 du lundi au vendredi de 8h30 à 19h.

b. Mise en service

Le Service est mis en service :

- concomitamment à la mise en service de la Liaison et du Service internet associé ;
- ou quinze (15) jours ouvrés à partir de la date de réception par BOUYGUES TELECOM du Contrat de service ou du Bon de Commande signé et de l'ensemble des informations requises pour la fourniture du Service, si le Client dispose déjà d'un accès internet.

c. Durée – Résiliation

Le Service est souscrit sans engagement de durée minimum. Au terme du Contrat, et dans tous les cas où le Service serait interrompu ou résilié pour une quelconque raison, toutes les modifications de configuration effectuées lors de la fourniture du Service seront annulées ; il incombera dans ce cas au Client de prendre toutes les mesures nécessaires afin d'assurer la protection de ses systèmes d'informations.

La résiliation de l'option entraîne une modification de l'adresse IP WAN (adresse IP fournie par BOUYGUES TELECOM) et donc une interruption temporaire du Service internet. Il appartient au Client de redémarrer l'Équipement de terminaison (CPE, ou routeur internet) pour rétablir le Service. La résiliation du Service peut donner lieu à la facturation de frais complémentaires si elle intervient, à la demande du Client, en dehors des heures d'ouverture de l'assistance technique susmentionnée.

CONDITIONS PARTICULIÈRES SOLUTIONS D'ACCES INTERNET SOLUTIONS RESEAUX ET SECURITE JUILLET 2022

d. Conditions financières

Les tarifs applicables au Service sont définis dans les Tarifs en vigueur à la date de souscription du Service.

ARTICLE 4 CONDITIONS PRÉALABLES D'ACCÈS AU SERVICE

L'accès au Service s'effectue selon les mêmes modalités et conditions que celles figurant à l'article 3 des Conditions Générales.

ARTICLE 5 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, BOUYGUES TELECOM, le cas échéant, réalise contradictoirement avec le Client une série de tests destinés à vérifier le bon fonctionnement du Service.

Il est précisé que, s'agissant du Service VPN ou d'un Lan 2 Lan en topologie Any to Any, la mise en service correspond à la date à laquelle est constaté le bon fonctionnement de l'interopérabilité entre le Site principal et le premier Site distant inclus dans le réseau privé. Les autres Sites distants sont mis en service au fur et à mesure de leur déploiement.

La mise en service d'un circuit Lan 2 Lan Point à Point correspond à la date à laquelle est constaté le bon fonctionnement de l'interopérabilité entre les deux Sites extrémités dudit circuit. La mise en service d'un réseau Lan 2 Lan en topologie Point à Multipoints (faisceau de Points à Points) sera décomposée en un nombre de circuits Point à Point partageant une même extrémité qui constitue le site Hub du Point à Multipoints à déployer.

Il est précisé que, s'agissant du Service VPN, la mise en service correspond à la date à laquelle est constaté le bon fonctionnement de l'interopérabilité entre le Site principal et le premier Site distant inclus dans le réseau privé. Les autres Sites distants sont mis en service au fur et à mesure de leur déploiement.

La mise en Service donne lieu à l'établissement d'un avis de mise en service qui est transmis au Client par courrier, fax ou e-mail.

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, BOUYGUES TELECOM s'engage à corriger les anomalies signalées par le Client et à proposer au Client, dans les meilleurs délais, un rendez-vous pour 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 et/ou en cas de non-respect de ses obligations préalables par le Client et tel que visés à l'article 3.2 des Conditions Générales, BOUYGUES TELECOM se réserve le droit de facturer au Client chaque déplacement supplémentaire nécessaire à la réalisation de la mise en service, notamment dans le cas suivant :

- Défaut d'environnement (énergie, emplacement dans le local où doit être installé l'Équipement de BOUYGUES TELECOM),
- Défaut d'accès au Site imputable au Client (Impossibilité pour BOUYGUES TELECOM de se rendre à la date et heure convenue sur le Site),
- Report de date ou annulation moins de cinq (5) jours avant la date prévue d'intervention de BOUYGUES TELECOM,
- Défaut de capacité à localiser la tête de câble France Télécom sur le Site,
- Défaut d'information sur la complexité de la Desserte Interne à réaliser. Il est de la responsabilité du Client de signifier à BOUYGUES TELECOM les caractéristiques de la Desserte Interne (travaux, longueur, ...) adapté 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 dans le cas où le Client aurait conservé la prise en charge de la réalisation de cette desserte,
- 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 6.1 des Conditions Générales, si la mise en service prévisionnelle du Site n'a pas pu être respectée du fait du Client, BOUYGUES TELECOM procédera à la mise en facturation du Site concerné dès lors que le retard sur la Date de mise en service prévisionnelle dépasse sept (7) jours ouvrés.

ARTICLE 6 DURÉE DU SERVICE

Sauf offre commerciale particulière, les Services sont souscrits pour une durée indéterminée avec une période minimale d'engagement de trente-six (36) mois à compter de la Date de mise en service de chaque Liaison mentionnée dans la commande.

La souscription au Service VPN postérieurement à la mise en service d'une solution accès Internet ou d'une solution de téléphonie fixe utilisant la même Liaison pour un Site donné entraîne la prorogation de la période minimale d'engagement de ladite Liaison de trente-six (36) mois.

CONDITIONS PARTICULIÈRES SOLUTIONS D'ACCES INTERNET SOLUTIONS RESEAUX ET SECURITE JUILLET 2022

ARTICLE 7 RÉSILIATION

Le Contrat et les Services peuvent être résiliés conformément aux modalités prévues à l'article 12 des Conditions Générales

Par dérogation, en cas de résiliation d'une Liaison Fibre optique dédiée (FTTO) avant la mise en service de celle-ci, le Client sera redevable d'un montant forfaitaire défini dans les Tarifs.

ARTICLE 8 CONDITIONS FINANCIÈRES

8.1 Tarifs

Les tarifs applicables au Service sont définis les Tarifs en vigueur à la date de souscription du Service.

8.2 Facturation

La date de début de facturation du Service est celle de la mise en service du Site conformément aux modalités prévues à l'article 5 ci-dessus.

Par dérogation audit article, la facturation du Service VPN, ainsi que celle du service Lan 2 Lan débute à compter de la Date de mise en service du second Site inclus dans le réseau privé.

Lors du déploiement, les Sites Client sont facturés au fur et à mesure de leur mise en service respective.

Dans le cas où la date de mise en service prévisionnelle du Service VPN n'aurait pas pu être respectée pour une raison imputable au Client, BOUYGUES TELECOM procédera à la mise en facturation du Site Principal mais également de l'ensemble des Sites distants dont la mise en service aura été retardée en conséquence. Cette facturation débutera dès lors que le retard sur la Date de mise en service prévisionnelle dépasse sept (7) jours ouvrés.

ARTICLE 9 OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES DU CLIENT AU TITRE DU SERVICE

9.1 Généralités

9.1.1 Un recensement des données Client est nécessaire à la programmation du Service par BOUYGUES TELECOM. Ces données sont à fournir par le Client, par l'intermédiaire du fichier d'information client qui lui est communiqué par BOUYGUES TELECOM postérieurement à la signature du Contrat.

En cas de retard ou d'erreur du Client dans la communication des données, la mise en service est différée en fonction du nombre de jours supplémentaires nécessaires à la fourniture ou la correction desdites données par le Client.

Si le retard susmentionné excède trente (30) jours, BOUYGUES TELECOM pourra annuler la commande du Client et lui réclamer une pénalité forfaitaire correspondant à un (1) an d'abonnement au Service.

9.1.2 Le Client s'interdit d'affecter les Liaisons souscrites à un autre Site que celui figurant sur la commande afférente aux dites Liaisons, sauf accord exprès et écrit de BOUYGUES TELECOM.

Le Client s'engage à mettre en œuvre les mesures de sécurité adéquates afin notamment d'empêcher d'éventuels branchements clandestins ou l'utilisation frauduleuse du Service et garantit BOUYGUES TELECOM contre toutes les conséquences financières.

Le Client est seul responsable de l'utilisation du Service et donc des conséquences de toute utilisation illégale abusive frauduleuse ou illicite, d'une part et d'autre part du contenu des informations, messages, données ou communications échangées par l'intermédiaire des Services (le « Contenu »), ou de toute autre utilisation des Services de BOUYGUES TELECOM par le Client ou par toute personne ou entité ayant accédé aux Services via le Client ou les Équipements de ce dernier (un « Utilisateur »).

Il garantit BOUYGUES TELECOM contre tout dommage (en ce compris les frais de procédure et d'avocat), contre toute réclamation, action, revendication, procédure exercée à son encontre et qui résulterait de l'utilisation du Service ou des Contenus.

9.1.3 En cas d'utilisation inappropriée du Service par le Client, BOUYGUES TELECOM se réserve le droit de suspendre le Service puis de résilier le Contrat conformément aux dispositions de l'article 12 des Conditions Générales.

ARTICLE 10 GARANTIES DE QUALITÉ DE SERVICE

BOUYGUES TELECOM s'engage sur l'application de Garanties de Qualité de Service (QoS).

Les Garanties de Qualité de Service comprennent :

- La Garantie de délais de Mise en Service,
- La Garantie de Temps de Rétablissement,
- La Garantie de Taux de Disponibilité du Service.
- Les Garanties de Performance

A l'exception de la Garantie de délais de Mise en Service, les Garanties de Qualité de Service ne sont applicables qu'aux Liaisons garanties, leur application aux Liaisons standards étant exclue.

Les indicateurs permettant de mesurer la qualité du Service et notamment le taux de disponibilité, sont calculés hors périodes de maintenance programmées par BOUYGUES TELECOM.

CONDITIONS PARTICULIÈRES SOLUTIONS D'ACCES INTERNET SOLUTIONS RESEAUX ET SECURITE JUILLET 2022

10.1 Cellule Assistance Technique

Ce service de BOUYGUES TELECOM assure la prise en charge et le suivi des incidents notifiés par le Client selon les modalités décrites ci-après.

Pour les Services du Réseau Fixe, la Cellule Assistance Technique est accessible via l'Espace Client Gestionnaire ou par téléphone au n° 0800 942 342 aux horaires d'ouverture correspondant à la période de couverture des Garanties souscrite par le Client et définie ci-après.

Le Client doit s'assurer préalablement à la notification d'un Incident que celui-ci ne se situe pas sur ses propres équipements ou sur son Site.

Le Client communiquera à la Cellule Assistance Technique toutes les informations lui permettant l'identification du Client et la qualification de l'Incident.

Si l'Incident résulte d'un élément ou d'un équipement exploité par le Client ou relevant de la responsabilité du Client, l'intervention de BOUYGUES TELECOM pourra être facturée au tarif en vigueur.

10.2 Définitions et modalités

10.2.1 Période de couverture des garanties

La période de couverture des garanties correspond par défaut à la période du lundi au vendredi, de 8H30 à 19H00 (hors jours fériés et hors périodes de maintenance programmées par BOUYGUES TELECOM.

La Période de Couverture des Garanties peut être étendue en fonction des Services ou des options souscrits par le Client.

10.2.2 Ticket d'Incident

Le Ticket d'Incident est créé par le Client via l'Espace Client Gestionnaire ou par BOUYGUES TELECOM à compter de la signalisation de l'Incident par téléphone par le Client. Pour chaque Incident, un numéro de Ticket d'Incident est attribué au Client par BOUYGUES TELECOM.

Période de Gel : Le Ticket d'Incident est fermé par BOUYGUES TELECOM quand le Service est rétabli. Suite à la résolution de l'Incident, la Cellule Assistance Technique constate avec le Client le rétablissement du Service et clôture l'Incident.

10.2.3 Temps de Rétablissement

Le Temps de Rétablissement s'entend du délai entre l'ouverture du Ticket d'Incident provoqué par l'interruption totale de la Liaison Garantie, et la résolution de l'Incident telle qu'indiquée sur le Ticket d'Incident. Le Temps de Rétablissement ne court que pendant la Période de Couverture des Garanties. Toute période pendant laquelle le Client ne pourra assister BOUYGUES 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 Temps de Rétablissement.

10.2.4 Taux de Disponibilité

Chaque période de calcul du Taux de Disponibilité débute à la date de mise à disposition effective du Service sur un Site et se calcule exclusivement pour les Incidents liés à l'interruption totale de la Liaison Garantie se produisant pendant la Période de Couverture des Garanties.

Dans le cas d'un Site bénéficiant de solutions optionnelles de sécurisation en double raccordements, le Taux de Disponibilité s'apprécie uniquement lorsqu'une indisponibilité affecte simultanément les deux (2) Liaisons de raccordement.

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

- Taux de Disponibilité : $(\text{Temps de référence} - \text{Temps de panne}) / \text{Temps de référence}$,
- Temps de référence : une année pleine, en minutes (365x24x60),
- Temps de panne : somme, en minutes des Temps de Rétablissement.

10.2.5 Temps de transit (latence)

Le temps de transit correspond au temps moyen de transfert, aller et retour, entre un Site central et un Site distant d'un paquet de 128 octets, hors charge de la Liaison liée à la mesure.

Les valeurs de temps de transit mesurées ne sont prises en compte dans le calcul de l'engagement mensuel que si la charge constatée des Liaisons dans les deux sens ne dépasse pas 70% du débit souscrit (pour un débit moyen calculé sur 5 minutes).

L'échantillon servant à effectuer les mesures est constitué d'un minimum de cinq Sites et d'un maximum de 10% du nombre total de Sites inclus dans le Service.

Dans tous les cas, les engagements sont mesurés à 90 percentiles (c'est-à-dire en excluant 10% des valeurs extrêmes).

Le temps de transit se calcule uniquement sur les Liaisons Garanties, sur la plus prioritaire des classes data si le Client a souscrit les Services ou les options correspondantes.

10.2.6 Pénalités

En cas de non-respect des Garanties de Qualité de Service, BOUYGUES TELECOM sera redevable au Client des Pénalités libératoires dont le montant est mentionné aux présentes Conditions Particulières et plafonné, par année et pour un Site

**CONDITIONS PARTICULIÈRES
SOLUTIONS D'ACCES INTERNET
SOLUTIONS RESEAUX ET SECURITE
JUILLET 2022**

donné, à un mois d'abonnement mensuel au Service (à l'exclusion des abonnements aux options ou autres services additionnels).

Le montant cumulé des pénalités au titre de l'ensemble des Sites par année (calculée à partir de la date de signature du Contrat) ne pourra pas dépasser un montant égal à 10% des factures réglées par le Client au cours de l'année au titre du Service.

Pour bénéficier des Pénalités, le Client doit en faire la demande écrite auprès de BOUYGUES TELECOM dans les trente (30) jours calendaires suivant la fin du mois au cours duquel l'événement donnant droit à Pénalité s'est produit.

L'acceptation tacite ou exprès ou le versement de Pénalités par BOUYGUES TELECOM au titre des présentes Garanties emportent renonciation exprès à agir à l'encontre de BOUYGUES TELECOM, ces pénalités constituant la seule conséquence du non-respect par BOUYGUES TELECOM des Garanties de Qualité de Service.

Le Client n'a droit à aucune Pénalité et la responsabilité de BOUYGUES TELECOM ne peut être engagée en cas de suspension, de dégradation du Service, au fait d'un tiers ou d'un opérateur, au fait du Client (incluant notamment les cas d'interruption de Service demandée par le Client, de dysfonctionnement dû aux équipements, circuits, applications, logiciels, codes, matériels informatiques du Client, d'actions ou d'omissions de la part du Client ou de l'un de ses clients ou fournisseurs), ou tout autre cas de force majeure tel que définie dans les Conditions Générales.

10.3 Garantie de délais de Mise en Service

La Garantie de délais de Mise en Service pour les solutions d'accès Internet et les solutions Réseaux et Sécurité est déclinée de la manière suivante :

10.3.1 Pour une configuration de moins de vingt (20) Sites ou le déploiement de Liaisons ADSL, SDSL ou FTTH

Le délai maximum de Mise en Service du premier Site est de trente-six (36) jours ouvrés à compter de la réception de la commande complète et des pièces nécessaires à la Mise en Service du Site, notamment l'ensemble des annexes techniques.

10.3.2 Pour une configuration de plus de vingt (20) Sites ou la mise en place de Liaisons Garanties (hors SDSL)

Les Parties détermineront d'un commun accord un planning de Mise en Service. A défaut d'accord des Parties dans un délai de vingt et un (21) jours suivant la signature de la commande, le planning sera défini en derniers recours par BOUYGUES TELECOM.

10.3.3 Pénalités associées

En cas de non-respect du délai de Mise en Service sur un Site, le Client peut demander le versement des pénalités suivantes :

Retard en nombre de jours ouvrés	Indemnité
de 1 à 5	50 € HT
de 5 à 10	100 € HT
Plus de 10	200 € HT

10.4 La Garantie de Temps de Rétablissement

10.4.1 Niveau d'engagement

BOUYGUES TELECOM s'engage à un Temps de Rétablissement, pendant la Période de Couverture des Garanties, inférieur ou égal à :

- 4 heures ouvrées, pour les Liaisons Garanties SDSL et FTTO.
- 10 heures ouvrées, pour les Liaisons Garanties FH.

Dans le cadre d'un Service centralisé, en cas d'Incident sur le Site central affectant les autres Sites, seul le Temps de Rétablissement sur ledit Site central est pris en compte pour le calcul des pénalités.

10.4.2 Pénalités associées

En cas de non-respect de la Garantie de Temps de Rétablissement, les Pénalités auxquelles peut prétendre le Client, exprimées en % du montant de l'abonnement mensuel du Site au Service (à l'exclusion des abonnements aux options ou autres services additionnels), seront les suivantes :

Délai de Rétablissement	Pénalités
Liaison Garantie hors FH : entre 4h et 8h	20%
Liaison Garantie FH : entre 10h et 12h	
Liaison Garantie hors FH : entre 8h et 12h	50%
Liaison Garantie FH : entre 12h et 24h	
Liaison Garantie hors FH : > 12h	100 %
Liaison Garantie FH : > 24h	

CONDITIONS PARTICULIÈRES SOLUTIONS D'ACCES INTERNET SOLUTIONS RESEAUX ET SECURITE JUILLET 2022

10.5 La Garantie de Taux de Disponibilité

10.5.1 Niveau d'engagement

- Cas des sites mono raccordés :

BOUYGUES TELECOM s'engage à respecter une durée d'indisponibilité annuelle du Service inférieure ou égale à :

- Pour les Services en FTTO, douze (12) Heures
- pour les Services en Liaison Garantie SDSL, treize (13) Heures.
- Pour les Service en Liaison Garantie FH, dix neuf (19) Heures.
- Cas des sites ayant souscrit à une solution optionnelle de sécurisation en double raccordements :

Le Taux de Disponibilité varie de une (1) à six (6) Heure(s) selon le niveau de sécurisation souscrit par le Client.

10.5.2 Pénalités associées

En cas de non-respect de la Garantie de Taux de Disponibilité, les Pénalités auxquelles peut prétendre le Client, exprimées en % du montant de l'abonnement mensuel du Site au Service (à l'exclusion des abonnements aux options ou autres services additionnels), seront les suivantes :

Dépassement de la durée annuelle d'indisponibilité du Service	Pénalités
de 0 à 5 heures	20%
de 5 à 11 heures	50%
supérieur à 11 heures	100%

S'agissant d'un Site bénéficiant de la gamme Haute Disponibilité parmi les solutions optionnelles de sécurisation en double raccordements, les Pénalités sont calculées sur la base des abonnements mensuels des deux Liaisons souscrites, auxquels s'ajoute l'abonnement mensuel à la solution de sécurisation.

10.6 Les Garanties de Performance

10.6.1 Niveau d'engagement

BOUYGUES TELECOM s'engage sur un temps de transit moyen inférieur à 100 ms.

BOUYGUES TELECOM s'engage au respect des niveaux de débits IP minimums associés à chaque Liaison Garantie, pendant 99% du Temps de Couverture des Garanties sur une année pleine.

10.6.2 Pénalités associées

En cas de non respect de la Garantie de Performance, le Client aura la faculté de demander le versement d'une indemnité égale à 5% de l'abonnement mensuel du Site au Service (à l'exclusion des abonnements aux options ou autres services additionnels).

ARTICLE 11 ÉVOLUTION DU SERVICE

11.1 Amélioration du Service

BOUYGUES 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 BOUYGUES TELECOM pourront être imposées par l'ARCEP ou toute autorité compétente. Le Client s'engage à les accepter et à respecter toutes prescriptions données BOUYGUES TELECOM concernant ces évolutions.

Plus particulièrement, le Client reconnaît avoir été informé de la perspective de la fermeture du réseau cuivre d'Orange, qui est utilisé au titre du Réseau Fixe, dans les conditions et selon un calendrier déterminé par l'ARCEP et Orange. Si des Sites devaient être concernés par la fermeture du réseau cuivre, les Parties s'engagent à discuter de bonne foi d'une solution de substitution qui pourrait le cas échéant être proposée au Client.

11.2 Modification des conditions techniques de fourniture du Service

BOUYGUES 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, BOUYGUES 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.

11.3 Modification du Service à l'initiative du Client

Toute évolution du Service impliquant une modification de la Liaison d'accès, (ex : modification à la hausse ou à la baisse du débit) est soumise à une étude de faisabilité préalable de BOUYGUES 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, et seront facturées aux conditions financières mentionnées dans les Tarifs en vigueur.

CONDITIONS PARTICULIÈRES SOLUTIONS D'ACCES INTERNET SOLUTIONS RESEAUX ET SECURITE JUILLET 2022

11.3.1 Modification du Service de téléphonie fixe ou modification du débit internet

En cas de modification du Service de téléphonie fixe (nombre de communications simultanées) ou de la Liaison d'accès (ex : modification à la hausse ou à la baisse du débit), la mise en œuvre de la modification entraîne la prolongation de la durée d'engagement pour une durée de trente-six (36) mois à compter de la mise en Service de la modification.

11.3.2 Déménagement

- Déménagement du Site avant mise en service du Service

Dans cette hypothèse, le Client est tenu de prévenir BOUYGUES TELECOM, par écrit, au minimum cinquante (50) jours avant la date de changement de Site. Pour des cas spécifiques, BOUYGUES 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. Au cas où le déménagement est possible, le Client sera redevable à BOUYGUES TELECOM de tous les frais engagés et notamment de tous les frais d'accès au Service.

- Déménagement du Site après mise en service du Service

Dans cette hypothèse, le Client est tenu de prévenir BOUYGUES TELECOM au minimum soixante (60) jours avant la date de changement de Site, par lettre recommandée avec avis de réception. Pour des cas spécifiques, BOUYGUES 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. Au cas où le déménagement est possible, le Client sera, le cas échéant, facturé des frais forfaitaires définis dans les Tarifs. Par ailleurs, la période minimale d'engagement sera reconduite pour une durée de trente-six (36) mois.

Si le Client ne souhaite pas ou ne peut pas continuer à bénéficier du Service, le Client versera à BOUYGUES TELECOM les indemnités prévues en cas de résiliation anticipée du Contrat par le Client, conformément à l'article 12 des Conditions Générales.

Le Client est informé que l'opération de déménagement est susceptible d'entraîner une interruption du Service sur le Site concerné.

CONDITIONS PARTICULIERES SOLUTIONS CLOUD JUILLET 2022

ARTICLE 1 OBJET

Les présentes Conditions Particulières ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles BOUYGUES TELECOM met en œuvre les moyens nécessaires à la fourniture au Client de ses solutions de Cloud computing, ainsi que des services qui y sont associés.

La liste, les caractéristiques, les tarifs et les éventuelles limitations techniques desdites solutions sont détaillés sur le site web de BOUYGUES TELECOM ENTREPRISES à l'adresse <https://cloud.bouyguetelecom-entreprises.fr/>. Le Client reconnaît avoir pris connaissance de ces éléments et les accepter préalablement à la souscription.

ARTICLE 2 DÉFINITIONS

« **Données Clients** » : désigne l'ensemble des données, logiciels, informations, y compris, sans limitation, tous fichiers, scripts, programmes, enregistrements, son, musique, graphiques, images, adresses IP qui sont créés, installés, téléchargés ou transférés par le Client par l'intermédiaire des Services. Ces Données Clients peuvent être constituées ou comporter des données à caractère personnel relative au Client ou à un tiers qui est identifié ou peut être identifié.

« **Enrôlement automatique** » : désigne les solutions d'enrôlement automatique permettant d'inscrire à distance une flotte de terminaux à une solution EMM. BOUYGUES TELECOM ne propose ce service que pour des Terminaux vendus par ses soins.

« **Portail Cloud** » : désigne la console d'administration du Client accessible à l'adresse <https://cloud.bouyguetelecom-entreprises.fr/> et permettant de souscrire, de gérer, résilier et administrer les Services et les différents comptes du Client.

« **Portail gestionnaire** » : désigne le portail web permettant au Gestionnaire de se connecter via un identifiant et un mot de passe unique à une interface web afin d'utiliser les fonctionnalités du Service.

« **Portail utilisateur** » : désigne le portail web permettant à l'Utilisateur de se connecter via un identifiant et un mot de passe unique à une interface web afin d'utiliser les fonctionnalités du Service.

« **Service** » : désigne tout ou partie des solutions de Cloud computing fournies par BOUYGUES TELECOM au titre des présentes.

« **Solution EMM** » (EMM = Enterprise Mobility Management) désigne le logiciel de gestion de la mobilité d'entreprise fourni par un éditeur de logiciel.

Les autres termes comportant une majuscule dans la suite du présent document et dont la définition ne figurerait pas au présent article sont définis dans les Conditions Générales.

ARTICLE 3 CONDITIONS COMMUNES AUX SERVICES CLOUD

3.1 Modalités de souscription

La souscription des Services Cloud nécessite la création préalable d'un compte Client auquel sont associés un identifiant et un mot de passe personnel au Client. La création du Compte Client est gratuite et s'effectue en ligne sur le site [webhttps://cloud.bouyguetelecom-entreprises.fr/](https://cloud.bouyguetelecom-entreprises.fr/).

La souscription des Services Cloud s'effectue en ligne sur le site web susvisé, qui permet au Client de prendre connaissance et d'accepter les conditions contractuelles, tarifaires et techniques des Services Cloud.

Une fois la commande effectuée, un courrier électronique de « confirmation » est adressé au Client visant à lui confirmer son adhésion au Service.

Lors de la souscription, l'acceptation des présentes Conditions Particulières pour le compte d'un employeur ou d'une personne morale, emporte déclaration expresse de l'acceptant d'avoir la capacité juridique ou les autorisations requises à cette fin.

3.2 Portail Cloud

Le Portail Cloud permet au Gestionnaire du Client et, selon l'offre souscrite, à ses Utilisateurs d'activer et de configurer les fonctionnalités des différentes composantes du Service de manière autonome.

Le Portail Cloud permet au Client notamment :

- De souscrire, de modifier et/ou résilier les Services et les options
- De gérer et d'administrer les comptes des Utilisateurs du Client.

L'accès au Portail Cloud nécessite une authentification à l'aide du login et du mot de passe communiqués au Client par courrier électronique lors de la création de son compte par le 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 BOUYGUES TELECOM de toute perte, détournement ou utilisation non autorisée de ses identifiants, BOUYGUES TELECOM ayant alors la possibilité de bloquer l'accès à l'Interface de gestion 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 BOUYGUES TELECOM qu'à compter d'un délai d'un (1) Jour

CONDITIONS PARTICULIERES SOLUTIONS CLOUD JUILLET 2022

Ouvrable après la réception par le Service Clients de BOUYGUES TELECOM de la lettre recommandée avec avis de réception du Client l'informant de la perte, du détournement ou de l'utilisation non autorisée.

Sur demande écrite expresse du Client, BOUYGUES TELECOM pourra se connecter en lieu et place du Client afin de l'assister dans le dépannage des problèmes qu'il pourrait rencontrer dans l'utilisation du Service.

3.3 Conditions préalables d'accès aux Services

Le Client fait son affaire de la mise en place des moyens informatiques et de télécommunication nécessaire à l'accès au Service. Le Client reconnaît, à cet effet, avoir été suffisamment informé de la configuration minimale préconisée par BOUYGUES TELECOM et des modalités liées à l'utilisation des Services.

Le Client conserve en particulier à sa charge les coûts liés aux moyens informatiques et de télécommunication nécessaires à l'accès aux Services et notamment d'une connexion Internet offrant un débit et une qualité compatible avec le Service.

3.4 Avertissement sur les Services

Il appartient au Client de choisir, sous sa seule responsabilité, le ou les Service(s) de Cloud correspondant le mieux à ses besoins. Le Client déclare à ce titre avoir vérifié préalablement à la souscription d'un Service que celui-ci est en parfaite adéquation à ses besoins, qu'il est compatible avec ses Equipements, et avoir pris tout renseignement utile à cet effet.

Le Client est informé qu'en égard à leur nature les Services ne sont pas destinés à être utilisés dans le cadre d'activités sensibles ou à haut risque et notamment pour le fonctionnement d'installation liées aux activités nucléaires, la navigation aérienne, la sécurité ou la santé des personnes.

Le Client est informé que les Services sont fournis sans engagement de niveau minimal de qualité de service.

Solutions EMM

BOUYGUES TELECOM met à la disposition des Utilisateurs les Solutions EMM, à télécharger lors de la procédure d'enrôlement du Terminal au Service.

L'utilisation des Solutions EMM nécessite l'acceptation par l'Utilisateur du contrat de licence de l'éditeur de logiciel. Le Client s'engage à obtenir le consentement écrit des utilisateurs finaux auxdits documents, préalablement à l'installation et à l'utilisation de la Solution (en particulier pour le service de géolocalisation du Terminal).

Il est précisé que ni la souscription du Client au Service, ni l'utilisation de ce dernier par l'Utilisateur, n'entraîne un quelconque transfert des droits de propriété intellectuelle détenus par BOUYGUES TELECOM et l'éditeur sur ces logiciels, le Client et l'Utilisateur ne bénéficiant que d'un droit d'usage personnel, non

exclusif, non transférable, limité aux besoins du Service et à la durée de sa souscription par le Client. Par conséquent, ni le Client ni l'Utilisateur ne peut céder, louer, détruire, ou dégrader de quelque manière que ce soit ces logiciels mis à leur disposition dans le cadre des Solutions EMM.

Enfin, le Client est informé que l'éditeur de la Solution EMM pourra, pour les besoins de celle-ci, procéder à des modifications techniques sur les logiciels et/ou les services mis à la disposition du Client et des Utilisateurs dans le cadre de la Solution. Il appartiendra alors au Client et aux Utilisateurs d'effectuer les mises à jour qui lui auront été prescrites par l'éditeur de la Solution EMM ou d'accepter la répercussion automatique sur la Solution. BOUYGUES TELECOM ne pourra en aucun cas les planifier à la demande du Client.

Données de santé à caractère personnel

Le Client est informé que BOUYGUES TELECOM ne dispose pas d'agrément en tant qu'hébergeur de données de santé à caractère personnel, en conséquence le Client s'engage à ne pas sauvegarder ou stocker sur les Serveurs de BOUYGUES TELECOM tout fichier relatif aux données de santé à caractère personnel tel que défini par la législation française.

Plus généralement le Client doit s'assurer que l'utilisation des Services de BOUYGUES TELECOM est bien compatible avec les éventuelles législations auxquelles le Client pourrait être soumis dans le cadre de son activité professionnelle.

3.5 Obligations du Client au titre des Services

Le Client s'engage à utiliser les Services de manière licite, dans le respect de la réglementation en vigueur et en conformité avec les spécificités et caractéristiques techniques des Services.

En outre, les Services ne doivent pas être utilisés pour héberger un contenu ou une activité illégale ou frauduleuse. A défaut, ils pourront être suspendus, voire résiliés.

De manière générale BOUYGUES TELECOM n'a pas connaissance du contenu stocké sur ses Serveurs, le Client s'engage en conséquence à garantir BOUYGUES TELECOM contre tout recours, réclamation ou poursuite judiciaire en relation avec le contenu stocké par le Client sur les Serveurs de BOUYGUES TELECOM, dans le cadre du Service.

BOUYGUES TELECOM ne peut être tenue pour responsable des Données Clients et des contenus stockés par le Client, en particulier BOUYGUES TELECOM n'est pas responsable des données prohibées, illicites, illégales, contraires aux bonnes mœurs ou à l'ordre public, ou portant atteinte aux droits des tiers et notamment à un droit de propriété intellectuelle que des données ou des services présents sur les serveurs du Client affecteraient.

Le Client déclare que les Données Clients et l'ensemble des contenus, respectent l'ordre public et n'enfreignent ni les droits de

CONDITIONS PARTICULIERES SOLUTIONS CLOUD JUILLET 2022

tiers, ni les dispositions des présentes Conditions Particulières, ou une législation ou une réglementation applicable, notamment en matière de protection des mineurs (pornographie, pédophilie, etc.), d'apologie de crimes contre l'humanité, d'incitation à la haine raciale, au crime, au délit, au suicide, à la violence, au terrorisme, de règles de la concurrence et de comportement loyal en matière commerciale.

Le Client est responsable du non-respect de ces textes, tant vis-à-vis des tiers que de BOUYGUES TELECOM et s'engage à garantir et indemniser BOUYGUES TELECOM des conséquences de l'utilisation des Services en violation des dispositions des dispositions du présent article.

a. Le Client accepte que conformément à la législation en vigueur et notamment à la loi 2004-575 du 21 juin 2004, BOUYGUES TELECOM pourra procéder sans préavis à la suspension et/ou à la suppression de Services et des comptes du Client afin de répondre à une notification ou une injonction d'une autorité compétente. Le Client ne pourra prétendre de ce fait à aucun dédommagement de la part de BOUYGUES TELECOM.

b. Les Données Client étant hébergées sur des Serveurs mutualisés avec les données d'autres clients, le Client s'interdit, dans le cadre de l'utilisation du Service, toute action visant à porter atteinte aux droits des autres clients du Service.

Le Client s'interdit à ce titre de modifier tout élément ne relevant pas strictement de ses propres Données Client.

c. Sauf autorisation expresse de BOUYGUES TELECOM, le Client s'interdit de louer, revendre ou transmettre à un tiers l'espace disque qui lui est alloué par BOUYGUES TELECOM.

3.6 Responsabilité de BOUYGUES TELECOM

Outre les exclusions et limitations de responsabilité prévues dans ses Conditions Générales, BOUYGUES TELECOM décline toute responsabilité du fait :

- Des éventuelles difficultés d'accès par le Client à ses Données Clients, serveurs ou services hébergés, liés à la saturation des réseaux et/ou du fait des caractéristiques et limites du réseau Internet.
- En cas d'interruption de service consécutive à une opération de maintenance, un fait extérieur ou au fait d'un tiers.
- De toutes conséquences liées à une utilisation des Services à des fins illicites, en violation de droits de tiers ou en violation de la réglementation en vigueur.
- Des dysfonctionnements liés à la nature des contenus installés par le Client ou mis à disposition par celui-ci via ses serveurs.
- Dans le cadre du Service Cloud de Serveur Virtuel, du référencement de la ou des adresse(s) IP associée(s) au serveur du Client sur une liste noire ("blacklist"). Dans cette

hypothèse le Client supportera les coûts et démarches nécessaires au « déblacklisting » de l'adresse IP.

Le Client est par ailleurs informé que BOUYGUES TELECOM n'est tenu à aucune obligation générale de vérification du contenu stocké par son intermédiaire dans le cadre des Services.

ARTICLE 4 DESCRIPTION DES SERVICES

Le Client bénéficie de tout ou partie des services décrits ci-après.

4.1 Services de Gestion de la Mobilité d'Entreprise (Enterprise Mobility Management - EMM)

4.1.1 Généralités

Les Services de Gestion de la Mobilité d'Entreprise (EMM) sont des Services permettant au Client de gérer, sécuriser, surveiller et contrôler à distance des Terminaux via une interface web, sous réserve de leur compatibilité.

Ces Services permettent au Gestionnaire notamment : (i) d'effectuer à partir du Portail gestionnaire diverses actions de gestion sur les Terminaux (paramétrage et inventaire de Terminaux, gestion des applications mobiles, verrouillage ou effacement à distance...), (ii) un accès sécurisé disponible où qu'il se trouve, (iii) le déploiement du Service sur les Terminaux de ses collaborateurs. Par ailleurs, le Service met à la disposition des Utilisateurs dont le Terminal est managé via le Service, un accès au Portail utilisateur afin de leur permettre d'effectuer certaines actions de manière autonome comme l'effacement, le verrouillage à distance ou encore la géolocalisation de leur Terminal.

Les Services permettent à un ou plusieurs Gestionnaire(s) principal(aux) de gérer une Flotte de Terminaux au sein d'une même entreprise mais ne permet pas de cloisonner la gestion de ces Terminaux, et, à ce titre, chacun des comptes Gestionnaires permet d'obtenir une vue et des droits similaires sur une même flotte d'entreprise. Un Gestionnaire principal peut cependant déléguer la gestion de certains groupes de licences à des Gestionnaires secondaires. Dans ce cas, les différents Gestionnaires secondaires ont une vue uniquement sur les lignes incluses dans les groupes qui leur sont affectés.

Le Client est informé que le suivi des consommations des données mobiles issues des Services sont purement informatives et ne constituent pas la base sur laquelle BOUYGUES TELECOM réalise la facturation. Ces données ne se substituent en aucun cas aux données de facturation issues des systèmes d'information de BOUYGUES TELECOM qui seules font foi.

Le Client prendra toutes les mesures permettant de sauvegarder les données hébergées dans le cadre des Services, sur le support de son choix.

BOUYGUES TELECOM fournit un support pour l'utilisation des Services EMM, et s'engage à prendre en compte les demandes

CONDITIONS PARTICULIERES SOLUTIONS CLOUD JUILLET 2022

dans un délai de 8 heures ouvrées (du lundi au vendredi de 8h30 à 19h).

4.1.2 Classic Management Suite

Les Services EMM sont basés sur une solution développée, hébergée et éditée par un éditeur tiers.

Les conditions de chaque Service sont définies dans les Tarifs et dans les conditions de licence de l'éditeur tiers. Le Client s'engage à prendre connaissance desdites conditions et à les accepter préalablement à l'utilisation de la Solution.

Les licences d'utilisation sont commercialisées à l'unité.

Elles sont souscrites pour une durée indéterminée à compter de la date d'activation du Service. Chacune des Parties aura la possibilité de faire cesser le Service à tout moment sans frais. Tout mois commencé reste dû. Pour cela, le Client doit faire la demande de résiliation du Service depuis le Portail Cloud.

Le Client prendra toutes les mesures permettant de sauvegarder les données hébergées dans le cadre de la Solution, sur le support de son choix. Il est informé que les données hébergées seront supprimées trois (3) mois après la date de résiliation du Contrat.

Le Client accepte que l'éditeur de la Solution puisse utiliser des cookies et des technologies de suivi afin de collecter des informations destinées à l'amélioration de la Solution.

Le Client est informé que l'éditeur de la Solution peut suspendre le Service dans le cadre d'une maintenance préventive, corrective ou évolutive du Système.

La responsabilité de l'éditeur de la Solution ne pourra être recherchée dans le cadre de l'utilisation de la Solution. Toute action devra être dirigée contre BOUYGUES TELECOM, dans les conditions décrites aux présentes Conditions Particulières et à l'article 8 des Conditions Générales.

Commande :

Le Client peut souscrire et activer la Solution EMM depuis le Portail Cloud accessible via son Espace Client Gestionnaire ou par le biais d'un Contrat auprès de BOUYGUES TELECOM.

La commande est confirmée au Client le jour même de la souscription, par un courrier électronique de BOUYGUES TELECOM contenant les identifiants de connexion au Portail gestionnaire.

Tarifs et Facturation :

Les Services EMM sont facturés conformément aux Tarifs.

Le prix du Service sera facturé mensuellement pour chaque licence activée depuis le Portail Cloud ou pour tout Terminal enrôlé via le Portail gestionnaire qui dépasse le nombre de licences activées depuis le Portail Cloud. Les montants facturés au titre du

Service apparaîtront sur la facture BOUYGUES TELECOM du Client sous l'intitulé « Consommations Cloud ».

Le Client pourra à tout moment désactiver les licences non utilisées depuis le Portail Cloud.

4.1.3 Suite Essentielle Managée, Suite Avancée Managée et Intégrale Managée :

Ces suites permettent au client de déléguer la Gestion de la solution EMM à BOUYGUES TELECOM.

BOUYGUES TELECOM se charge de l'administration de la solution, les opérations courantes liées aux utilisateurs, le maintien en condition opérationnel de la solution ainsi que le pilotage de la solution EMM.

Toute demande liée à ce service s'effectue via le Portail Cloud ou par téléphone auprès de BOUYGUES TELECOM.

4.1.4 Les Solutions EMM avec Samsung

Les solutions EMM avec Samsung sont basées sur une solution développée, et éditée par la société Samsung, et commercialisées sous les licences dénommées KNOX (Manage, Workspace, Configure). Elles sont hébergées dans le cloud de Samsung.

Le contrat de licence d'Utilisateur Final est disponible à l'adresse <https://www.samsungknox.com/fr/eula>. Chaque Utilisateur Final devra adhérer aux termes et conditions du contrat de licence avant toute utilisation du Service.

Les licences d'utilisation sont commercialisées à l'unité.

Elles sont souscrites pour une durée indéterminée à compter de la date d'activation du Service. Chacune des Parties aura la possibilité de faire cesser le Service à tout moment sans frais. Pour cela, le Client doit faire la demande de résiliation du Service depuis le Portail Cloud.

Ce Service est facturé conformément aux Tarifs, mensuellement ou annuellement. Tout mois commencé reste dû.

4.1.5 Les prestations de services EMM

Les Services EMM comprennent, pour la première souscription, un ensemble de prestations d'assistance à la mise en service indissociables des Services EMM. Le détail et le prix de ces prestations est indiqué dans les Tarifs ou sur le site <https://cloud.bouyguetelecom-entreprises.fr/>.

Pack de Mise en Service :

Le Pack de Mise en Service EMM peut être souscrit par le Client s'il souhaite acquérir des licences correspondant aux Suites « Essentielle » et « Essentielle Managée » *Pack de Mise en Service EMM + :*

Ce Pack de Mise en Service EMM peut être souscrit par le Client s'il souhaite acquérir des licences correspondant à aux suites

CONDITIONS PARTICULIERES SOLUTIONS CLOUD JUILLET 2022

« Avancée », « Avancée Managée », « Intégrale » et « Intégrale Managée ».

4.2 Service Cloud de Partage de Fichiers

Ce Service a pour objet de permettre à des utilisateurs de synchroniser des données entre des terminaux informatiques et un serveur central de stockage. Chaque utilisateur peut accéder à ses données via un site portail lui permettant d'accéder à son espace web personnel via une connexion réseau. A travers ce portail, un utilisateur peut modifier ses données, ajouter des données et partager ses données, c'est-à-dire autoriser des tiers à accéder à ses données.

L'espace disque maximum alloué au Client au titre du Service est indiqué sur le site <https://cloud.bouyguestelecom-entreprises.fr/>.

4.2.1 Logiciel de synchronisation

Le Client bénéficie dans le cadre du Service d'une licence d'utilisation, non cessible et non-exclusive sur le Logiciel de Synchronisation.

La mise à disposition du Logiciel de synchronisation au Client n'emporte nullement cession des droits de propriété intellectuelle attachés audit logiciel et sur l'un quelconque de ses éléments, y compris la Documentation y associée.

La licence d'utilisation du Logiciel de synchronisation est concédée uniquement pour la durée de souscription du Service de Partage et prendra automatiquement fin en cas de résiliation du Service pour quelque cause que ce soit. Dans cette hypothèse le Client s'engage à ne plus utiliser le Logiciel de synchronisation, à ne pas en conserver de copie et à en faire disparaître toute trace dans son système informatique.

Le Client s'engage à ne pas porter atteinte, directement ou indirectement, ou par l'intermédiaire de tiers, aux droits de propriété intellectuelle de l'éditeur, la société NUMVISION, sur le Logiciel de Synchronisation

Notamment, le Client s'interdit toute reproduction, représentation, adaptation, modification, transformation, décompilation, ingénierie inverse, analyse fonctionnelle ou arrangement du Logiciel de sauvegarde, pour quelque raison que ce soit.

Le Client s'engage à maintenir en bon état et à respecter, toutes les mentions de propriété, de copyright, de marque, nom commercial, titre qui pourraient figurer sur le Logiciel ou son éventuelle nouvelle version, y compris sur la documentation associée.

Le Client et ses Utilisateurs s'engagent à respecter les conditions générales des briques de logicielles tierces éventuellement mises à sa disposition dans le cadre du Service. Ces conditions générales sont disponibles auprès des éditeurs ou de NUMVISION sur demande du Client.

Le Logiciel de Synchronisation comporte des programmes de tiers (Logiciels de tiers) qui sont soumis à des licences « open source » (logiciels libres). Le Client dispose à ce titre des libertés offertes par ces licences open source. Néanmoins le Client est informé que ces Logiciels de tiers peuvent nécessiter entre autres des mentions et/ou termes et conditions supplémentaires.

Afin d'être en conformité avec les Licences de ces Logiciels de tiers, le Client est invité à consulter la liste des Logiciels de tiers sur demande adressée à la société NUMVISION, titulaire du Logiciel de Synchronisation. Cette liste est mise à jour régulièrement. De même, le Client peut se faire communiquer les sources des Logiciels de tiers sur demande écrite adressée à NUMVISION.

4.2.2 Engagements de BOUYGUES TELECOM

Sous réserve du respect par le Client de l'ensemble des obligations mises à sa charge, BOUYGUES TELECOM assure, dans le cadre d'une obligation de moyens : le transfert et le stockage des Données Client, sur les Serveurs de Partage, dans leur état de collecte.

BOUYGUES TELECOM s'engage à faire ses meilleurs efforts pour assurer un taux de disponibilité du Service de 99% du Temps de Couverture des Garanties sur une année pleine, sauf indisponibilité dues à la survenance de cas de force majeure tel que définie dans l'article 17 des Conditions Générales.

4.2.3 Engagements du Client au titre du Service

La définition, la nature et l'importance des données à stocker et à partager sont de la seule responsabilité du Client. Il appartient à ce titre au Client de mettre à jour la liste des fichiers et dossiers qu'il souhaite stocker et synchroniser et de vérifier la bonne exécution des différents transferts ou synchronisations.

Dans le cas où le Client autorise des tiers à accéder à ses données dans le cadre du Service, BOUYGUES TELECOM ne sera pas tenu responsable des actions ou omissions du tiers, y compris de l'utilisation par le tiers des informations du Client ou des utilisateurs.

4.3 Solution Microsoft Office 365

La Solution Microsoft Office 365 est basée sur la solution développée et éditée par la société Microsoft.

Elle regroupe principalement les services suivants : messagerie et calendrier, partage simple de fichier, site web public, sites d'équipe, conférence web, messagerie instantanée et connectivité Skype™, office webapps™.

Le Client bénéficie d'une licence d'utilisation, non cessible et non-exclusive, sur la Solution Microsoft Office 365. L'accès à la Solution Microsoft Office 365 est soumis à l'accord préalable de Microsoft.

CONDITIONS PARTICULIERES SOLUTIONS CLOUD JUILLET 2022

Les conditions d'utilisation de la Solution Microsoft Office 365 sont définies dans la documentation contractuelle et les conditions spécifiques de la Solution Microsoft Office 365 éditées par Microsoft, proposées au Client lors de la souscription de la Solution. Le Client s'engage à accepter lesdites conditions préalablement à l'utilisation de la Solution.

L'accès à la Solution nécessite une authentification à l'aide d'identifiants Microsoft transmis au Client par BOUYGUES TELECOM.

Le Client est informé que Microsoft a la possibilité de désactiver tout ou partie de la Solution, notamment pour des motifs légaux ou réglementaires. Dans ce cas, BOUYGUES TELECOM en informera le Client dans les meilleurs délais.

Le Client prendra toutes les mesures permettant de sauvegarder ses données hébergées dans le cadre de la Solution, sur le support de son choix.

Le Client devra s'adresser à BOUYGUES TELECOM pour toute question relative à l'utilisation de sa Solution Microsoft Office 365. BOUYGUES TELECOM fournira un service d'assistance à la Solution Microsoft Office 365, accessible du lundi au vendredi, de 8h à 18h, à l'adresse suivante <https://www.espaceclient.bouyguetelecom-entreprises.fr>. Le Client communiquera au service d'assistance toutes les informations permettant son identification, ainsi que la qualification de l'incident.

La Solution sera facturée au Client par BOUYGUES TELECOM, sur la base des Tarifs en vigueur à la date de souscription de la Solution, et disponibles sur le site www.bouyguetelecom-entreprises.fr.

4.4 Service cloud « Nom de domaine »

En complément du Service Service Microsoft Office 365 décrit à l'article 4.3 des présentes conditions, le Client a également la possibilité de souscrire au Service de Nom de Domaine sur le site <https://cloud.bouyguetelecom-entreprises.fr/>.

Dans le cadre de ce Service, BOUYGUES TELECOM met à la disposition du Client une interface accessible depuis le site <https://cloud.bouyguetelecom-entreprises.fr/>. Cette interface permet au Client de réserver et de gérer des noms de domaine.

Le Client mandate BOUYGUES TELECOM pour la création et l'enregistrement ou le changement de délégation de noms de domaines en .fr, .com, .net, .org, .eu, .info, .biz, .mobi, .re, .be, .ch auprès des Autorités de tutelle, des Registres et/ou Offices d'enregistrement compétents.

L'enregistrement est effectué sur demande de BOUYGUES TELECOM par un Registrar, la Société Gandi, sous l'entière responsabilité de cette dernière, selon ses propres règles et sous réserve de disponibilité du nom concerné.

Les conditions d'enregistrement de Nom de domaine et les règles de nommage applicables aux Noms de domaine selon leur extension, sont définies dans les « Conditions Spécifiques Service Nom de Domaine chez Gandi » proposées au Client lors de la souscription du Service. Le Client s'engage à accepter lesdites conditions préalablement à l'utilisation du Service.

BOUYGUES TELECOM ne pourra être tenue responsable dans le cas d'un refus de création / enregistrement d'un nom de domaine.

Le Client est parfaitement informé que BOUYGUES TELECOM n'effectue aucune recherche d'antériorité du nom de domaine demandé et qu'il appartient au Client de s'assurer de la disponibilité effective de son nom de domaine, tout en veillant au respect des obligations légales en matière de droit des tiers.

Le Client a la possibilité de déléguer la gestion de son (ses) nom(s) de domaine(s) à la Société Gandi après avoir retiré sa délégation à son prestataire précédent, sous réserve de l'acceptation par celui-ci de la demande de changement de délégation, lorsqu'une telle acceptation est requise.

L'attention du Client est attirée sur le fait que l'opération de changement de délégataire est susceptible d'entraîner une perturbation dans l'utilisation des services associés ou dépendants de son ou ses nom(s) de domaine et en particulier la réception et l'envoi des e-mails et/ou l'accès au site Internet du Client.

Le Service est souscrit pour une durée de douze (12) mois à compter de sa Date de mise en service. Il sera ensuite tacitement renouvelé par période de douze (12) mois.

Au-delà de la période initiale de trois (3) mois, le Client pourra résilier le Service à tout moment avec un préavis d'un (1) mois.

Par ailleurs, en cas de résiliation du Service Microsoft Office 365, le Service Nom de domaine sera résilié.

L'attention du Client est attirée sur le fait que la résiliation du Service Nom de Domaine entraîne la cessation des services associés ou dépendants du et des nom(s) de domaine et en particulier la réception et l'envoi des e-mails.

Il appartient au Client de prendre les mesures nécessaires pour maintenir la réservation de ses noms de domaine en se rapprochant du Registrar Gandi ou de tout registrar de son choix. BOUYGUES TELECOM ne saurait être responsable de la perte de tout ou partie des noms de domaines et services ou données associées dans le cadre de la cessation du Service Nom de Domaine.

4.5 Support

BOUYGUES TELECOM met à la disposition du Client, dans le cadre des Services Cloud, un service de support ainsi que des services optionnels décrits ci-après. La tarification de ces Services optionnels figure dans les Tarifs en vigueur.

CONDITIONS PARTICULIERES SOLUTIONS CLOUD JUILLET 2022

Le Client bénéficie d'un accès en ligne aux guides d'utilisation, base de connaissance et FAQ des Services Cloud à l'adresse <http://supportcloud.bouyguestelecom-entreprises.fr/> .

Les Utilisateurs du Client peuvent émettre des demandes d'information ainsi que des déclarations d'incident depuis le Portail Cloud à l'aide du formulaire prévu à cet effet.

4.6 Services d'accompagnement optionnels

BOUYGUES TELECOM met à la disposition du Client, dans le cadre des Services Cloud, des Services d'accompagnement décrits ci-après. La tarification de ces Services optionnels figure dans les Tarifs en vigueur.

Dans le cas où le Client souhaite bénéficier d'un accompagnement personnalisé dans le cadre de la mise en service ou de l'exploitation des Services Cloud, il peut souscrire à une prestation d'assistance à distance par l'intermédiaire du Portail Cloud.

Une fois la prestation d'assistance à distance souscrite, un Expert du Support BOUYGUES TELECOM prend contact avec le Client par téléphone.

Une prise de main à distance informatique sur les équipements du Client pourra être proposée afin de faciliter les échanges et le diagnostic.

Cette prestation est proposée sous la forme de session dont la durée maximum dépend du type de prestation souscrite.

S'il s'avérait nécessaire d'étendre la durée de la prestation au-delà de la durée contractuelle, le client devra souscrire à une nouvelle prestation.

Ces prestations sont réalisées sans engagement de résultat.

Les Services de Support n'incluent pas les déplacements sur Site qui s'avèreraient nécessaires pour la résolution de l'Incident.

ARTICLE 5 DURÉE - MISE EN SERVICE

Sauf offre commerciale particulière, les Services Cloud sont souscrits pour une durée initiale minimum d'un mois à compter de leur Date de mise en service, notifiée au Client par courriel et/ou par l'intermédiaire du Portail Cloud.

Au-delà de cette durée initiale les Services sont automatiquement reconduits pour une durée indéterminée et sont alors résiliables à tout moment, par l'intermédiaire du Portail Cloud. La résiliation des Services prend effet :

- le mois suivant la date de résiliation, à la date anniversaire de souscription du Service, si la résiliation intervient au cours du premier mois (mois de souscription du Service),
- immédiatement, si la résiliation intervient au-delà du premier mois.

ARTICLE 6 SUSPENSION - RÉSILIATION

Outre les cas visés à l'article « Suspension – Résiliation » des Conditions Générales, BOUYGUES TELECOM aura la possibilité de suspendre les Services et/ou de résilier le Contrat de plein droit et sans préavis en cas de non-respect par le Client de ses obligations telles que prévues dans les présentes Conditions Particulières et notamment de leur article 3.5.

La résiliation entraînera la suppression définitive des Données Clients hébergées par BOUYGUES TELECOM. BOUYGUES TELECOM ne pourra encourir aucune responsabilité de ce chef.

ARTICLE 7 CONDITIONS FINANCIÈRES - FACTURATION

7.1 Tarifs

Les tarifs applicables aux Services sont définis dans les Tarifs en vigueur à la date de souscription du Service disponible sur le site Web de BOUYGUES TELECOM à l'adresse <https://cloud.bouyguestelecom-entreprises.fr/>.

Ces tarifs ne prennent pas en compte les coûts liés aux équipements du Client ainsi que ceux relatifs aux communications électroniques nécessaires pour accéder aux Services.

7.2 Facturation

Sauf conditions particulières (ex : services optionnels non récurrents), les Services sont facturés sur une base mensuelle à compter, selon les Services, de la souscription ou de la mise en service. La facture mensuelle comprend :

- les montants correspondant aux nouveaux Services Cloud mis en service ou souscrits et les services ponctuels souscrits pour la période mensuelle écoulée (prestations optionnelles) ;
- le montant des abonnements aux Services Cloud pour la période mensuelle à venir.

En cas de résiliation des Services, le Client est redevable de l'intégralité du montant de l'abonnement du mois en cours.

CONDITIONS PARTICULIERES SERVICE OBJETS COMMUNICANTS JUILLET 2022

Les présentes Conditions Particulières ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles BOUYGUES TELECOM met en œuvre les moyens nécessaires à la fourniture du Service Objet Communicant.

I – DEFINITIONS

Tous les termes commençant par une majuscule et non définis dans les présentes Conditions Particulières ont la signification qui leur est donnée dans les Conditions Générales.

« **Application M2M** » : solution(s) du Client constituée(s) par l'Objet Communicant, à l'exclusion de tout téléphone mobile, et le ou les Serveur(s), et dans laquelle le Client intègre le Service Objet Communicant, étant précisé que l'Application M2M est exploitée et/ou commercialisée par le Client, en son nom et pour son compte.

« **Carte SIM M2M** » : carte à microprocesseur mise à disposition par BOUYGUES TELECOM, intégrée par le Client dans un Objet Communicant compatible avec une ou plusieurs technologies utilisées sur le Réseau Mobile de BOUYGUES TELECOM et permettant d'utiliser le Service Objet Communicant.

« **Objet(s) Communicant(s)** » : équipement(s) de transmission et/ou de réception du Client, à l'exclusion de tout téléphone mobile, conforme(s) à la législation en vigueur, intégrant un module compatible avec une ou plusieurs technologies utilisées sur le Réseau Mobile de BOUYGUES TELECOM, ainsi qu'une Carte SIM M2M et exclusivement destiné à communiquer avec le ou les Serveur(s) et/ou avec un (ou plusieurs) autre(s) Objet(s) Communicant(s).

« **Serveur(s)** » : plateforme(s) de communications électroniques développée(s) et/ou utilisée(s) par le Client pour transmettre les informations en provenance ou à destination de l'Objet Communicant.

« **Service(s) Objet(s) Communicant(s)** » : la Carte SIM M2M et le service d'acheminement de communications électroniques data et/ou SMS et/ou voix via une ou plusieurs technologies utilisées sur le Réseau Mobile de BOUYGUES TELECOM, entre le (ou les) Serveur(s) et l'Objet Communicant ou entre Objets Communicants, proposé au Client par BOUYGUES TELECOM.

II – DESCRIPTION DU SERVICE OBJET COMMUNICANT

BOUYGUES TELECOM a conçu une offre de service dénommée Service Objet Communicant destinée à être intégrée par le Client dans son Application M2M en vue de l'exploiter et/ou de la commercialiser, en son nom et pour son compte.

Les Utilisateurs du Client pourront, via cette Application M2M, émettre et recevoir en mobilité des communications électroniques à partir d'un Objet Communicant.

Dans le cadre du Service Objet Communicant, BOUYGUES TELECOM assure l'acheminement de communications

électroniques data et/ou SMS et/ou voix via une ou plusieurs technologies utilisées sur le Réseau Mobile de BOUYGUES TELECOM, entre le Serveur et l'Objet Communicant ou entre Objets Communicants, conformément au Contrat et aux Tarifs.

L'attention du Client est attirée sur les points suivants :

- Compte tenu de l'état de la technique et de la nature des réseaux en cause, le Service Objet Communicant peut ponctuellement faire l'objet de dégradation et/ou d'interruption. En conséquence, le Service Objet Communicant est fourni sans engagement de continuité, de qualité de service et sans garantie de débit minimum.
- BOUYGUES TELECOM, les collectivités locales et les autres opérateurs français se sont associés pour couvrir en France métropolitaine des zones ne bénéficiant d'aucune couverture par les réseaux (ci-après « Réseau partagé »). Si l'Objet Communicant dispose d'un écran, un code spécifique relatif à la connexion au Réseau partagé sera affiché. Lorsque l'Utilisateur est connecté au Réseau partagé, le Service Objet Communicant peut faire l'objet de limitations.
- La connexion peut être interrompue en l'absence de transmission de données pendant une durée prolongée.

Le Client reconnaît avoir pris connaissance des contraintes et aléas associés aux réseaux et donc au Service Objet Communicant.

III – ZONES DE COUVERTURE

Le Service Objet Communicant est accessible :

- en France métropolitaine, à partir du Réseau mobile dans la limite des zones de couverture.
- le cas échéant, à partir des réseaux des opérateurs étrangers avec lesquels BOUYGUES TELECOM a signé des accords d'itinérance.

Pour tout besoin de couverture au titre du Service Objet Communicant hors de l'Union européenne, une demande écrite (courrier, email) devra être faite préalablement par le Client auprès de BOUYGUES TELECOM en vue de vérifier si le Service Objet Communicant est accessible. En effet, le Service Objet Communicant permet d'accéder à d'autres réseaux de communications électroniques étrangers, sélectionnés par BOUYGUES TELECOM. A ce titre, BOUYGUES TELECOM fait ses meilleurs efforts pour négocier des accords d'itinérance.

L'attention du Client est attirée sur le fait que les zones de couverture du Service Objet Communicant sont différentes des zones des offres de téléphonie mobile, celles-ci étant précisées dans les Tarifs.

Le Client renonce au dispositif réglementaire européen de blocage automatique des communications data émises

CONDITIONS PARTICULIERES SERVICE OBJETS COMMUNICANTS JUILLET 2022

dans les pays de l'Europe, qu'il estime inadapté par rapport à l'utilisation du Service Objet Communicant.

IV - FOURNITURE DES CARTES SIM M2M

La Carte SIM M2M est spécifiquement adaptée aux usages du Service Objet Communicant (Carte SIM M2M endurcie).

Les Cartes SIM M2M sont fournies par BOUYGUES TELECOM à l'adresse du Client indiquée sur le Contrat.

Lorsque le Client demande une livraison à l'étranger, les Cartes SIM M2M ne peuvent être livrées que dans les pays de l'espace Schengen. La livraison à l'étranger donnera lieu à facturation de frais de livraison supplémentaires.

V - OBLIGATIONS DU CLIENT

a) Obligations du Client dans le cadre de l'utilisation du Service Objet Communicant

Le Client s'engage à utiliser le Service Objet Communicant et l'Objet Communicant conformément aux obligations légales et réglementaires applicables, et notamment celles résultant du règlement 2015/2120 du 25 novembre 2015 concernant l'itinérance sur les réseaux publics de communications mobiles à l'intérieur de l'Union et des normes 3GPP.

Du fait de ses caractéristiques techniques et des éventuelles perturbations pouvant affecter tout réseau de communication, le Client s'interdit d'utiliser le Service Objet Communicant, et en interdit l'utilisation par les Utilisateurs, pour tout usage :

- nécessitant une continuité de service totale ;
- pour lesquels une perturbation du service pourrait entraîner une atteinte à l'intégrité des personnes ;
- susceptibles d'être qualifiés de dispositifs médicaux au sens de l'article 5211-1 du Code de la santé publique.

Le Client s'engage à ce que le Service Objet Communicant ne soit pas utilisé à des fins susceptibles de dégrader la qualité des réseaux de communications électroniques. Le Client s'engage notamment à ne pas exploiter et/ou commercialiser une Application M2M permettant d'adresser des communications commerciales ou publicitaires à des tiers, ou générant un nombre de requêtes de nature à dégrader le réseau de BOUYGUES TELECOM.

Le Client fait son affaire des relations avec l'Utilisateur et tout autre tiers. A ce titre, le Client répercute aux Utilisateurs les obligations du Contrat qui leur sont opposables et en garantit le respect à BOUYGUES TELECOM.

Le Client assume le règlement des plaintes et réclamations des Utilisateurs et de tout tiers concernant l'Application M2M et/ou le Service Objet Communicant.

Par ailleurs, le Client garantit et indemnise BOUYGUES TELECOM de toutes les conséquences financières résultant d'une réclamation ou d'une action exercée par un Utilisateur ou par tout tiers à l'encontre de BOUYGUES TELECOM concernant l'Application M2M, ainsi que le Service Objet Communicant.

Dans la mesure où le Service Objet Communicant permet d'accéder au réseau Internet ouvert au public et mondial, le Client est seul responsable :

- des données diffusées, utilisées et/ou transférées, notamment des contenus manifestement illicites (pédophilie, incitation à la haine raciale, spam...) ou portant atteinte aux droits des tiers (droits de propriété intellectuelle, etc.) ;
- des données diffusées sur Internet, notamment les e-mails et leurs pièces jointes ; ces données ne sont pas protégées et peuvent être téléchargées dans un ordinateur, transférées à des tiers, modifiées, altérées ou imprimées ;
- des protections des logiciels et des équipements informatiques assurant la conservation des données recueillies sur le réseau Internet contre les virus informatiques circulant sur les réseaux et des éventuelles tentatives d'intrusion d'un tiers dans le système de l'Objet Communicant.

BOUYGUES TELECOM n'est pas responsable des messages non sollicités (SPAM), ni du contenu des informations, logiciels, images, sons, mis à sa disposition par un tiers.

BOUYGUES TELECOM informe le Client que l'utilisation de l'adressage IP public comporte des risques d'intrusion qui peuvent générer du trafic data, SMS et voix supplémentaire. BOUYGUES TELECOM ne saurait être tenu responsable des charges associées à ce trafic et recommande donc fortement d'utiliser un APN à adressage privé.

b) Obligations du Client dans le cadre de l'utilisation de l'Application M2M

Le Client s'assure de la compatibilité de l'Application M2M et de l'Objet Communicant avec le Service Objet Communicant. A ce titre, avant d'exploiter et/ou de commercialiser l'Application M2M, celui-ci effectue, après accord de BOUYGUES TELECOM, des tests de compatibilité et de performances afin de valider le fonctionnement de l'Objet Communicant avec les réseaux et le Service Objet Communicant.

Le Client s'interdit de prendre des engagements concernant la couverture, la performance, la disponibilité ou la continuité du Service Objet Communicant allant au-delà de ce qui est annoncé par BOUYGUES TELECOM dans le Contrat.

c) Obligations du Client dans le cadre de l'intégration et l'utilisation des Cartes SIM M2M

Le Client est chargé d'intégrer les Cartes SIM M2M dans les Objets Communicants.

CONDITIONS PARTICULIERES SERVICE OBJETS COMMUNICANTS JUILLET 2022

Le Client s'interdit d'utiliser la Carte SIM M2M à des fins autres que celle en vue de laquelle elle a été fournie, et notamment :

- pour tout usage autre que la communication entre l'Objet Communicant et le Serveur ou entre Objets Communicants ;
- pour les intégrer dans tout équipement autre qu'un Objet Communicant ;
- pour toute utilisation du Service Objet Communicant à destination de téléphones mobiles.

Compte tenu du caractère particulièrement sensible des Cartes SIM M2M, le Client prend les mesures nécessaires afin que celles-ci soient protégées contre les risques de vol et de fraude. Le Client est responsable de leur utilisation et de leur conservation, y compris en cas de suspension ou d'interruption du Service Objet Communicant.

Les Cartes SIM M2M restent la propriété insaisissable, inaliénable et incessible de BOUYGUES TELECOM qui se réserve la faculté de les remplacer à tout moment, sous réserve d'en informer le Client avec un préavis d'au moins quinze (15) jours. Toutefois, par principe de précaution, en cas d'urgence ou de risque d'atteinte à la sécurité, les Parties conviennent que BOUYGUES TELECOM pourra procéder au remplacement des Cartes SIM M2M à tout moment sans préavis.

Toute tentative de duplication ou tout usage non conforme, anormal ou frauduleux de la Carte SIM M2M est interdit.

Pour les Cartes SIM M2M avec PIN (code confidentiel), ce dernier est modifiable à tout moment, étant précisé que :

- la composition de trois codes successifs erronés entraîne le blocage de la Carte SIM M2M ;
- le déblocage de la Carte SIM M2M s'effectue sur demande et aux frais du Client, par la délivrance par BOUYGUES TELECOM d'un code de déblocage ;
- la composition de 10 codes successifs de déblocage erronés entraîne le blocage définitif de la Carte SIM M2M.

En cas de vol ou de perte d'une Carte SIM M2M, le Client respectera la procédure détaillée à l'article VI des Conditions Particulières – Services de téléphonie Mobile.

- d) Obligations du Client dans le cadre de l'utilisation de l'Espace Client

Le Client peut demander via l'Espace Client, à tout moment, à BOUYGUES TELECOM de suspendre, modifier ou résilier le Service Objet Communicant afférent à une ou plusieurs Cartes SIM M2M.

Dans le cadre d'une demande de suspension, les Cartes SIM M2M identifiées par le Client seront suspendues par BOUYGUES TELECOM dans un délai indicatif de vingt-quatre (24) heures à

compter de la demande de suspension du Service Objet Communicant sur l'Espace Client.

Les sommes afférentes aux factures restent exigibles et ce, jusqu'à la date de fin de la durée d'engagement du (ou des) Service(s) concerné(s).

Le Client est seul responsable des actions effectuées sur l'Espace Client, et de leurs conséquences.

VI - SUSPENSION

Outre les cas visés à l'article 11 « Suspension » des Conditions Générales, BOUYGUES TELECOM a la possibilité de suspendre, dans les mêmes conditions, tout ou partie de l'accès du Client au Service Objet Communicant, dans les cas suivants :

- utilisation d'un Objet Communicant, qui bien qu'ayant été déclaré conforme, porte gravement atteinte au bon fonctionnement du réseau de BOUYGUES TELECOM, au(x) réseau(x) tiers, au Service Objet Communicant, et/ou à la Carte SIM M2M ;
- utilisation anormale de tout ou partie du réseau de BOUYGUES TELECOM ou des opérateurs étrangers ou du Service Objet Communicant ayant un impact sur sa stabilité ;
- utilisation non conforme au Contrat du Service Objet Communicant ;
- coupure et/ou arrêt du service par les opérateurs étrangers dans le pays concerné par la coupure et/ou l'arrêt de service.

VII - RESILIATION

Outre les cas visés à l'article 12.2 « Résiliation » des Conditions Générales, BOUYGUES TELECOM a la possibilité de résilier tout ou partie de l'accès du Client au Service Objet Communicant :

- Dans les conditions de forme de l'article 12.2 des Conditions Générales : en cas de manquement du Client au titre de ses obligations visées à l'article V des Conditions Particulières M2M « Obligations du Client » ;
- Par lettre recommandée avec accusé de réception, à tout moment, sans préavis dans les cas suivants :
 - o utilisation frauduleuse ou non raisonnable du Service, de tout ou partie du réseau de BOUYGUES TELECOM ou des opérateurs étrangers ;
 - o révision, suspension ou résiliation d'un ou plusieurs accord(s) d'itinérance signé(s) entre BOUYGUES TELECOM et l'(les)opérateur(s) étranger(s) opérant dans le(s) territoire(s) couvert(s) par le Service Objet Communicant ;
 - o décision administrative ou judiciaire d'une autorité française ou étrangère, évolution du contexte légal et/ou réglementaire, de nature à remettre en cause l'objet ou l'exécution du Contrat.

CONDITIONS PARTICULIERES SERVICE OBJETS COMMUNICANTS JUILLET 2022

Par dérogation à l'article 12.2 des Conditions Générales, les sommes dues par le Client ne seront pas exigibles immédiatement dans les deux derniers cas visés ci-dessus.

VIII - RESPONSABILITE

Outre les cas visés à l'article 8.1 « Responsabilité de BOUYGUES TELECOM » des Conditions Générales, la responsabilité de BOUYGUES TELECOM ne peut pas être engagée :

- en cas de dysfonctionnement des applications hébergées sur le système d'information du Client ;
- en cas de mauvaise installation et/ou utilisation par le Client, tout Utilisateur ou tout autre tiers du Service Objet Communicant et/ou de la Carte SIM M2M ;
- en cas de non-fonctionnement ou dysfonctionnement de l'Objet Communicant, du Serveur et/ou des autres équipements du Client ;
- en cas d'utilisation du Service Objet Communicant pour des applications automobiles, pour des applications dans lesquelles le dysfonctionnement du Service Objet Communicant peut entraîner une atteinte à la sécurité ou à la santé des personnes, pour des dispositifs médicaux (tels que définis par l'article L.5211-1 du Code de la santé publique), pour des applications militaires, aériennes ou spatiales ;
- en cas d'utilisation par le Client, tout Utilisateur ou par tout autre tiers d'un Objet Communicant et/ou d'autre(s) équipement(s) incompatible(s) avec le fonctionnement du Service Objet Communicant ou susceptible de perturber son fonctionnement ;
- en cas de mauvaise configuration des réseaux étrangers perturbant le Service Objet Communicant et/ou le fonctionnement de la Carte SIM M2M ;
- en cas d'indisponibilité ou de défaillance du(des) réseau(x) étranger(s), de quelque nature et pour quelque cause que ce soit ; en effet, BOUYGUES TELECOM n'étant ni titulaire, ni exploitante de ce(ces) réseau(x), elle n'en assure aucune maîtrise, notamment pour la qualité et la disponibilité du service délivré.

Toutes les autres dispositions de l'article 8 des Conditions Générales demeurent applicables aux présentes Conditions Particulières.

ANNEXE – ACCORD DE TRAITEMENT DES DONNEES PERSONNELLES JUILLET 2022

Le présent Accord a pour objet de définir les conditions dans lesquelles Bouygues Telecom traite, dans le cadre de la commercialisation et de la fourniture des Services, des Données à Caractère Personnel relatives aux personnes physiques utilisatrices des Services du Client (et/ou des Entités Bénéficiaires). Cet Accord fait partie intégrante du Contrat. En cas de contradiction ou d'incohérence entre les termes de l'Accord et ceux du Contrat, il est expressément convenu entre les Parties que les termes du présent Accord prévaudront.

Bouygues Telecom pourra être amenée à faire évoluer cet Accord dont la nouvelle version sera alors publiée sur le site www.bouyguetelecom-entreprises.fr.

Le Client est informé que la souscription ou l'utilisation des Services postérieurement à l'entrée en vigueur du nouvel Accord vaut acceptation de celui-ci.

Pour l'ensemble de la présente Annexe, les termes employés avec une majuscule ont la définition suivante :

DCP Données caractère personnel ou Données Personnelles	à toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable (ci-après dénommée « Personne concernée ») ; est réputée être une « personne physique identifiable » une personne physique qui peut être identifiée, directement ou indirectement, notamment par référence à un identifiant, tel qu'un nom, un numéro d'identification, des données de localisation, un identifiant en ligne, ou à un ou plusieurs éléments spécifiques propres à son identité physique, physiologique, génétique, psychique, économique, culturelle ou sociale.
Traitement	toute opération ou tout ensemble d'opérations effectuées ou non à l'aide de procédés automatisés et appliquées à des données ou des ensembles de DCP, telles que la collecte, l'enregistrement, l'organisation, la structuration, la conservation, l'adaptation ou la modification, l'extraction, la consultation, l'utilisation, la communication par transmission, la diffusion ou toute autre forme de mise à disposition, le rapprochement ou l'interconnexion, la limitation, l'effacement ou la destruction.
Responsable de traitement	la personne physique ou morale, l'autorité publique, le service ou tout autre organisme qui, seul ou conjointement avec d'autres, détermine

	les finalités et les modalités du traitement de Données Personnelles.
Sous-Traitant	la personne physique ou morale, l'autorité publique, le service ou tout autre organisme chargé de traiter des Données Personnelles pour le compte du Responsable de traitement.
Destinataire	la personne physique ou morale, l'autorité publique, le service ou tout autre organisme qui reçoit communication de Données Personnelles, qu'il s'agisse ou non d'un tiers.
Sous-Traitant Ultérieur	la personne physique ou morale, l'autorité publique ou un organisme, autre que le Sous-traitant, qui traite des DCP pour le compte du Sous-Traitant dans le cadre des activités de traitement réalisées par le Sous-traitant pour le compte du Responsable du traitement.
Réglementation Applicable	la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles, à savoir la loi Informatique et Libertés n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016, dit « Règlement Général sur la Protection des Données », la Directive 2002/58/CE du Parlement européen et du Conseil du 12 juillet 2002 concernant le traitement des données à caractère personnel et la protection de la vie privée dans le secteur des communications électroniques, dite « Directive e-privacy », telle que transposée en droit français ainsi que tout texte national ou européen qui viendrait compléter ou modifier et qui serait applicable au présent Contrat.
Violation de Données Personnelles	une violation de la sécurité entraînant, de manière accidentelle ou illicite, la destruction, la perte, l'altération, la divulgation non autorisée de Données Personnelles transmises, conservées ou traitées d'une autre manière, ou l'accès non autorisé à de telles données.
Pays Tiers	tout pays situé en dehors de l'UE/EEE qui n'a pas été reconnu par la Commission européenne comme

ANNEXE – ACCORD DE TRAITEMENT DES DONNEES PERSONNELLES JUILLET 2022

	offrant un niveau de protection adéquat aux Données Personnelles (i.e le pays n'a pas fait l'objet d'une décision d'adéquation).
--	--

SECTION 1 : Traitements de Données Personnelles effectués par Bouygues Telecom en qualité de Sous-Traitant

Article 1 - Description des traitements

La description des opérations de traitement réalisées par Bouygues Telecom (catégories de Données Personnelles, finalités, destinataires, durée, etc.) est fonction de l'offre de services à laquelle a souscrit le Client et est mise à sa disposition du Client dans l'Espace Client Gestionnaire.

Article 2 - Obligations du Sous-traitant vis-à-vis du Responsable de traitement

Conformément à l'article 28 du RGPD, Bouygues Telecom s'engage :

- 1) à traiter les Données Personnelles uniquement en vue de la commercialisation et de la fourniture des Services et sur instruction documentée du Client, étant précisé que Bouygues Telecom est réputé agir sur instruction documentée du Client dans le cadre de l'exécution normale du Contrat ; le Sous-Traitant informe immédiatement le Responsable du Traitement si, selon lui, une instruction donnée par le Responsable du Traitement constitue une violation de la Réglementation Applicable ou d'autres dispositions du droit de l'Union ou du droit des États membres relatives à la protection des données.
- 2) à ne traiter les données que pour la ou les finalités prévues conformément à l'offre de services concernée ;
- 3) à tenir à jour un registre de toutes les catégories d'activités de traitement effectuées pour le compte du Client conformément à l'article 30 du RGPD ;
- 4) à faire ses meilleurs efforts pour mettre à la disposition du Client toutes les informations nécessaires pour démontrer le respect des obligations prévues au présent article et permettre la réalisation d'audits, y compris des inspections, par le Client ou un autre auditeur qu'il a mandaté, et contribuer à ces audits et ce, conformément aux stipulations de l'article « Audit » ci-après ;
- 5) à ce que des mesures techniques et organisationnelles appropriées eu égard à l'état de l'art, à la Politique de sécurité de Bouygues Telecom et aux risques soient mises en place en vue de prévenir un traitement non

autorisé ou illégal ainsi que les perte, dommage, altération ou destruction des Données Personnelles ;

- 6) dans la mesure du possible, à aider raisonnablement le Client à s'acquitter de son obligation de donner suite aux demandes d'exercice des droits des Personnes concernées. Dans l'hypothèse où les Personnes concernées exerceraient directement auprès de Bouygues Telecom des demandes d'exercice de leurs droits, Bouygues Telecom s'engage à adresser au Client lesdites demandes par courrier électronique à l'adresse communiquée par le Client ;
- 7) à aider raisonnablement le Client dans l'hypothèse où une analyse d'impact relative à la protection des données, sur le périmètre des prestations confiées à Bouygues Telecom est nécessaire ;
- 8) à coopérer avec le Client en cas de plainte d'une Personne concernée ou de contrôle de la CNIL portant sur le Traitement réalisé dans le cadre des Services, notamment en fournissant au Client les informations à sa disposition, sauf obligation légale contraire ;
- 9) en cas de Violation de Données Personnelles susceptible d'engendrer un risque pour les droits et libertés des Personnes concernées dans le cadre des Services, à ne procéder à aucune communication à des tiers d'informations sur une Violation de Données Personnelles, sauf si elle y est contrainte par la loi. Sous réserve de cette contrainte légale, en souscrivant aux services, le Client autorise Bouygues Telecom à agir, en son nom, afin de notifier une Violation de Données Personnelles à l'autorité de contrôle compétente et le cas échéant, aux personnes concernées, lorsque ladite Violation porte sur le périmètre de ses prestations ;
- 10) à veiller à ce que les membres de son personnel qui traiteront les Données Personnelles s'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale ou contractuelle appropriée de confidentialité ;
- 11) à ne pas conserver les Données Personnelles au-delà des durées de conservation fixées au Contrat, au terme desquelles elle doit procéder soit à l'effacement définitif, soit à la restitution sans délai des Données Personnelles encore en sa possession.

Les prestations visées aux paragraphes 6 à 9 ci-dessus seront fournies sans frais supplémentaires au Client dans la limite de deux (2) jours homme par an et non reportable. Au-delà, ces prestations feront l'objet d'une facturation complémentaire sur la base d'un devis préalablement remis au Client.

ANNEXE – ACCORD DE TRAITEMENT DES DONNEES PERSONNELLES JUILLET 2022

Article 3 - Obligations du Responsable de traitement vis-à-vis du Sous-Traitant

Le Client, en sa qualité de Responsable de traitement, s'engage à :

- 1) respecter la Réglementation Applicable, notamment, il s'engage au moment de la collecte des Données Personnelles, à fournir l'information requise aux Personnes concernées (mentions d'information indiquant notamment l'identité et les coordonnées du Client, en tant que Responsable de Traitement, le cas échéant, celles de son Délégué à la protection des données, les bases juridiques du Traitement, leurs finalités, les droits dont disposent les Personnes Concernées, la durée de conservation des Données Personnelles) et garantit que cela a bien été réalisé ;
- 2) documenter par écrit toute instruction concernant le traitement des Données Personnelles par Bouygues Telecom ;
- 3) mettre en place un système de gestion des réclamations par les Personnes concernées, en vue de l'exercice de leurs droits ;
- 4) veiller, au préalable et pendant toute la durée du Traitement, au respect des obligations prévues par la Réglementation Applicable de la part du Sous-traitant ;
- 5) superviser le Traitement.

Article 4 – Audit

A l'issue des douze (12) premiers mois suivants la date de prise d'effet du Contrat, le Client pourra réaliser ou faire réaliser, à ses frais, dans la limite d'une fois par an, un audit afin de vérifier la conformité des prestations, objet du Contrat, à la Réglementation Applicable, de Bouygues Telecom, agissant en qualité de Sous-Traitant, sous réserve des conditions suivantes :

(i) Le Client devra avertir Bouygues Telecom de son intention de réaliser un audit, par courrier recommandé avec accusé de réception, moyennant le respect d'un préavis de trente (30) jours calendaires. Le courrier adressé à Bouygues Telecom devra indiquer l'objet, le périmètre souhaité de l'audit, et l'identité de l'auditeur qui serait retenu, étant précisé que le Client s'engage à ne pas faire appel, pour réaliser l'audit, à une entreprise directement ou indirectement concurrente de Bouygues Telecom ou du groupe auquel il appartient. Bouygues Telecom aura la faculté de s'opposer au choix de l'auditeur retenu.

(ii) Un protocole d'audit détaillant les conditions de réalisation de l'audit sera convenu entre les Parties avant le démarrage de l'audit ;

(iii) La durée de l'audit ne pourra excéder deux (2) jours ouvrés, travail préparatoire des équipes de Bouygues Telecom

inclus. Au-delà, la mobilisation des équipes de Bouygues Telecom concernées par l'audit sera facturée, en supplément, au Client sur la base d'un devis préalablement remis par Bouygues Telecom au Client ;

(iv) L'audit devra être réalisé pendant les jours et heures d'ouverture de Bouygues Telecom et ne pas perturber le déroulement de son activité. Bouygues Telecom ne pourra pas s'opposer à l'audit (sauf contraintes légales ou réglementaires spécifiques s'imposant à Bouygues Telecom) mais pourra demander à ce qu'il soit repoussé ;

(v) L'audit sera soumis aux politiques de protection et de sécurité en vigueur au sein de Bouygues Telecom ainsi qu'à toute autre mesure nécessaire pour assurer la confidentialité des données de Bouygues Telecom et/ou de ses clients ;

(vi) Le Client devra conclure, au préalable, avec les personnes désignées pour mener l'audit, un accord de confidentialité comprenant des engagements au moins aussi stricts que ceux imposés aux Parties dans le cadre des présentes. Le Client s'engage également à ce que les personnes désignées se conforment aux politiques et mesures de sécurité applicables chez Bouygues Telecom ;

(vii) Il ne pourra pas y avoir plus d'un audit au cours d'une même période de douze mois glissants.

Bouygues Telecom s'engage à collaborer de bonne foi avec l'auditeur, et à lui prêter assistance.

Article 5 – Transferts de Données Personnelles

Dans le cadre de la fourniture des Services, si Bouygues Telecom, en tant que sous-traitant, devait être amené à transférer des Données Personnelles à des prestataires situés en dehors de l'Union Européenne, dans un pays n'assurant pas un niveau de protection des données adéquat au sens de la Réglementation Applicable. Bouygues Telecom s'engage à prendre toute mesure nécessaire pour s'assurer de la conformité de tels transferts à la Réglementation Applicable, conformément aux clauses contractuelles types (« CCT Transfert ») adoptées par la Commission européenne, dans leur dernière version en vigueur, et à prendre le cas échéant, toute mesure supplémentaire.

Article 6 – Sous-traitance ultérieure

Bouygues Telecom dispose d'une autorisation générale du Responsable de traitement pour ce qui est du recrutement de Sous-Traitants Ultérieurs. Dans ce cadre, Bouygues Telecom s'engage à ne faire appel qu'à des Sous-Traitants Ultérieurs qui présentent des garanties suffisantes quant à la mise en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées de manière à ce que le Traitement réponde aux exigences du RGPD.

Si Bouygues Telecom recrute un Sous-Traitant Ultimeur, il le fait au moyen d'un contrat qui impose au Sous-Traitant Ultimeur, en substance, les mêmes obligations en matière de protection des

ANNEXE – ACCORD DE TRAITEMENT DES DONNEES PERSONNELLES JUILLET 2022

données que celles fixées dans le cadre du Contrat et veille à ce qu'il respecte les obligations auxquelles il est lui-même soumis. Bouygues Telecom informera par écrit le Client de tout projet d'ajout ou de changement d'un Sous-Traitant Ulérieur au moins quinze (15) jours à l'avance, donnant ainsi au Client suffisamment de temps pour pouvoir émettre des objections avant le recrutement du ou des Sous-Traitants Ulérieurs concernés. En cas d'objection du Client, les Parties s'engage à se rencontrer pour convenir d'une solution de substitution. En cas de silence du Client dans le délai précité, le nouveau Sous-Traitant Ulérieur sera réputé avoir reçu l'accord du Client.

SECTION 2 : Traitements de Données Personnelles réalisés par les Parties en qualité de Responsable de traitement

Il est convenu que pour les Traitements de Données Personnelles réalisés par chacune des Parties pour des finalités qui lui sont propres, chacune d'elle agit en tant que Responsable de traitement indépendant au sens de la Réglementation Applicable.

En cette qualité, chacune d'elle se conforme à la Réglementation Applicable, et notamment :

- s'assure que les Données Personnelles sont collectées et traitées à tout moment en conformité avec la Réglementation Applicable, pour des finalités légitimes, explicites et déterminées ;
- informe, compte tenu de l'absence de lien contractuel direct entre les Personnes concernées et l'autre partie cocontractante, les Personnes concernées des traitements de Données Personnelles mis en œuvre dans le cadre de l'exécution des présentes. Dans le cadre de la fourniture des Services ou de façon annexe, Bouygues Telecom traite également, en tant que Responsable de Traitement, les Données Personnelles des Utilisateurs ou Gestionnaires du Client. Dans ce cas, ces derniers sont informés des Traitements de leurs données par l'intermédiaire de la politique de confidentialité.
- met en place les mesures de sécurité techniques, logiques et organisationnelles appropriées en vue de protéger les Données Personnelles et, y compris contre toute destruction accidentelle ou illégale, perte, altération, divulgation ou accès non autorisé ;
- met en place les documentations requises par la Réglementation et, le cas échéant, procède à toutes les déclarations et/ou notifications appropriées aux autorités de protection des données compétentes.

Dans le cadre de la gestion de la relation commerciale entre les Parties, chacune des Parties est susceptible de collecter et traiter les Données Personnelles des membres du personnel de l'autre Partie (ci-après les « Données Collaborateurs »).

Les Données Collaborateurs traitées sont les suivantes : nom, prénom, e-mail professionnel, numéro de téléphone fixe et/ou professionnel, fonction, adresse postale de la société.

Les Données Collaborateurs ont pour base légale l'intérêt légitime de chacune des Parties ou une obligation légale et peuvent être utilisées pour les finalités suivantes :

- gestion de la relation commerciale et contractuelle ;
- facturation et comptabilité ;
- respect de dispositions légales et réglementaires ;
- recouvrement, gestion des impayés ;
- gestion de précontentieux et contentieux ;
- envoi d'offres et promotions commerciales, en ce inclus, celles des partenaires.

Les Données Collaborateurs sont adressées aux services internes compétents de la Partie concernée et dans la nécessité de les connaître pour les finalités décrites ci-dessus. Elles sont conservées pour la durée nécessaire à la réalisation des finalités concernées et conformément à la Réglementation Applicable. Les Données pourront également être transmises, en cas de besoin, aux prestataires auxquels recourt la Partie concernée aux fins de réalisation de l'une des finalités énumérées ci-dessus (ex : prestataires techniques, experts-comptables, avocats, etc.). Dans ce cas, chacune des Parties a conclu ou s'engage à conclure un contrat avec lesdits prestataires, agissant en qualité de sous-traitants, afin d'encadrer les traitements de données personnelles et s'assurer qu'ils ne sont réalisés que sur les instructions du responsable de traitement et conformément aux finalités pour lesquelles elles sont été collectées. En cas de transfert de ces Données vers des Pays Tiers, chaque Partie garantit le respect des dispositions du Chapitre V du RGPD en utilisant les Clauses Contractuelles Types de la Commission européenne.

Conformément à la Réglementation Applicable, les Collaborateurs de chacune des Parties pourront exercer leurs droits d'accès auprès de l'autre partie aux coordonnées de contact suivantes :

Pour le Client :

Aux coordonnées de contact communiquées lors de la conclusion du Contrat ou de la passation de commande.

Pour Bouygues Telecom : DPO

dpo@bouyguetelecom.fr