

## CONDITIONS GÉNÉRALES SOLUTIONS MOBILE-FIXE-INTERNET ET RESEAUX

11 JUILLET 2011

Les présentes conditions générales (ci-après « Conditions Générales ») sont applicables à tout Service souscrit par le Client, directement auprès de la structure « ventes directes » de BOUYGUES TELECOM ou auprès d'un intermédiaire habilité par BOUYGUES TELECOM.

La signature des documents contractuels afférents au Service souscrit par le Client emporte acceptation sans réserve des présentes Conditions Générales ainsi que, en fonction du (des) Service(s) choisi(s) par le Client, des conditions particulières (ci-après « Conditions Particulières »), qui forment avec les présentes Conditions Générales un tout indissociable.

### DÉFINITIONS

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

« **Bon de Commande** » : désigne le document signé par le Client formalisant la commande de Service(s) et/ou d'Équipements pour un Site.

« **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.

« **Client** » : la personne morale titulaire du Contrat, ayant souscrit au Service 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.

« **Commandes Additionnelles** » : Commandes de Services et/ou d'Équipements complémentaires postérieures à la Date d'Achat.

« **Dégroupage** » : consiste en la fourniture d'un accès aux paires de cuivre nues de l'opérateur historique à BOUYGUES TELECOM, et lui permettant d'installer alors lui-même ses propres équipements de transmission sur ces paires et pouvoir relier ces lignes à son propre réseau.

Le dégroupage se décline en deux possibilités :

Le dégroupage « total », consiste en la mise à disposition de l'intégralité de la paire de cuivre. Le Client n'est alors plus relié au réseau de l'opérateur historique, mais à celui de BOUYGUES TELECOM.

Le dégroupage « partiel », consiste en la mise à disposition partielle de la paire de cuivre. Le Client conserve son service et le cas échéant sa facture téléphonique auprès de l'opérateur historique, BOUYGUES TELECOM fournissant au Client l'ensemble des autres services de communications (internet...).

« **Entité Bénéficiaire** » : toute filiale du Client au sens des dispositions de l'article L. 233-3 du Code de Commerce, ainsi que toute entité appartenant à un même groupe de sociétés que le Client, c'est-à-dire contrôlées effectivement par une société parente commune, au sens de l'article du code de commerce précité.

« **Équipement** » : tout matériel ou logiciel appartenant à BOUYGUES TELECOM et mis à disposition du Client, ou qui lui sont vendus ou loués afin d'accéder au Service (notamment Carte SIM, le Routeur d'accès, Gateway IP, Terminaux IP, IPBX...).

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

« **Flotte** » : Désigne l'ensemble des lignes mobiles et fixes souscrites par le Client auprès de BOUYGUES TELECOM.

« **Gestionnaire** » : Toute personne expressément désignée par le Client sous sa seule responsabilité afin de le représenter dans ses relations avec BOUYGUES TELECOM. A défaut de désignation expresse, le Gestionnaire est le Client.

Le Gestionnaire est habilité à utiliser les services d'administration depuis l'Espace Client Gestionnaire.

« **LAN (Local Area Network)** » : le réseau local informatique du Client mis en œuvre sur le Site.

« **Liaison** » : désigne la liaison de raccordement direct établie entre le Réseau DSL de BOUYGUES TELECOM et le point d'entrée d'un Site. BOUYGUES TELECOM détermine librement la technologie de la Liaison utilisée sur chaque Site et se réserve le droit de modifier cette technologie à tout moment.

« **Liaison standard** » : Liaison ADSL qui ne bénéficie d'aucune garantie de débit.

## CONDITIONS GÉNÉRALES SOLUTIONS MOBILE-FIXE-INTERNET ET RESEAUX

11 JUILLET 2011

« **Liaison garantie** » : Liaison xDSL à laquelle est associée un débit théorique minimum garanti qui peut être asymétrique ou symétrique selon la formule retenue par le Client.

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

« **Espace Client Gestionnaire** » : les Sites Internet accessibles à l'adresse <http://www.entreprises.bouyguetelecom.fr> (pour les offres Entreprises) ou <http://www.pro.bouyguetelecom.fr> (pour les offres Pro) permettant au Client, sous réserve d'identification, de procéder à des Commandes Additionnelles et/ou de modifier le Contrat à l'exception dans ce dernier cas des résiliations de lignes ou de services complémentaires. L'accès à l'Espace Client Gestionnaire du Client requiert préalablement une identification au moyen de codes (login et mot de passe) qui sont personnels et confidentiels. Toute commande Additionnelle ou modification du Contrat faite à partir de l'espace gestionnaire sera réputée faite par le Client qui se reconnaît donc seul responsable des conséquences de l'utilisation de ses codes d'identification et s'engage à prendre les mesures propres à en assurer la confidentialité.

« **Réseau DSL** » : désigne le réseau de télécommunications fixe de BOUYGUES TELECOM constitué des Équipements et de tout autre élément d'infrastructure utilisé par ce dernier pour fournir le Service relatif aux offres Fixe-Internet et Convergence de BOUYGUES TELECOM.

« **Réseau Mobile** » : désigne le réseau de télécommunications mobile constitué des Équipements et de tout autre élément d'infrastructure utilisé par ce dernier pour fournir le Service relatif aux offres mobiles de BOUYGUES TELECOM.

« **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 le cadre des présentes Conditions Générales et plus amplement décrit aux Conditions Particulières correspondantes. BOUYGUES TELECOM s'engage à tout mettre en œuvre pour assurer la permanence, la continuité et la qualité du Service et souscrit à ce titre une obligation de moyens. Toutefois, compte tenu de l'état de la technique et de la nature des Réseaux en cause, le Service peut ponctuellement faire l'objet de

limitations, de dégradations et/ou d'interruptions.

« **Site(s)** » : désigne le lieu de fourniture du Service. Il est identifié par une adresse géographique. Peuvent être désignés comme Site, les établissements et tout autre lieu d'exercice de l'activité professionnelle du Client, ou/et des Entités Bénéficiaires.

« **STAS** » : désigne les spécifications techniques d'accès au Service.

« **Terminal** » : téléphone commercialisé par BOUYGUES TELECOM et qui peut-être associé à ses Services. Afin de protéger le Client contre le vol, le Terminal fait l'objet d'un verrouillage spécial interdisant son utilisation avec une carte SIM autre que celles permettant d'accéder au Service. Cette protection pourra être supprimée, sans frais, 6 mois au moins après l'achat dudit Terminal.

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

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

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

« **xDSL** » (**Digital Subscriber Line**) : Service d'accès à l'Internet et à des services supportés par de la transmission de données utilisant le réseau téléphonique commuté et utilisant une bande de fréquence plus élevée que celle utilisée pour la téléphonie classique. Le débit descendant peut être plus élevé que le débit ascendant (ADSL). Il peut être aussi symétrique (SDSL avec débit identique en montant et en descendant).

« **Zone de Couverture** » : est constituée par les zones géographiques situées en France Métropolitaine et dans lesquelles le Service est accessible.

### ARTICLE 1 OBJET

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de définir les obligations de chacune des parties et les conditions dans lesquelles BOUYGUES TELECOM fournit au

## CONDITIONS GÉNÉRALES SOLUTIONS MOBILE-FIXE-INTERNET ET RESEAUX

11 JUILLET 2011

Client le ou les Service(s) souscrit(s) par ce dernier.

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

### 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.

#### Pour les Offres Mobiles :

- Le Bon de Commande et Commandes Additionnelles afférentes au Service, ainsi que leurs annexes dont la fiche information Client,
- Le Contrat de Service,
- Les Conditions Particulières,
- Les Conditions Générales,
- Les documents tarifaires applicables à l'offre souscrite (Les Tarifs Entreprises ou les Tarifs Pros), ci-après « Tarifs »

#### Pour les offres Fixe-internet et Convergence :

- Le Bon de Commande et Commandes Additionnelles afférentes au Service ainsi que leurs annexes dont la fiche information Client,
- Les Conditions Particulières,
- Les Conditions Générales,
- Les STAS,
- Les documents tarifaires applicables à l'offre souscrite (Les Tarifs Entreprises ou les Tarifs Pros), ci-après « Tarifs ».

L'ensemble de ces documents constituent l'intégralité du Contrat.

A compter de l'acceptation du Contrat par le Client matérialisée par la signature du Bon de Commande et/ou le cas échéant du Contrat de Service, les Conditions Générales et Particulières (ci-après « les Conditions ») seront applicables à tous les Services souscrits par le Client.

Sans préjudice de ces dispositions, dans l'hypothèse où les présentes Conditions évolueraient pendant la durée des Services souscrits, le Client s'engage à prendre connaissance de ces nouvelles Conditions avant de souscrire un nouveau Service. Dès lors que le Client souscrit à un

nouveau Service, il reconnaît en accepter les Conditions en vigueur. Ces dernières s'appliqueront également et pour l'ensemble de sa Flotte, aux Services souscrits préalablement par le Client.

Les présentes Conditions Générales prévalent sur tous autres documents du Client (notamment conditions générales d'achat et/ou particulières, propositions commerciales...).

### ARTICLE 3 CONDITIONS D'ACCÈS AU SERVICE

#### 3.1 Conditions communes Offres Mobiles, Fixe-internet et convergence d'accès au Service

##### 3.1.1 Conclusion du Contrat

Le Contrat est conclu en fonction de la personne du Client.

Le Client s'interdit de céder ou de transmettre à un tiers, sous quelque forme que ce soit et notamment à titre onéreux, le Contrat et/ou le bénéfice de l'utilisation 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 au respect des obligations souscrites au titre du Contrat et notamment se porte garant, à titre de du croire, de la parfaite réalisation des obligations de paiement des sommes qu'elles pourraient devoir à BOUYGUES TELECOM.

En conséquence le Client s'engage, à assurer le paiement des factures impayées de toute Entité Bénéficiaire qui n'aurait pas honoré ses factures à leur échéance.

##### 3.1.2 Souscription au Service

3.1.2.1 L'accès au Service est subordonné :

- à la signature du Contrat par le Client,
- à la fourniture par le Client des documents justificatifs précisés ci-après à l'article 3.2.2,
- à la fourniture à BOUYGUES TELECOM d'une ou plusieurs Garanties financières telles que visées à l'article 3.1.3 ci-après.

## CONDITIONS GÉNÉRALES SOLUTIONS MOBILE-FIXE-INTERNET ET RESEAUX

11 JUILLET 2011

3.1.2.2 Le Client doit fournir les documents justificatifs demandés par BOUYGUES TELECOM au moment de la souscription du Contrat.

Ces documents justificatifs se composent :

- 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 du Registre du Commerce (extrait Kbis) datant de moins de trois mois, et d'un document à en-tête de la société ou du commerçant, dûment signé par son représentant légal et revêtu du cachet commercial, attestant du pouvoir du souscripteur d'engager la société.

Pour une association les statuts doivent être joints.

- pour une collectivité publique, d'un bon de commande et d'une pièce officielle attestant du pouvoir du souscripteur d'engager la dite collectivité.

### 3.1.3 Garanties financières

3.1.3.1 Si la situation financière du Client le justifie, une avance sur consommation et/ou un dépôt de

garantie et/ou une garantie bancaire peuvent être demandés par BOUYGUES TELECOM au moment de la souscription du Service. Les versements doivent être libellés à l'ordre de BOUYGUES TELECOM.

Un dépôt de garantie pourra également être demandé par BOUYGUES TELECOM au titre des Equipements.

Les sommes versées au titre du dépôt de garantie ou de l'avance sur consommation ne portent pas intérêt, jusqu'à leur restitution.

3.1.3.2 En cas d'incident ou de retard de paiement ou d'augmentation substantielle des consommations, notamment lorsque le montant des communications téléphoniques entre deux périodes de facturation atteint est anormalement élevé, BOUYGUES TELECOM se réserve le droit de demander au Client, le versement d'une avance sur consommation correspondant à 50% du montant de l'encours de consommation et/ou d'un dépôt de garantie et/ou la fourniture d'une garantie bancaire et/ou de limiter l'accès au Service notamment en ne permettant que la réception des communications.

3.1.3.3 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.

3.1.3.4 Le Client est tenu de prévenir immédiatement par lettre recommandée BOUYGUES TELECOM de tout changement d'adresse ou de raison sociale et, en cas de prélèvement automatique, de coordonnées bancaires.

### 3.1.4 Commandes Additionnelles/ Modification du Contrat

En cas de Commande Additionnelle ou de modification du Contrat, la livraison et/ou la mise en service ou l'entrée en vigueur de la modification est subordonnée à l'acceptation par BOUYGUES TELECOM de la demande du Client et, le cas échéant, à l'encaissement de l'avance et/ou du dépôt de garantie visés à l'article 3.1.3 ci-dessus.

Les Commandes Additionnelles sont régies par les Conditions en vigueur le jour de la signature desdites commandes.

## 3.2 Conditions spécifiques Offres Fixe-internet et Convergence

### 3.2.1 Éligibilité du Site

Le Client est informé que l'accès au Service via le Réseau DSL, fibre optique, ou accès spécialisé de BOUYGUES TELECOM nécessite au préalable une étude d'éligibilité du ou des Site(s).

Même si une pré-qualification technique est faite par BOUYGUES TELECOM avant la signature du Bon de commande, la mise en service du Service est soumise à des contraintes de faisabilité technique qui dépendent notamment de la localisation du Site et du dimensionnement de l'infrastructure d'accès précédemment installée, et qui pourront conduire BOUYGUES TELECOM à proposer le Service en le dotant d'une technologie autre que celle initialement prévue. Dans ce dernier cas, BOUYGUES TELECOM communiquera au Client l'éventuel surplus de facturation induit par la modification technologique.

Le Client ne pourra se prévaloir d'aucun préjudice et réclamer aucune indemnité s'il s'avérait que les caractéristiques de son Site ne permettraient pas à BOUYGUES TELECOM de délivrer le Service ou de ne pouvoir le délivrer qu'avec une

## CONDITIONS GÉNÉRALES SOLUTIONS MOBILE-FIXE-INTERNET ET RESEAUX

11 JUILLET 2011

technologie différente comme évoqué ci-dessus.

BOUYGUES TELECOM ne saurait être tenu responsable de l'inéligibilité d'un Site.

Dans le cas où BOUYGUES TELECOM ne serait pas en mesure de délivrer le Service au(x) Site(s), le Bon de Commande de chaque Site concerné sera résilié de plein droit et sans formalité.

### 3.2.2 Dégroupage

La fourniture du Service via le Réseau DSL peut nécessiter le Dégroupage total par BOUYGUES TELECOM des accès dont le Client est titulaire sur les Sites concernés. A ce titre le Client donne mandat à BOUYGUES TELECOM afin d'effectuer, en son nom et pour son compte, les démarches nécessaires au dégroupage des accès identifiés dans les bons de commande. Le Client est informé que le Dégroupage total de ses accès entraînera la résiliation des abonnements téléphoniques correspondants. La mise en œuvre du Dégroupage pourra entraîner par ailleurs la résiliation des services haut débit associés auxdits accès et ce conformément aux conditions contractuelles du fournisseur desdits services. L'opérateur historique en sa qualité de propriétaires des câbles et

équipements qu'elle a installé pour raccorder le Site du Client, reste responsable de l'entretien de cette infrastructure. L'opérateur historique intervient aux Jours ouvrés de ses services techniques. En conséquence, le Client veillera à assurer aux personnes mandatées par l'opérateur historique, et qui justifient de leur qualité, la possibilité d'accéder aux locaux où sont installés les ouvrages nécessaires à la fourniture de l'accès dégroupé. Le Client veillera également à informer les personnes mandatées par l'opérateur historique de l'existence et de l'emplacement des canalisations et équipements de toute nature (exemple : gaz, électricité, eau) et de tous autres facteurs de risque lors des interventions.

Le Client fait son affaire de la disponibilité et de l'entretien, à l'intérieur de la propriété desservie, des ouvrages nécessaires à la fourniture de l'accès à la boucle locale.

Le Client fait son affaire de la conformité de son installation électrique aux normes en vigueur, de l'existence d'un dispositif de protection efficace contre les risques de surtension, et de la compatibilité électromagnétique de ses locaux.

Sur la demande de l'opérateur historique, le Client doit prendre toutes

les mesures nécessaires pour mettre fin à toute perturbation du réseau ou des services qui serait due à des conditions de raccordement ou d'utilisation des équipements terminaux non conformes à la réglementation des télécommunications en particulier au regard des exigences essentielles (attestation de conformité...).

Le Client signale tout incident affectant le bon fonctionnement de son accès dégroupé à BOUYGUES TELECOM.

L'opérateur historique détermine seul les conditions techniques permettant l'accès à sa boucle locale ; il peut être amené à en modifier les conditions de fourniture et en suspendre temporairement l'usage pour des impératifs techniques notamment en cas de réalisation de travaux d'entretien, d'adaptation ou d'extension du réseau.

### 3.2.3 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 2 dispositifs de raccordement aux extrémités,
- le raccordement du câble aux 2 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

## CONDITIONS GÉNÉRALES SOLUTIONS MOBILE-FIXE-INTERNET ET RESEAUX

11 JUILLET 2011

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.

### 3.2.4 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 et les STAS correspondantes. Il appartient au Client de procéder à ses frais aux éventuelles mise en conformité des 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. Si l'intervention nécessite le passage sur la propriété d'un tiers ou

l'accès aux données d'utilisateurs du Service, le Client fait son affaire d'obtenir leur accord. Le Client fournira avant l'intervention de BOUYGUES TELECOM toutes les informations relatives aux règles d'accessibilité, d'hygiène et de sécurité applicable aux locaux du Site.

### 3.2.5 Distributeurs Certifiés

Dans l'hypothèse où le Client souhaite recourir à un tiers pour installer le Service, BOUYGUES TELECOM tient à sa disposition une liste de Distributeurs Certifiés par BOUYGUES TELECOM pour leurs savoir-faire particulier dans l'installation et la maintenance de Services Fixe et Internet.

Chaque installation est de la seule responsabilité du Distributeur Certifié et devra néanmoins être conforme aux exigences de BOUYGUES TELECOM relatives aux Services.

Le choix du Client de recourir à un Distributeur Certifié ne modifie en rien ses obligations à l'égard de BOUYGUES TELECOM.

## ARTICLE 4 DURÉE – MISE EN SERVICE

### 4.1 Durée du Contrat

Pour les Offres Mobiles, le Contrat prend effet dès sa date de souscription pour une durée indéterminée avec une période minimale d'engagement définie dans les Tarifs . Cette durée ne peut en tout état de cause être inférieure à douze (12) mois décomptée à partir de la date de mise en service du Service objet de la commande.

Le Contrat sera renouvelé, en fonction de la date de mise en service des lignes souscrites, par tacite reconduction pour une durée indéterminée, sauf dénonciation par l'une des parties dans les conditions de l'article « Résiliation ».

Pour les Offres Fixe-internet et convergence, le Contrat prend effet à compter de la date de signature du Bon de Commande initial par le Client pour une durée indéterminée et expire en même temps que la dernière commande en vigueur.

Les Bons de commande sont conclus pour une durée indéterminée avec une période minimale d'engagement prenant effet à compter de la date de mise en service du Service souscrit et

## CONDITIONS GÉNÉRALES SOLUTIONS MOBILE-FIXE-INTERNET ET RESEAUX

11 JUILLET 2011

définie dans les Conditions Particulières correspondantes.

Les Bons de Commande seront renouvelés par tacite reconduction pour une durée indéterminée, sauf dénonciation par l'une des parties dans les conditions de l'article « Résiliation ».

### 4.2 Mise en service

Pour les Offres Mobiles, la date de mise en service est celle figurant sur la première facture au titre du Service.

Pour les Offres Fixe-internet et convergence, la date de mise en service de chaque Service est définie dans les Conditions Particulières relatives au Service souscrit. La mise en service constitue la date de départ de la facturation du Service.

## ARTICLE 5 PRIX

### 5.1 Prix du Service

Le prix du Service et des services optionnels souscrits est défini dans les Tarifs de BOUYGUES TELECOM en vigueur à la date de signature du Contrat. Ce prix est susceptible d'évoluer. En cas de hausse de prix du Service ou d'une option pendant la période initiale du Contrat, BOUYGUES TELECOM en informera préalablement le Client qui pourra

résilier le Contrat dans les 20 jours suivants 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 les Clients de façon automatique.

### 5.2 Prix des Équipements

Dans le cas où des Équipements sont acquis directement auprès de BOUYGUES TELECOM, les prix applicables, sont ceux en vigueur à la date de signature du Contrat.

Le Transfert de Propriété des Équipements 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 équipements vendus par BOUYGUES TELECOM.

De même, en cas de saisie-arrêt, ou toute autre intervention d'un tiers sur les Équipements, 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 Équipements vendus

par BOUYGUES TELECOM sont transférés à l'acheteur, dès livraison.

En cas de non-paiement total ou partiel du montant de la commande d'Équipements, le Client s'engage à les restituer sans délai à BOUYGUES TELECOM, BOUYGUES TELECOM se réservant le droit, sans formalité, de reprendre les Équipements aux frais du Client. Dans les deux cas, le Client supporte également les frais de remise en état des Équipements.

BOUYGUES TELECOM peut également proposer au Client la location d'Équipements selon les modalités définies dans les Conditions Particulières correspondantes.

## 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. Toutefois, dans les cas indiqués à l'article 3.1.3 ci-dessus, BOUYGUES TELECOM se réserve la possibilité de faire varier cette périodicité après en avoir avisé le

Client, ou de demander à tout moment le paiement des sommes dues.

Le Client est informé que, pour une même facture, la période facturée peut ne pas être identique pour chacun des services souscrits.

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

Les factures comprennent, notamment :

- les frais de mise en service, les frais de livraison, le cas échéant, le prix des Équipements fournis par BOUYGUES TELECOM,
- les prix des communications pour la période de facturation écoulée,
- les redevances périodiques relatives aux Services et options ainsi que les consommations afférentes.

En fonction du Service souscrit, les redevances périodiques peuvent inclure une quantité forfaitaire de communications, perçues d'avance pour le mois suivant. La première facture comprendra également un

## CONDITIONS GÉNÉRALES SOLUTIONS MOBILE-FIXE-INTERNET ET RESEAUX

11 JUILLET 2011

prorata de la redevance périodique correspondant à la période écoulée entre la date de la mise en service et la date d'émission de la première facture correspondant au début du cycle de facturation appliqué au Client.

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.

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 trente jours 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 Facturation des services complémentaires

A tout moment le Client peut demander par téléphone au service

clientèle de BOUYGUES TELECOM, confirmé par télécopie, courriel ou par l'intermédiaire de l'Espace Client Gestionnaire dans les conditions de l'article 3.1.4 ci-dessus, la souscription d'un ou plusieurs services complémentaires à ceux déjà souscrits lors de la signature du Contrat.

La facturation des frais mensuels récurrents correspondant aux services complémentaires commence à partir de la date de leur mise en service.

La facturation est effectuée prorata temporis jusqu'au commencement du cycle de facturation appliqué au Client. Le coût du service complémentaire est payable par avance. Le service complémentaire sera facturé mensuellement conformément aux prix figurant dans les Tarifs en vigueur. A défaut de mention contraire dans les Conditions Particulières applicables au service complémentaire concerné, le Client peut le résilier à tout moment, sur simple appel au service clientèle, confirmé par télécopie. La résiliation intervient dans les 72 heures suivant la réception de la télécopie du Client. Le Client est alors facturé au prorata du nombre de jours compris entre la date de début de la période de facturation en cours et la date effective de la suppression du service.

Pendant sa durée de validité, un service complémentaire ne peut donner lieu à aucun remboursement, échange, transfert, ou report sauf dans les cas et conditions prévus à l'article 8 ci-dessous.

### 6.3 Facture Electronique Certifiée

#### 6.3.1 Description du Service

Ce service permet au Client d'accéder à ses factures au format électronique certifié, depuis un ordinateur connecté à Internet.

La facture électronique certifiée (ci-après « Facture certifiée ») comporte une signature électronique assurant 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.

#### 6.3.2 Conditions de souscription du Service

Le Service Facture certifiée est accessible aux Clients remplissant les conditions cumulatives suivantes:

- disposer d'un accès internet et d'une adresse électronique,
- être titulaire d'un compte sur l'Espace Client Gestionnaire du site internet entreprises.bouyguetelecom.fr,
- disposer d'une adresse de facturation en France métropolitaine.

Le Service Facture certifiée ne peut être souscrit que si le Client a opté pour le règlement de ses factures par prélèvement automatique à l'exclusion de tout autre mode de règlement.

Le service peut être souscrit pendant la durée du Contrat, via l'Espace Client Gestionnaire ou auprès du service client Entreprises.

Le Client doit impérativement communiquer à Bouygues Telecom, lors de la souscription du Service, l'adresse électronique à laquelle lui sera notifiée la mise à disposition de la facture.

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.

## CONDITIONS GÉNÉRALES SOLUTIONS MOBILE-FIXE-INTERNET ET RESEAUX

11 JUILLET 2011

Le Service Facture certifiée est gratuit (hors coûts de connexion à Internet), et souscrit sans période minimal d'engagement.

### 6.3.3 Conditions d'accès à la Facture certifiée

La Facture certifiée est mise à disposition sur son Espace Client Gestionnaire.

La mise à disposition de la Facture certifiée est notifiée au Client par l'envoi d'un courriel au Gestionnaire du Client, à l'adresse indiquée par celui-ci lors de la souscription du Service,

Dans le cas où le Client est titulaire d'une offre de la gamme Pro, la mise à disposition de la Facture certifiée donne également lieu à l'envoi d'un SMS de notification au Gestionnaire si celui-ci a déclaré son numéro de téléphone mobile lors de la souscription.

Les Factures certifiées sont consultables 24h/24, 7 jours sur 7 et ce pendant une durée de 24 mois à compter de leur date de mise à disposition.

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.

### 6.3.4 Caractéristiques de la signature et du certificat électroniques

Le mode de certification de la Facture certifiée est conforme aux exigences de l'article 96 F-I de l'annexe III du Code Général des impôts.

A cet égard, les factures émises dans le cadre du Service comportent une signature électronique qui s'appuie sur un certificat électronique délivré par un prestataire de service de certification.

Le certificat est mis à la disposition du Client simultanément à la Facture certifiée.

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.

### 6.3.5 Modification - Résiliation du Service

Le Client peut résilier le Service Facture électronique à tout moment par l'intermédiaire de son Espace

Client Gestionnaire ou en contactant son service clients.

En cas de résiliation du Service 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 titre inter-bancaire de paiement ou par chèque ou par tout autre mode de paiement convenu entre les parties, au plus tard dans les 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 le document « les Tarifs ».

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

Tout retard de paiement à l'échéance entraîne l'application d'une pénalité de retard égale à 3 fois le taux de l'intérêt légal.

### 6.5 Prescription

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

## ARTICLE 7 ÉQUIPEMENTS

**7.1** Le présent article ne concerne que les Équipements mis à disposition du Client dans le cadre de la fourniture des Services.

BOUYGUES TELECOM installe ou met à disposition du Client, dans le délai défini le cas échéant aux Conditions Particulières les Équipements dont la fourniture est nécessaire à la réalisation du Service.

**7.2** Tous les Équipements du Client entrant dans la catégorie des installations privées et nécessitant l'agrément de l'organisme compétent,

## CONDITIONS GÉNÉRALES SOLUTIONS MOBILE-FIXE-INTERNET ET RESEAUX

11 JUILLET 2011

selon le type d'équipement, devront être en conformité avec la réglementation en vigueur.

**7.3** 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'aviser 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.

**7.4** A la cessation du Contrat quelle qu'en soit la cause, le Client procédera à la désinstallation et restituera à ses frais les Équipements sauf cas spécifique préalablement signalé par BOUYGUES TELECOM. Le Client peut également 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.

Dans ce dernier cas et dans les cas spécifiques visés ci-dessus, BOUYGUES TELECOM ou son sous-traitant procéderont aux désinstallations des Équipements. Le Client autorise BOUYGUES TELECOM ou un tiers mandaté à pénétrer dans les Sites qui hébergent les Équipements concernés, pour y récupérer lesdits Équipements, en sa

présence ou celle d'un de ses représentants.

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.

**7.5** Si le Client n'a pas permis la restitution dans un délai de quinze (15) jours, et après mise en demeure adressée par lettre recommandée avec avis de réception et restée sans effet au terme d'un nouveau délai de quinze (15) jours, le Client paiera à BOUYGUES TELECOM, par Équipement non restitué, une pénalité égale à cent (100) euros par jour de retard, sans préjudice de toute action en justice que BOUYGUES TELECOM pourrait engager et des dispositions définies ci-après.

En cas de non restitution ou de dégradation des Équipements, BOUYGUES TELECOM se réserve le droit de conserver tout ou partie du dépôt de garantie qui aura été demandé au Client selon les modalités définies à l'article « Garanties financières » des présentes, ou de facturer au Client le prix du ou des Équipement(s) à leur valeur à neuf.

**7.6** Sans préjudice de l'application des dispositions précédentes, 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.

Le Client s'interdit en outre toute utilisation frauduleuse tant de la Carte SIM que du Service ou des services optionnels comme par exemple la pratique du publipostage sauvage (SPAM) ou encore l'envoi de messages de nature à entraîner un nombre imposant de réponses.

Par ailleurs, en cas de vol ou de perte de la Carte SIM, 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 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.

## CONDITIONS GÉNÉRALES SOLUTIONS MOBILE-FIXE-INTERNET ET RESEAUX

11 JUILLET 2011

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 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 redevances périodiques associées au Service facturées.

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 par le Client, celle-ci sera remise en service sur simple demande du Client et à ses frais.

### 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 de mauvaise installation dans un véhicule du Terminal et/ou de ses Accessoires,
- en cas d'utilisation par le Client d'un Terminal, d'un Mobile incompatible avec le fonctionnement du Service ou susceptible de perturber son fonctionnement,
- en cas de transmission accidentelle de virus dont la protection incombe au Client ou autres éléments nuisibles et de toute transaction faite via Internet,
- en cas d'intrusions malveillantes de tiers sur Internet,
- en cas de détournements éventuels de mots de passe, codes confidentiels et plus généralement toute information à caractère sensible pour le Client,
- en cas de non-respect des recommandations émises par BOUYGUES TELECOM et relatives à l'utilisation du Service,
- 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 non-respect par le Client de ses obligations vis à vis de BOUYGUES TELECOM,
- en cas d'utilisation par le Client d'un équipement incompatible avec le fonctionnement du Service ou susceptible de perturber son fonctionnement,
- en cas d'intervention du Client sur les Equipements,
- en cas de l'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,

- au titre des informations communiquées au Client qui n'ont qu'une valeur indicative,
- en cas de force majeure telle que définie à l'article 17 des présentes.

**8.2** BOUYGUES TELECOM ne saurait être tenu responsable, pour quelque cause que ce soit, des prestations rendues par des prestataires de services indépendants, auxquels le Client peut avoir accès par l'intermédiaire, notamment, des numéros courts, numéros spéciaux ou d'Internet.

Toute réclamation concernant ces services doit être adressée aux prestataires les ayant rendus.

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

## CONDITIONS GÉNÉRALES SOLUTIONS MOBILE-FIXE-INTERNET ET RESEAUX

11 JUILLET 2011

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.

### 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'assurances, 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 avec célérité 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 rapidement de façon précise 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 Équipements, 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.

**10.2** D'une façon générale, et plus particulièrement s'agissant de la période courant de la signature du Contrat à la mise en service du Service, le Client doit montrer la plus grande diligence pour communiquer à BOUYGUES TELECOM toutes informations utiles nécessaires à la mise en service du Service. A défaut, le Client pourra être tenu pour responsable d'éventuels retards de mise en service du Service et facturer de ce chef suivant les modalités figurant, le cas échéant, dans les Conditions Particulières afférentes au Service commandé.

**10.3** Le Client s'engage à adopter un comportement raisonnable 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. Il peut impliquer notamment le respect par le Client :

- d'un nombre minimum ou maximum d'offres ou de services pouvant être souscrits,
- d'un plafond mensuel de communications,
- de l'exclusion des appels vers certains numéros spécifiés,
- d'une durée maximum en continue des appels ou des connexions,
- d'une interdiction de certaines utilisations professionnelles des offres et services en raison des volumes d'appels qu'elles génèrent (centre d'appels, télémarketing,...).

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 des articles 11 et 12 des présentes.

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

- l'utilisation des communications illimitées à des fins commerciales (revente des communications),

## CONDITIONS GÉNÉRALES SOLUTIONS MOBILE-FIXE-INTERNET ET RESEAUX

11 JUILLET 2011

- 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.

**10.5** S'agissant de l'accès Internet, le Client déclare en accepter les caractéristiques et limites et s'interdit notamment de transmettre toutes données prohibées, illicites, contraires aux bonnes mœurs ou à l'ordre public, ou portant atteinte aux droits des tiers et notamment à un droit de propriété intellectuelle.

Le Client s'engage à ne pas faire un usage du Service contraire à la réglementation. En cas d'usage contraire, BOUYGUES TELECOM peut suspendre le Service et résilier le Contrat.

**10.6** Le Client s'interdit d'utiliser les Services à des fins de piratage. Les pratiques ne respectant pas le droit d'auteur et les droits voisins sont dangereuses pour la création

artistique et pour l'économie du secteur culturel. Des offres légales permettent de respecter le code de la propriété intellectuelle et des dispositifs labellisés permettront bientôt de prévenir l'utilisation illicite de l'accès Internet.

Le Client doit donc veiller à ce que son accès ne fasse pas l'objet d'une utilisation à des fins de reproduction, représentation, mise à disposition ou communication au public d'œuvres ou d'objets protégés par un droit d'auteur ou par un droit voisin sans l'autorisation des titulaires des droits lorsqu'elle est requise.

En cas de non respect des obligations mentionnées aux deux paragraphes précédents, la Haute Autorité pour la diffusion des œuvres et la protection des droits sur internet (Hadopi) peut adresser au Client une recommandation lui demandant de respecter les dispositions précédentes. Le cas échéant, la Hadopi peut adresser au Client une nouvelle recommandation assortie éventuellement d'une lettre d'engagement à contresigner.

**10.7** Le Client déclare avoir pris connaissance de la nature du réseau Internet et en particulier de ses performances techniques et des temps de réponse pour consulter, interroger

ou transférer des informations, la constitution même du réseau empêchant de connaître le débit du destinataire, le chemin emprunté par les données à un instant précis, la saturation ou l'indisponibilité d'une partie du réseau etc.

Le Client reconnaît être informé du défaut de fiabilité du réseau Internet en termes de confidentialité et de sécurité, et prend à ses risques et périls l'initiative de faire transiter par Internet des informations dont il souhaiterait voir la confidentialité garantie. A ce titre, le Client met en œuvre les moyens techniques qu'il juge les plus appropriés afin de préserver l'intégrité, l'authentification et la confidentialité des données qu'il souhaite échanger sur Internet, le tout dans le respect de la réglementation applicable notamment au secret des correspondances et à la cryptologie.

Sauf dispositions contraires prévues par les Conditions Particulières, il appartient au Client de mettre en œuvre les mesures de sécurité physique et logiques destinées à protéger ses équipements informatiques de toute intrusion ou virus et d'assurer un accès sécurisé à son système informatique et à ses locaux. A ce titre, la responsabilité de BOUYGUES TELECOM ne saurait être engagée pour quelque raison que

ce soit. Il appartient au Client de prendre toute mesure qu'il jugera utile, pour anticiper les conséquences sur son activité des éventuels dysfonctionnements du Service. A défaut, la responsabilité de BOUYGUES TELECOM ne pourra être engagée ni aucun préjudice lui être réclamé.

### ARTICLE 11 SUSPENSION

BOUYGUES TELECOM se réserve le droit de suspendre sans préavis l'accès aux Services souscrits, sans que le Client ne puisse se prévaloir d'une quelconque indemnité :

- en cas de non-réception du Contrat ou absence de régularisation d'un dossier incomplet,
- en cas de retard de paiement des factures afférentes au Service et/ou aux Équipements, et notamment des versements prévus aux articles Garanties financières et Facturation,
- dans les conditions prévues par le Code des Postes et Communications Electroniques, en cas d'utilisation d'un équipement, qui bien qu'ayant été agréé, porte gravement atteinte au bon fonctionnement du réseau de BOUYGUES TELECOM,

## CONDITIONS GÉNÉRALES SOLUTIONS MOBILE-FIXE-INTERNET ET RESEAUX

11 JUILLET 2011

- en cas d'utilisation anormale ou frauduleuse du Service,
- en cas de force majeure.

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

Sauf en cas de force majeure, les redevances périodiques continuent à être facturées conformément à l'article Facturation et modalités de paiement.

### ARTICLE 12 RÉSILIATION

**12.1** A l'issue de la période initiale prévue à l'article Durée, le Contrat ou le cas échéant un Bon de Commande peut être dénoncé par l'une des Parties, par lettre recommandée avec accusé de réception, sous réserve du respect d'un préavis de 3 mois minimum avant la date d'échéance.

Lorsque le Contrat ou le cas échéant un Bon de Commande est renouvelé par tacite reconduction conformément aux conditions prévues à l'article Durée, celui ci pourra être résilié à tout moment par l'une des parties moyennant un préavis de trois mois par lettre recommandée avec accusé de réception.

**12.2** En cas d'inexécution par l'une des Parties d'une de ses obligations,

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 Bon de Commande par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception. Cette résiliation prendra alors effet de plein droit dans les 10 jours qui suivent la réception de la lettre actant de la résiliation par la Partie défaillante.

En dehors de cette hypothèse, si le Client souhaite résilier le Contrat ou le cas échéant un Bon de Commande de façon anticipée avant son échéance, il est redevable vis-à-vis de BOUYGUES TELECOM du montant des redevances périodiques restant dues pour la durée totale du Service et/ou des services en option souscrit(s), ainsi que des éventuels autres frais de résiliation applicables au Service souscrit, prévus, le cas échéant, par les Conditions Particulières.

Le calcul des frais de résiliation est établi sur la base du tarif hors remise du Service, en fonction de la date de mise en service du Service souscrit. 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.

**12.3** Le Contrat ou le cas échéant un Bon de Commande peut être résilié de plein droit par BOUYGUES TELECOM à tout moment, sans préavis dans les cas suivants, sans que le Client puisse se prévaloir d'une quelconque indemnité :

- non réception du Contrat ou absence de régularisation d'un dossier incomplet,
- fausse déclaration du Client,
- non-paiement par le Client des sommes dues à BOUYGUES TELECOM,
- utilisation anormale ou frauduleuse du Service,
- Absence d'enregistrement d'appel sortant et/ou entrant pendant 2 mois,
- force majeure,
- retrait ou suspension de l'autorisation accordée à BOUYGUES TELECOM par le Ministre chargé des Télécommunications.

**12.4** En cas de résiliation du Contrat dans les cinq (5) premiers cas

évoqués à l'article 12.3, sans préjudice des dommages et intérêts que pourrait demander BOUYGUES TELECOM, les sommes dues par le Client sont exigibles immédiatement, y compris les frais afférents à la résiliation et les redevances périodiques restant dues par le Client.

**12.5** Il appartient au Client de prendre toute mesure qu'il jugera utile, pour anticiper les conséquences sur son activité de la cessation du Contrat, pour quelque cause qu'elle intervienne. Il devra ainsi porter une attention toute particulière aux conditions et délais de substitution du Service. En toute hypothèse, BOUYGUES TELECOM ne pourra encourir aucune responsabilité de ce chef ni supporter aucun préjudice du fait de l'impéritie du Client.

### ARTICLE 13 INFORMATIQUE ET LIBERTÉS – ANNUAIRE UNIVERSEL

#### 13.1 Informatiques et Libertés

Les informations recueillies par BOUYGUES TELECOM bénéficient de la protection de la loi « informatique et libertés » n° 78-17 du 6 janvier 1978. En particulier, les données à caractère personnel contenues dans le Contrat pourront donner lieu à l'exercice du droit individuel d'accès,

## CONDITIONS GÉNÉRALES SOLUTIONS MOBILE-FIXE-INTERNET ET RESEAU

11 JUILLET 2011

de rectification, d'opposition à communication et de suppression par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception auprès de BOUYGUES TELECOM - Informatique et Libertés - Directeur des systèmes d'information – 13-15 avenue du Maréchal Juin, 92366 Meudon la Forêt Cedex.

Le Client reconnaît avoir été informé qu'il lui appartient de déclarer notamment à la Commission Nationale Informatique et Liberté tout traitement automatisé d'informations nominatives réalisé à partir des données transmises par BOUYGUES TELECOM au titre du Service. Le Client s'engage à respecter la législation applicable à ce titre.

Le Client accepte que BOUYGUES TELECOM utilise les informations le concernant pour les finalités suivantes :

- l'exploitation des Services de BOUYGUES TELECOM,
- la promotion des Services de BOUYGUES TELECOM ou de ceux de ses partenaires, sauf opposition du client à l'adresse figurant ci-dessus,
- la communication à des instituts de sondages, d'étude de marché et/ou à des sociétés partenaires à des

fins d'étude ou de promotion, sauf opposition du client à l'adresse figurant à l'adresse ci-dessus,

Le Client accepte, sauf opposition auprès du service clientèle de BOUYGUES TELECOM, de recevoir par courrier électronique (mail, SMS, MMS, message laissé sur le répondeur) des informations commerciales sur les services et/ou offres de BOUYGUES TELECOM.

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. Si le Client ne souhaite pas être identifié, il pourra contacter le service clientèle en composant un autre numéro qui lui sera indiqué.

Dans le cadre des Offres Mobiles, lors d'un appel émis par le Client, son numéro de téléphone apparaîtra automatiquement sur le téléphone de son correspondant si celui-ci a accès au service correspondant auprès de son opérateur de télécommunications.

BOUYGUES TELECOM n'est pas responsable de l'utilisation éventuelle de son numéro qui pourrait être faite par le correspondant du Client.

A l'exception des numéros d'urgence, le Client peut supprimer cette fonctionnalité lorsque le Terminal inclut cette possibilité.

### 13.2 Annuaire universel

BOUYGUES TELECOM participe à la constitution de l'Annuaire Universel, comprenant la publication d'annuaires universels (version papier et électronique) et la fourniture de services universels de renseignements des clients de tous les opérateurs.

Dans ce cadre, le Client est informé que ses coordonnées sont transmises par BOUYGUES TELECOM aux éditeurs d'annuaires avec lesquels il a un accord en vue de leur publication dans la liste « annuaire universel » des clients de service mobiles et fixes tenue par BOUYGUES TELECOM (ci-après « la Liste »).

Dans le cas où le Client a demandé à BOUYGUES TELECOM de faire figurer le nom des personnes physiques utilisatrices, il s'engage avoir recueilli le consentement préalable de ces personnes et garantit BOUYGUES TELECOM contre tout recours ou action portant sur cette mention, émanant de ces personnes.

Le Client peut supprimer, modifier ses coordonnées ou l'utilisation qui en faite à tout moment et gratuitement.

Le Client exerce ses choix sur le site [www.bouyguetelecom.fr](http://www.bouyguetelecom.fr) rubrique espace client ou par téléphone auprès des conseillers clientèle ou encore sous toute autre interface qui lui sera communiquée par BOUYGUES TELECOM.

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

Le Client est informé que les éditeurs peuvent mettre en place, sous leur entière responsabilité, des règles éditoriales contraignantes et procèdent à des traitements sur certaines des données transmises (classification de l'activité professionnelle, type et format de parution du numéro notamment).

### ARTICLE 14 PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Le présent Contrat ne transfère au Client aucun droit de propriété sur l'un quelconque des éléments du Service et des Équipements mis à disposition, y compris les documentations et

## CONDITIONS GÉNÉRALES SOLUTIONS MOBILE-FIXE-INTERNET ET RESEAUX

11 JUILLET 2011

guides d'utilisation fournis par BOUYGUES TELECOM.

BOUYGUES TELECOM concède au Client un droit d'usage personnel, non exclusif et non transférable sur les logiciels des Équipements (notamment Terminaux, Boîtier ATA...) mis à sa disposition dans le cadre du Service. Ce droit est consenti pour la durée des présentes. Le Client s'interdit d'effectuer toute adaptation, modification, duplication ou reproduction des logiciels, 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.

La livraison du logiciel ne saurait être considérée comme une cession au sens du Code de la propriété intellectuelle ou d'un quelconque droit de propriété intellectuelle au bénéfice du Client.

La non-restitution à l'expiration du Contrat des logiciels constituerait une utilisation illicite au regard de la législation sur la propriété intellectuelle, susceptible de constituer une contrefaçon.

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 se réserve le droit de céder, transférer ou apporter à un tiers sous quelque forme que ce soit les droits et obligations nés du présent 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.

En cas de survenance d'un événement de force majeure, chacune des Parties prend des mesures raisonnables en vue de minimiser les perturbations provoquées par la force majeure.

De façon expresse, sont considérés comme des cas de force majeure au titre des présentes, outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence des tribunaux français affectant l'une des deux Parties, 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 pendant une période de plus de cent vingt (120) jours, 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 ATTRIBUTION DE JURIDICTION**

En cas de litige pour l'interprétation ou l'exécution des présentes, compétence est attribuée au Tribunal de commerce de Paris nonobstant pluralité de défendeurs, appel en garantie ou référé.

Le Service Mobile est le service de radiocommunication publique permettant au Client, au moyen d'une Carte SIM et lorsqu'il se situe dans une zone couverte par le réseau BOUYGUES TELECOM, d'émettre et de recevoir des communications à partir d'un téléphone compatible GSM/GPRS/EDGE et/ou

## CONDITIONS GÉNÉRALES SOLUTIONS MOBILE-FIXE-INTERNET ET RESEAUX

11 JUILLET 2011

UMTS/HSDPA conçu pour recevoir une Carte SIM ou à partir de tout autre équipement expressément autorisé par BOUYGUES TELECOM.

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.

## CONDITIONS PARTICULIERES DE SERVICE

### SOLUTIONS DE TELEPHONIE MOBILE

#### I – SERVICE « ACCES DEPUIS L'ETRANGER

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

Le transfert des données personnelles du Client, leur stockage et leur traitement éventuel sont soumis aux lois et règlements en vigueur dans le pays du réseau auquel le Client se connecte.

BOUYGUES TELECOM est responsable de la fourniture de ce service dans les mêmes conditions et limites que celles définies à l'article « Responsabilité de BOUYGUES TELECOM » figurant dans les Conditions Générales.

En cas de restriction des appels internationaux, BOUYGUES TELECOM se réserve le droit de refuser l'accès au service Voyage.

#### II – FACTURATION DÉTAILLÉE

Le Client est informé qu'il bénéficie automatiquement du service « E-facture » lui permettant d'accéder, en ligne, aux informations détaillées

relatives à sa facture de communications, par l'intermédiaire du site

« entreprises.bouyguetelecom.fr ».

Le Client a la possibilité dans ce cadre d'obtenir la communication, soit des 6 premiers chiffres des numéros appelés, soit, sur demande écrite du Client, la communication de l'intégralité des numéros appelés.

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.

#### III – SERVICES APRÈS VENTE ENTREPRISES

##### Définitions

« Panne » :

« **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 de mise en service de la ligne.

« **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 un délai d'un an 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.

« **Panne hors garantie** » : Toute panne, à l'exception des Pannes non garanties, survenant après un délai d'un an à compter de la date d'acquisition du Terminal.

« **Panne non garantie** » : Sont considérés 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,

- de l'utilisation du Terminal sur un autre réseau que celui exploité par BOUYGUES TELECOM y compris ceux avec lesquels BOUYGUES TELECOM a un accord d'itinérance ou avec des services annexes non-agrèés par BOUYGUES TELECOM.

#### 1. Échange 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, hors Iphone, ou de l'Accessoire défectueux.

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 ou d'un Accessoire remis à neuf identique ou de caractéristiques techniques équivalentes.

##### **Transfert de propriété et garantie**

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

## CONDITIONS PARTICULIERES DE SERVICE

### SOLUTIONS DE TELEPHONIE MOBILE

Le Terminal de remplacement est garanti :

- un an à compter de la date d'échange dans le cas où l'échange intervient suite à une Panne à la mise en service.
- trois mois à compter de sa date d'échange dans les autres cas. Toutefois, si la panne intervient plus de trois (3) mois avant la date d'expiration de la garantie du Terminal d'origine, le Terminal de remplacement est garanti jusqu'à l'expiration de ladite garantie.

#### Prix

Le service Echange sur Site est facturé d'un montant forfaitaire à l'acte défini dans les Tarifs en vigueur, auquel s'ajoute le montant éventuellement dû au titre du Terminal ou de l'Accessoire de remplacement.

Les prix forfaitaires applicables au titre du Terminal ou de l'Accessoire de remplacement sont disponibles auprès du service clientèle. 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 le service clientèle entreprise de

BOUYGUES TELECOM, en indiquant le lieu d'échange étant rappelé que le service n'est fourni qu'en France métropolitaine. Le Client recevra le Terminal de remplacement le jour ouvré suivant le jour de son appel au service clientèle ou le mardi suivant en cas d'appel un samedi sous réserve que l'appel du Client intervienne avant 17h45. Dans le cas contraire, la livraison du Terminal de remplacement s'effectuera dans un délai maximal de deux jours ouvrés suivant l'appel du Client au service clientèle.

Quand le service clientèle entreprise est saisi d'une demande d'intervention par le Client, le Service Clientèle Entreprise indique au Client l'éventuel prix forfaitaire à régler au titre du Terminal de remplacement. Ces éléments sont confirmés au Client par courrier électronique ou par télécopie.

#### 2. L'Option Garantie Intégrale

*Les dispositions qui suivent valent notice d'information au contrat N° 16 13 24 02, souscrit par BOUYGUES TELECOM, 30, avenue Hoche, 75008 Paris auprès de COMPANHIA DE SEGUROS FIDELIDADE-MUNDIAL S.A. entreprise régie par la législation portugaise, dont la succursale pour la France est sise 29 boulevard des Italiens, 75002 Paris, immatriculée auprès du Registre du Commerce et des Sociétés de Paris B 413 175 191, par l'intermédiaire de VERSPIEREN Courtier en Assurances, Société*

*anonyme au capital de 1 000 000 €, 65 boulevard du Général de Gaulle, 59100 ROUBAIX, 321 502 049 - RCS Roubaix-Tourcoing N° ALCA : 01 002764. Entreprise régie par le code des assurances - Garantie financière et assurance de responsabilité civile professionnelle conformes aux articles L512-6 et L512-7*

#### Définitions

Souscripteur : BOUYGUES TELECOM 32, avenue Hoche, 75008 Paris

Adhérent / Assuré : l'entreprise cliente ayant souscrit à l'option Garantie Intégrale

Terminal assuré : le téléphone mobile, Smartphone, PDA fourni par BOUYGUES TELECOM pour lequel l'option Garantie Intégrale a été souscrite

Bris accidentel : toute destruction, détérioration ou altération, incluant l'oxydation, la corrosion nuisant au bon fonctionnement ou à la bonne utilisation du Terminal assuré résultant d'une cause extérieure et soudaine du Terminal sous réserve des exclusions de garanties définies ci-dessous

Vol avec violence : Toute menace ou toute contrainte physique, toute agression exercée volontairement par un tiers en vue de déposséder l'Assuré, sous réserve des exclusions de garantie

Vol à l'arraché : acte frauduleux consistant à arracher des mains de l'Assuré le Terminal garanti

Vol à la sauvette : acte frauduleux consistant à dérober soudainement le Terminal assuré lorsqu'il est posé à portée de main de l'Adhérent

Vol à la tire : acte frauduleux consistant à dérober le terminal assuré en le prélevant sans violence physique ou morale de la poche d'un vêtement ou du sac portés par l'Assuré au moment du vol.

Vol avec effraction : tout vol avec forcement de dispositif de fermeture d'un véhicule, d'une habitation, d'un local immobilier (construit et couvert en dur) ou d'un bateau, sous réserve des exclusions de la garantie.

Franchise : somme d'argent ou fraction du dommage laissée à la charge de l'Adhérent en cas de réalisation du risque.

Garantie constructeur : la garantie dont bénéficie le Terminal assuré offerte par le fabricant

Sinistres : le bris accidentel ou le vol du Terminal assuré

Tiers : toute personne autre que le représentant légal et les préposés de l'Adhérent personne morale, toute personne autre que l'Adhérent personne physique, son conjoint ou son concubin, ses ascendants ou ses

## CONDITIONS PARTICULIERES DE SERVICE

### SOLUTIONS DE TELEPHONIE MOBILE

descendants; ou tout personne non autorisée par l'Adhérent à utiliser le Terminal assuré

#### **Objet des garanties Vol & Bris accidentel - Durée**

L'Option Garantie Intégrale permet au Client de souscrire à un contrat d'assurance Vol & Bris accidentel des téléphones mobiles (ci-après l'« Option Garantie Intégrale »).

L'Option Garantie Intégrale a pour objet de garantir les risques, quelque soit leur pays de survenance dans le monde, liés aux événements suivants survenus pendant la période d'assurance, Vol du Terminal assuré, Vol avec violence ou effraction : sans franchise, Vol à l'arraché, Vol à la sauvette ou à la tire : franchise de 50 euros HT, Bris accidentel du Terminal assuré.

L'Option Garantie Intégrale est souscrite pour une durée de 24 mois maximum, à l'issue de laquelle elle prend fin automatiquement sans faculté de renouvellement. Elle entre en vigueur selon le cas :

- à la date de sa souscription si le Client a choisi d'y souscrire simultanément à la signature de son Contrat,
- dans les 15 jours suivant sa souscription si elle est postérieure à la signature du Contrat.

En cas de résiliation de l'Option Garantie Intégrale avant le terme de la durée initialement souscrite, le Client sera redevable des redevances restant à courir jusqu'au terme de ladite durée d'engagement. Ce calcul sera appliqué ligne par ligne, en fonction de la date de souscription de l'Option Garantie Intégrale pour chaque ligne.

Il est précisé que la résiliation anticipée de l'Option Garantie Intégrale n'entraîne pas la résiliation du Contrat.

#### **Accès, Exclusions, Prix, Transfert de propriété/garantie**

##### 1. Accès

Le Client peut souscrire à l'Option Garantie Intégrale lors de l'achat auprès de BOUYGUES TELECOM du Terminal, simultanément à la souscription d'une offre principale, ou dans les six mois suivants la souscription.

##### 2. Exclusions

2.1 Sont exclus de toutes les garanties, les sinistres résultant :

- de la faute intentionnelle ou dolosive de l'Adhérent, de l'un de ses préposés ou de l'utilisateur autorisé du téléphone,
- de la guerre civile ou étrangère,

- de l'embargo, la confiscation, la capture ou destruction par ordre d'un gouvernement ou d'une autorité publique,
- de la désintégration du noyau atomique ou rayonnement ionisant.

2.2. Sont exclus de la garantie vol, les sinistres résultant :

- de la négligence de l'Adhérent c'est-à-dire causé par un défaut de surveillance du Terminal assuré n'étant pas à proximité de l'adhérent en dehors des cas de vols commis dans l'habitation ou le véhicule de l'Adhérent ou de la perte du Terminal assuré,

- d'un vol commis sur les Terminaux non déposés dans le coffre du véhicule fermé à clef, sauf cas de vol du véhicule.

2.3. Sont exclus de la garantie bris accidentel, les sinistres résultant :

- de l'usure normale, d'un vice propre au Terminal,
- d'ordre esthétique n'entravant pas le bon fonctionnement du Terminal sauf si les dommages sont consécutifs à un sinistre garanti tels que les rayures, les écaillures, égratignures et plus généralement aux dommages causés aux parties extérieures du Terminal assuré,

- des pannes sauf si elles résultent d'un sinistre bris accidentel garanti,
- de l'encrassement, de l'oxydation, de la corrosion ou de l'incrustation de rouille ne résultant pas d'un événement accidentel,
- d'un dommage aux batteries d'alimentation, antennes, câbles d'alimentation ou câbles de liaison du Terminal assuré.

2.4 Sont également exclus l'ensemble des sinistres relevant de la garantie constructeur

##### 3. Prix

Au titre de l'Option Garantie Intégrale, le Client est redevable d'un abonnement facturé mensuellement et par ligne dont le montant est défini dans les Tarifs, en fonction de la catégorie du Terminal pour lequel l'Option Garantie Intégrale a été souscrite par le Client.

Aucun prix n'est facturé au Client au titre des réparations ou du remplacement du Terminal, à l'exception :

- des franchises, pour les cas de Vol à la sauvette, à la tire, ou à l'arrachée, telles que définies dans la « Notice d'Information » ci-dessous,

## CONDITIONS PARTICULIERES DE SERVICE

### SOLUTIONS DE TELEPHONIE MOBILE

- ou des frais prévus en cas de non respect par le Client de ses obligations en cas de sinistre.

#### 4. Transfert de propriété/garantie

Si le Client sollicite un Echange sur Site, les dispositions concernant le transfert de propriété et la durée de garantie du Terminal de remplacement sont identiques à celles prévues au titre l'Echange sur Site.

Dans les autres cas, le Terminal réparé est garanti trois mois à compter de sa date de remise. Toutefois, si la panne intervient plus de trois (3) mois avant la date d'expiration de la garantie du Terminal d'origine, le Terminal réparé est garanti jusqu'à l'expiration de ladite garantie.

#### Obligations en cas de sinistre/Déclaration du risque/Prescription

##### 1. Obligation en cas de sinistre

Pour bénéficier des présentes garanties, l'Adhérent doit, dès qu'il a connaissance de la survenance du bris ou du vol, contacter par téléphone le Service Clientèle Entreprise de BOUYGUES TELECOM.

Le remplacement du Terminal assuré est subordonné à l'envoi par l'Adhérent, dans les (5) cinq jours ouvrés suivant la connaissance du sinistre excepté en cas de vol où le

délai est ramené à 48H à VERSPIEREN, Assurance SAV BOUYGUES TELECOM, 65, boulevard Général de Gaulle 59100 ROUBAIX, les pièces suivantes dûment complétées :

- Les références Client de BOUYGUES TELECOM de l'Adhérent,
- Le numéro IMEI du téléphone mobile volé ou endommagé, la marque, le modèle et le numéro de ligne,
- Une copie du dépôt de plainte (en cas de vol) auprès des autorités de polices compétentes,
- En cas de vol, mettre en opposition la carte SIM du Terminal assuré dans les 48 h suivant le vol et confirmer dans les plus brefs délais cette opposition à BOUYGUES TELECOM,
- L'original du formulaire de déclaration de vol complété et signé par l'Adhérent,
- Par ailleurs, en cas de Vol, l'Adhérent devra fournir les justificatifs utiles à établir la réalité du Vol avec violence ou de l'effraction et notamment : un certificat médical s'il a subi une agression, le rapport d'expertise de l'assureur automobile ou habitation en cas d'effraction, ou un

témoignage écrit établi par un Tiers pour tous les autres cas.

Lors de son appel au Service Clientèle Entreprise de BOUYGUES TELECOM, l'Adhérent a le choix, sauf en cas de vol, entre se rendre dans un centre d'accueil SAV afin de faire réparer son Terminal endommagé ou demander un Echange sur Site selon les conditions tarifaires en vigueur.

En cas de vol du Terminal, l'Adhérent a le choix entre un envoi du Terminal de remplacement par colis ou demander un Echange sur Site selon les conditions tarifaires en vigueur, et sous réserve du respect des conditions du mode opératoires précitées au présent article.

En cas d'échange du Terminal, le Terminal sera échangé contre un Terminal remis à neuf identique ou de caractéristiques techniques équivalentes.

En cas de non respect des conditions indiquées ci-dessous, le Terminal de remplacement sera facturé au Client au prix en vigueur à la date de l'opération de remplacement disponible auprès du Service Clientèle Entreprise de BOUYGUES TELECOM.

##### 2. Déclaration du risque

Toute réticence ou fausse déclaration portant sur les éléments constitutifs du risque ou du sinistre connu de

l'Adhérent expose celui-ci aux sanctions prévues par le Code des assurances, c'est-à-dire une réduction de l'indemnité ou une nullité des garanties (article L113-8 et L113-9 du Code des Assurances). Toute fausse déclaration fera l'objet des poursuites pénales correspondant à l'infraction constatée.

##### 3. Prescription

Toutes actions dérivant du présent contrat sont prescrites dans un délai de deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance dans les conditions déterminées par les articles L 114-1 et L 114-2 de Code des Assurances.

#### Subrogation

La COMPANHIA DE SEGUROS FIDELIDADE-MUNDIAL S.A. est subrogée, jusqu'à concurrence de l'indemnité versée par elle, dans les droits et actions de l'adhérent contre les tiers responsables du sinistre article L 121.12 du Code des assurances).

#### Élection de domicile/Réclamation et médiation

Pour l'exécution du présent contrat, les parties font élection de domicile à l'adresse de leur siège social. Seule est reconnue la compétence des juridictions françaises.

## CONDITIONS PARTICULIERES DE SERVICE

### SOLUTIONS DE TELEPHONIE MOBILE

Pour toutes difficultés relatives aux conditions d'application des garanties Vol & Bris des téléphones mobiles, l'Adhérent peut écrire à VERSPIEREN, Assurance SAV BOUYGUES TELECOM Entreprises 65 Boulevard du Général de Gaulle 59 100 ROUBAIX. Si la réponse obtenue n'est pas satisfaisante, sa réclamation sera adressée à l'Assureur. Si le désaccord persiste après la réponse donnée par l'Assureur, il peut demander l'avis du Médiateur de la Fédération Française des Sociétés d'Assurances. Ses coordonnées lui seront communiquées sur simple demande.

#### Autorité de contrôle

L'autorité de contrôle de la « COMPANHIA DE SEGUROS FIDELIDADE-MUNDIAL S.A. » est « L'Instituto de Seguros de Portugal », Avenida de Berna, 19-1050 Lisboa, Portugal.

### 3. CONTRAT PLUS

#### 3.1 Contenu des prestations

Le service CONTRAT PLUS est une formule de service après-vente optionnelle qui permet au Client de bénéficier :

- des extensions de garantie décrites dans le paragraphe « Contenu des Prestations » de l'article Option garantie Intégrale ci-dessus,

- d'un Échange sur Site tel que défini à l'article III – 1 ci-dessus pour la ligne ayant souscrit au service Contrat Plus,
- d'un Terminal hors Iphone.

#### 3.2 Souscription - Durée du service CONTRAT PLUS

Le service CONTRAT PLUS doit être souscrit, simultanément à l'offre « Entreprises » choisie par le Client, au moment de la signature du Contrat ou de la Commande Additionnelle.

Le service CONTRAT PLUS est souscrit pour une durée déterminée de vingt quatre mois à compter de la date de sa souscription par le Client.

En cas de résiliation anticipée du service CONTRAT PLUS par le Client, celui-ci sera redevable vis à vis de BOUYGUES TELECOM du montant des redevances périodiques restant dues pour la durée totale du service souscrit. Ce calcul sera appliqué ligne par ligne, en fonction de la date de souscription du service pour chaque ligne.

Il est précisé que la seule résiliation du service CONTRAT PLUS n'entraîne pas la résiliation du Contrat.

A l'issue de la durée de 24 mois le service Contrat Plus prend fin automatiquement sans faculté de renouvellement.

#### 3.3 Prix - Facturation

Au titre du service Contrat Plus le Client est redevable d'une redevance mensuelle par ligne, dont le montant est défini dans les Tarifs en vigueur, en fonction de la catégorie de Service Contrat Plus souscrit par le Client. Le transfert de la propriété du Terminal de BOUYGUES TELECOM au Client s'effectue à l'encaissement par BOUYGUES TELECOM de la première facture émise par BOUYGUES TELECOM au titre du service CONTRAT PLUS.

Aucun prix n'est facturé au Client au titre des réparations ou du remplacement du Terminal, à l'exception :

- des franchises, pour les cas de Vol à la sauvette, à la tire, ou à l'arrachée, telles que définies dans l'article Définition de l'Option Garantie Intégrale des présentes Conditions Particulières,
- ou des frais prévus en cas de non respect par le Client de ses obligations en cas de sinistre, telles que dans l'article Définition de l'Option Garantie Intégrale des présentes Conditions Particulières.

En cas de perte, BOUYGUES TELECOM s'engage à proposer au Client un Terminal de remplacement reconditionné à un prix forfaitaire communiqué au Client par le Service Clientèle à l'occasion de la déclaration de perte.

Au-delà d'un Echange sur Site par an et par ligne, tout Echange sur site supplémentaire sollicité sera facturé au Client selon les conditions tarifaires en vigueur.

#### 3.4 Mode opératoire

Le mode opératoire applicable au service CONTRAT PLUS est celui décrit dans l'article Echange Sur Site ci-dessus.

Toutefois en cas de Bris accidentel ou de Vol, le remplacement du Terminal par un Terminal remis à neuf ou de l'Accessoire volé par un Accessoire neuf, est effectué conformément aux dispositions figurant dans l'Option Garantie Intégrale.

En cas de perte, le Client informe le Service Clientèle de la perte dans les 48 heures au 0 800 29 1000 et confirme la perte par courrier en précisant le N° de carte SIM et d'IMEI du Terminal ainsi que le N° de compte client.

En souscrivant le service CONTRAT PLUS, le Client donne son accord pour l'ensemble des échanges de Terminal, sauf en cas de perte ou de vol, hypothèses pour lesquelles le Client doit retourner à BOUYGUES TELECOM, datée et signée, la demande d'intervention qui lui a été préalablement adressée.

#### 3.5 Contrat Plus pour Iphone

## CONDITIONS PARTICULIERES DE SERVICE

### SOLUTIONS DE TELEPHONIE MOBILE

La souscription par le Client à une offre Entreprises avec un Iphone, lui donne la possibilité de souscrire au service CONTRAT PLUS selon les modalités visées aux articles 3.2 et 3.3 paragraphe 1 ci-dessus ainsi que celles de l'Apple Care Protection Plan. Les dispositions de l'Apple Care Protection Plan se substituant dans ce cas aux autres dispositions du service CONTRAT PLUS.

Le détail des prestations de l'Apple Care Protection Plan et ses modalités de fonctionnement figurent dans les documents publicitaires et contractuels remis au Client préalablement à sa souscription à l'Apple Care Protection Plan.

L'Apple Care Protection Plan étant une formule de service après-vente gérée par Apple, la responsabilité de BOUYGUES TELECOM ne saurait être engagée par le Client en cas de dysfonctionnements de ladite formule.

#### IV – OFFRES ET OPTIONS DATA MOBILE

##### 1. Description

Les offres et options DATA mobile (ci-après « Offres DATA ») permettent aux Utilisateurs désignés par le Client de transmettre des données en mode GPRS/EDGE et/ou UMTS/HSDPA ou en mode circuit au débit GSM dans la zone de couverture du Service depuis :

- un Terminal ou un Mobile compatible GSM/GPRS/EDGE et/ou UMTS/HSDPA équipé d'une Carte SIM BOUYGUES TELECOM elle-même compatible avec ces technologies,
- un équipement informatique raccordé au Terminal ou au Mobile précité ou encore pour la transmission en mode paquet à un modem GPRS/EDGE et/ou UMTS/HSDPA du type « carte PCMCIA » ou modem USB équipé d'une Carte SIM BOUYGUES TELECOM.

L'attention du Client est attirée sur le fait que l'accès à l'échange de données en mode GPRS/EDGE et/ou UMTS/HSDPA est possible sans souscription d'une Offre DATA dès l'activation des lignes du Client. L'échange de données étant facturé selon les modalités et le tarif prévu dans les Tarifs en vigueur. Le Client peut toutefois, s'il le souhaite, restreindre cet accès sur simple demande écrite adressée au Service Clientèle de BOUYGUES TELECOM.

Les conditions d'utilisation du service de transmission de donnée depuis l'étranger sont indiquées dans les Tarifs en vigueur au moment de la souscription du service.

##### 2. Souscription - Mise en service

2.1 En cas d'utilisation d'un Mobile ou d'un modem GPRS/EDGE et/ou UMTS/HSDPA ne faisant pas partie de la gamme « Entreprises » de BOUYGUES TELECOM, il appartient au Client préalablement à la souscription des Offres DATA de se renseigner sur la compatibilité des équipements précités avec les équipements mis en place sur son réseau de radiocommunication par BOUYGUES TELECOM.

2.2 La mise en service interviendra dans les 10 jours suivant la réception par BOUYGUES TELECOM du ou des Contrat(s) dûment rempli(s) et signé(s), accompagné(s) des pièces justificatives et le cas échéant des garanties prévues dans les Conditions Générales.

2.3 Dans l'hypothèse où il souhaite donner à ses Utilisateurs un accès en mode GPRS/EDGE et/ou UMTS/HSDPA aux applications informatiques hébergées par le(s) système(s) d'information de son entreprise, il appartient au Client de procéder sous sa seule responsabilité aux développements informatiques nécessaires.

Dans ce cas et à la demande expresse du Client, la mise en service sera exceptionnellement différée pendant un délai ne pouvant excéder deux mois à compter de la réception de la commande. Le Client avisera

BOUYGUES TELECOM de la réalisation desdits développements afin de lui permettre d'assurer la mise en service dans le délai de 10 jours précité. En tout état de cause, la mise en service interviendra automatiquement à l'expiration du délai de deux mois susmentionné.

2.4 S'agissant des échanges Data à l'international et sauf demande écrite du Client, le dépassement d'un seuil d'échanges de données supérieur à 10 Mo ne donnera lieu à aucune information ni suspension automatique du service, de la part de BOUYGUES TELECOM.

##### 3. Prix

Les prix applicables aux Offres DATA sont indiqués dans le document les Tarifs en vigueur à la date de signature du Contrat.

##### 4. Durée

Sauf offre commerciale particulière, les Offres DATA sont souscrites pour une durée minimale à compter de la mise en service. Elles sont renouvelées ou résiliées conformément aux conditions prévues par les Conditions Générales.

##### 5. Responsabilité

5.1 BOUYGUES TELECOM s'engage à tout mettre en œuvre pour assurer la permanence, la continuité et la qualité du service associé aux

## CONDITIONS PARTICULIERES DE SERVICE

### SOLUTIONS DE TELEPHONIE MOBILE

Offres DATA et souscrit à ce titre une obligation de moyen conformément à ses Conditions Générales. A cet égard, il est précisé que la connexion en mode GPRS/EDGE et/ou UMTS/HSDPA ainsi que la vitesse de transmission de données dépendent notamment du nombre de canaux disponibles et du nombre de canaux que le Terminal ou le Mobile a la capacité d'utiliser pour la transmission de données.

En conséquence :

- la connexion et/ou la vitesse de transmission de données peuvent être ralenties aux heures de pointes voir interrompues lorsque l'Utilisateur est en mouvement, le Service est par conséquent fourni sans garantie de débit minimum.
- l'Utilisateur peut ne pas être averti de la réception d'un SMS intervenant pendant une session de transmission de données en particulier dans le cas où son Terminal ou Mobile ne lui permettrait pas une utilisation simultanée de la voix ou du SMS et du GPRS/EDGE et/ou UMTS/HSDPA,
- la connexion peut être interrompue en l'absence de transmission de données pendant une durée prolongée.

5.2 Le réseau UMTS/HSDPA de BOUYGUES TELECOM est accessible en France métropolitaine uniquement et dans la limite des zones de couverture telles que définies dans la documentation établie et mise à jour par BOUYGUES TELECOM. Cette documentation, à caractère indicatif, est disponible sur demande auprès du service client « Entreprises » de BOUYGUES TELECOM.

Le Client est informé qu'en cas de d'indisponibilité du réseau HSDPA, pour quelque cause que ce soit, les communications seront basculées sur le réseau GSM/GPRS/EDGE de BOUYGUES TELECOM et seront acheminées aux conditions techniques propres à ce réseau et ce sans incidence tarifaire.

5.3 Dans le cas prévu à l'article 2.3, BOUYGUES TELECOM ne saurait être tenu pour responsable des difficultés de connexion en mode GPRS/EDGE et/ou UMTS/HSDPA aux applications hébergées par le Client résultant d'un dysfonctionnement des applications hébergées sur son système d'information.

5.4 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.

5.5 Pour la bonne administration de son réseau, Bouygues Telecom peut être amené à limiter le téléchargement des fichiers très volumineux.

#### V – PORTABILITÉ DU NUMÉRO

##### 1. Le Relevé d'identité opérateur (RIO)

Le RIO est le code alphanumérique que le Client doit transmettre à l'Opérateur Releveur, lors de la souscription du Contrat, pour demander le portage de son Numéro. Il est attribué un RIO par Numéro affecté au Client.

L'Opérateur Donneur met à disposition du Client le(s) RIO soit sur son site Internet, via son espace client, soit sur le support de facturation correspondant à la ligne mobile concernée.

##### 2. Critères d'éligibilité à la Portabilité

Pour pouvoir bénéficier de la Portabilité, les conditions suivantes doivent être remplies :

- La demande de portage comporte le Numéro à conserver et le RIO correspondant,

- La demande de portage est effectuée par le titulaire du Contrat ou par une personne dûment mandatée par celui-ci,
- Le Contrat associé au Numéro est en cours de validité jusqu'à la date de portage du Numéro,
- Le Numéro ne fait pas déjà l'objet d'une demande de Portabilité non encore exécutée à la date de la demande.

##### 3. Mandat donné par le Client à l'Opérateur Releveur

En demandant la conservation de son Numéro, le Client donne mandat à l'Opérateur Releveur de résilier en son nom et pour son compte le Contrat souscrit auprès de l'Opérateur Donneur et correspondant au Numéro que le Client souhaite conserver.

Le Client doit s'informer des dispositions contractuelles de l'Opérateur Donneur relatives à la résiliation et notamment à la durée minimale d'engagement ou aux frais de résiliation, avant de porter son Numéro. La résiliation sera effective à la date de portage du Numéro.

##### 4. Délai de portage/ Date de portage

Le délai de portage du Numéro est de sept jours au minimum à compter de la demande du Client et au maximum de dix jours calendaires lorsque la

## CONDITIONS PARTICULIERES DE SERVICE

### SOLUTIONS DE TELEPHONIE MOBILE

période de portage comporte des jours fériés.

Toutefois, lors de la souscription, le Client peut demander à bénéficier de la Portabilité à une date déterminée sous réserve que ce ne soit pas un dimanche ou un jour férié.

#### **5. Procédures de Portabilité d'un Numéro**

5.1 En arrivant chez BOUYGUES TELECOM

5.1.a Pour conserver son Numéro, le Client doit transmettre à BOUYGUES TELECOM, lors de la souscription du Contrat, son RIO, le Numéro que le Client souhaite conserver et, le cas échéant, la date de portage souhaitée.

A défaut, BOUYGUES TELECOM ne peut pas affecter le Numéro à la ligne souscrite.

Le Client mandate alors BOUYGUES TELECOM pour résilier son contrat auprès de l'Opérateur Donneur et demander le portage du Numéro à la date indiquée sur le Contrat de Service.

Si le Client ne remplit pas les critères d'éligibilité à la Portabilité du Numéro, BOUYGUES TELECOM en informera le Client et lui communiquera le motif de refus invoqué par l'Opérateur Donneur.

5.1.b Sauf conditions commerciales différentes, le Contrat prend effet dès sa date de souscription pour la période initiale, éventuellement prolongée, prévue à l'article 5 des Conditions Générales, laquelle est décomptée à partir de la date de mise en service.

Cependant, le Contrat peut être résilié par le Client en cas d'échec de la procédure de conservation du Numéro imputable à BOUYGUES TELECOM, sous réserve de restituer la carte SIM et le Terminal associé selon les modalités qui lui seront indiquées par le Service Clientèle. A défaut du respect des modalités de restitution du Terminal et de la carte SIM, le Client sera facturé d'une somme forfaitaire par ligne dont le montant est indiqué dans le document les Tarifs en vigueur.

5.1.c En cas d'échec de la Portabilité, le numéro provisoire associé à la nouvelle Carte SIM BOUYGUES TELECOM et attribué au Client, entre la date de souscription au Contrat et la date de portage du Numéro, devient définitif et le Contrat reste en vigueur sauf en cas de résiliation sollicitée par le Client dans le cadre de l'article 5.1.b.

6. En quittant BOUYGUES TELECOM, le Client doit s'adresser directement à l'Opérateur Receveur qu'il mandate afin de résilier le Contrat souscrit auprès de BOUYGUES

TELECOM et de demander le portage du Numéro associé.

Si la période d'engagement du Contrat de Service n'est pas achevée à la date du portage du Numéro et donc de résiliation de Contrat de Service, le Client sera redevable à BOUYGUES TELECOM des redevances périodiques restant à courir jusqu'au terme de son engagement, sauf dans les cas prévus à l'article 12.2 des Conditions Générales.

Si le Client souhaite utiliser son Terminal BOUYGUES TELECOM sur le réseau de l'Opérateur Receveur, le Client doit en demander le déverrouillage selon les modalités décrites dans la définition de l'article « Terminal ».

#### **7. Responsabilités**

BOUYGUES TELECOM n'est pas responsable des incidents de Portabilité du Numéro, de quelque nature qu'ils soient, intervenant chez un opérateur tiers, ou encore résultant d'une faute imputable au Client.

Le Client doit notamment veiller à ce que le Numéro soit actif jusqu'à la date du portage.

#### **VI – LE RÉSEAU PARTAGÉ**

BOUYGUES TELECOM, les collectivités locales et les autres opérateurs GSM français se sont

associés pour couvrir en France métropolitaine des zones ne bénéficiant d'aucune couverture par les réseaux GSM (ci-après dénommées « Réseau partagé »). Le Client sera informé de la connexion au Réseau partagé par l'affichage d'un code spécifique sur l'écran de son Terminal.

Lorsque le Client est connecté au Réseau partagé, il a accès à un service limité dont les conditions sont précisées dans les Tarifs.

#### **VII- Résiliation du Service Mobile**

En cas de résiliation anticipée du Contrat ou d'un Bon de Commande pendant les douze premiers mois de la période minimale d'engagement, le montant du dédit dont est redevable le Client, tel que prévu à l'article 12.2 des Conditions Générales, est majoré d'une somme forfaitaire dont le montant est défini dans les Tarifs.

## CONDITIONS PARTICULIÈRES DE SERVICE

### SOLUTIONS DE TELEPHONIE POUR SITES PBX/PRO PBX, SITES CENTREX, ET LIGNE FIXE ISOLÉE

#### 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 ».

« **Boîtier ATA** » : désigne le boîtier de conversion permettant

d'interconnecter au Service des équipements analogiques compatibles tels que certains télécopieurs.

« **Écrasement** » : désigne, sur un même accès, une offre qui se substitue à une autre offre.

« **Éligibilité de la ligne téléphonique** » : 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** » : Interface d'accès de base normalisée RNIS permettant de fournir deux canaux voix.

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

« **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.

« **Opérateur Partenaire** » : désigne l'opérateur par l'intermédiaire duquel BOUYGUES TELECOM fournit le service de téléphonie fixe dans le cadre du Service Centrex, soit à la date signature des Conditions Particulières, la société Altitude Développement, ou tout autre opérateur qui lui serait substitué par la suite, ce que le Client accepte expressément.

« **Plate-forme de Service de Convergence** » : la Plate-forme technique qui permet de fournir la solution Centrex. Cette Plate-forme est interconnectée au réseau de BOUYGUES TELECOM d'une part, et au Site du Client d'autre part, par l'intermédiaire d'un Lien d'Accès.

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

« **Service de Convergence** » : le service proposé par BOUYGUES TELECOM permettant au Client, sous réserve de souscription à la solution fixe-mobile Centrex, de bénéficier, pour un même Utilisateur, à la fois du Service de téléphonie Fixe et du Service Mobile tel que définis aux présentes Conditions Particulières.

« **Terminaux IP** » : 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 [www.entreprises.bouyguestelecom.fr](http://www.entreprises.bouyguestelecom.fr) rubrique Les solutions de téléphonie fixe ou sur simple demande adressée au Service clientèle.

« **Service de Revente de l'Abonnement** » (ci-après « **SRA** ») : désigne la fourniture par BOUYGUES TELECOM d'une prestation permettant au Client au moyen d'un Accès VGA ou d'une ligne analogique

## CONDITIONS PARTICULIÈRES DE SERVICE

### SOLUTIONS DE TELEPHONIE POUR SITES PBX/PRO PBX, SITES CENTREX, ET LIGNE FIXE ISOLÉE

de bénéficier d'une offre globale de téléphonie fixe analogique

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 DESCRIPTION DU SERVICE

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

La liste, les caractéristiques et les conditions desdits services sont décrits dans les STAS dont le Client reconnaît avoir pris connaissance et accepté les termes préalablement à la signature des Conditions Particulières relatives aux services souscrits.

#### 3.1 Service de téléphonie fixe

##### • Solution PBX

A titre liminaire, il est précisé que les dispositions relatives à la Solution PBX et ses modalités de fonctionnement valent également pour la Solution Pro PBX.

Dès lors, la Solution PBX et la Solution Pro PBX seront dénommés ci-après ensemble sous la seule dénomination de 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 ou T2, 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 SRA.

##### • Solution Centrex

Dans ce cadre, le Service de téléphonie fixe 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 de Convergence de BOUYGUES TELECOM.

Ce Service comprend le raccordement du Site du Client à la Plate-forme de Service de Convergence via une Liaison d'accès, ainsi que l'acheminement, par l'intermédiaire de l'Opérateur Partenaire et conformément à la

réglementation en vigueur, des communications téléphoniques en provenance ou à destination des numéros du Client qui peuvent être soit des numéros portés soit des numéros affectés par l'Opérateur Partenaire au Client.

#### 3.2 Le Service Mobile

La souscription de la solution fixe-mobile Centrex ou de la solution mobile Centrex en complément de la solution fixe Centrex permet au Client d'intégrer l'ensemble des lignes fixes et mobiles concernées dans le cadre d'un groupe fermé d'Utilisateurs et de bénéficier des fonctionnalités communes aux solutions fixe Centrex et mobile Centrex, ainsi que du Service de Convergence pour la solution fixe-mobile Centrex, telles que décrites dans les Tarifs et les STAS du Service.

Les conditions d'utilisation du Service Mobile sont plus amplement décrites dans les Conditions Particulières applicables à ce Service.

#### 3.3 Service Internet

En complément d'une solution fixe Centrex, fixe-mobile Centrex, Tout-en-un Synchro ou une Solution PBX, 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, hébergement de sites Web, noms de domaine,...), selon les modalités définies dans les Conditions Particulières applicables à ces services.

#### 3.4 SRA/Services Associés VGA/ Services Associés Ligne Analogique

##### 3.4.1 SRA

Le SRA 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

## CONDITIONS PARTICULIÈRES DE SERVICE

### SOLUTIONS DE TELEPHONIE POUR SITES PBX/PRO PBX, SITES CENTREX, ET LIGNE FIXE ISOLÉE

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 SRA 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 ».

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 SRA 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.

#### 3.4.2 Services Associés Ligne Analogique/ Solution fixe PBX VGA, Ligne numérique complémentaire

Les Services Associés à la solution Ligne analogique, à la solution Fixe PBX VGA, et à la Ligne numérique complémentaire figurent dans les STAS. Indépendamment des Services inclus mentionnés ci-dessus, le Client pourra s'il souhaite y souscrire, et sous réserve d'éventuelles incompatibilités entre services, bénéficier de services optionnels dont la liste, les définitions et les conditions figurent dans les STAS.

#### **3.5 Services optionnels (Solution Centrex)**

BOUYGUES TELECOM met à la disposition du Client, dans le cadre des solutions Centrex, 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.

#### 3.5.1 Solutions d'envoi et de réception de fax

##### Fax Virtuel :

Le Service de Fax virtuel permet d'envoyer jusqu'à 10 pages de fax via l'Interface Synchro (dans un mode dit « web2fax »), et de recevoir des fax sur les adresses mails paramétrées dans cette même interface.

#### 3.5.2 Location des Terminaux IP

a. Le Client s'engage à n'utiliser le Service qu'avec des Terminaux IP 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 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 remis par BOUYGUES TELECOM lors de la Mise en Service.

b. Conditions de location des Terminaux IP

La location est conclue à la date fixée dans le Bon de commande. BOUYGUES TELECOM fait ses meilleurs efforts pour assurer le bon fonctionnement des Terminaux

IP, incluant l'entretien pièces et main d'œuvre des Terminaux IP 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, 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.

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

## CONDITIONS PARTICULIÈRES DE SERVICE

### SOLUTIONS DE TELEPHONIE POUR SITES PBX/PRO PBX, SITES CENTREX, ET LIGNE FIXE ISOLÉE

nécessaires à la réparation des Terminaux IP.

#### c. Modification des Terminaux IP

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

#### d. Restitution des Terminaux IP

Au terme d'un Contrat ou en cas de résiliation d'un Contrat, le Client doit restituer à BOUYGUES TELECOM les Terminaux IP loués dans le respect des dispositions de l'article 8 (Équipements) des Conditions Générales.

#### 3.5.3 Installation des Terminaux IP

Au titre de cette prestation BOUYGUES TELECOM ou ses

partenaires distributeurs installateurs assure l'installation et la mise en services des Terminaux IP nécessaires au bon fonctionnement du Service. Cette installation est réalisée par BOUYGUES TELECOM ou tout tiers désigné. 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 250 € HT (correspondant aux frais de déplacement du technicien).

La prestation inclut également la prise en main de la solution par le Gestionnaire du Site Client. Cette prise en main consiste en une explication de l'intervention réalisée, une présentation des Terminaux IP, et une démonstration générale du service Internet Gestionnaire (Interface Synchro Gestionnaire).

#### 3.5.4 Musique d'attente Personnalizable

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,...). Ces films sonores sont paramétrables, via l'Interface Synchro du Client, pour une société, un site, un groupe de distribution d'appels, ou un utilisateur pré-décroché.

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 par le Client, via l'Interface Synchro, sous la forme de fichiers informatiques respectant les formats définis 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, SCPP, 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.

#### 3.5.5 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 sur son Interface Synchro.

Les annonces vocales sont fournies par le Client sous forme de fichiers informatiques au format défini par BOUYGUES TELECOM dans les STAS du Service.

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.

#### 3.5.6 Interface Synchro

Le service Interface Synchro permet au Gestionnaire du Client et à ses

## CONDITIONS PARTICULIÈRES DE SERVICE

### SOLUTIONS DE TELEPHONIE POUR SITES PBX/PRO PBX, SITES CENTREX, ET LIGNE FIXE ISOLÉE

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.

#### **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 dans l'article 3 des Conditions Générales et dans les STAS 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

## CONDITIONS PARTICULIÈRES DE SERVICE

### SOLUTIONS DE TELEPHONIE POUR SITES PBX/PRO PBX, SITES CENTREX, ET LIGNE FIXE ISOLÉE

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.

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.

S'agissant de la solution Fixe Centrex, 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 exigences des STAS 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 chiffrant les travaux de mise à niveau du LAN nécessaires et d'un Bon de Commande 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 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.

Le Service peut être souscrit par un Client déjà titulaire d'une offre Mobile de la gamme « Entreprises » de BOUYGUES TELECOM pendant la durée de son Contrat. Dans cette hypothèse la migration d'offre s'opère par la signature d'un Bon de Commande par le Client. Cette migration peut donner lieu à un réengagement dans les conditions prévues par les Tarifs.

Le Client est informé que l'opération de migration entraîne une interruption du service d'une durée d'environ quatre heures, qui pourra exceptionnellement être prolongée en cas de nécessité technique.

#### 4.2 Cas particulier du SRA

Le Client donne mandat à BOUYGUES TELECOM d'effectuer, en son nom et pour son compte, l'ensemble des démarches nécessaires auprès de l'opérateur historique pour obtenir la mise en œuvre du SRA.

BOUYGUES TELECOM ne pourra être tenu responsable d'un éventuel refus de l'opérateur historique de mettre en œuvre le SRA, ou à défaut la présélection.

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 SRA 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 SRA 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 SRA 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 SRA directement

## CONDITIONS PARTICULIÈRES DE SERVICE

### SOLUTIONS DE TELEPHONIE POUR SITES PBX/PRO PBX, SITES CENTREX, ET LIGNE FIXE ISOLÉE

après 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 Bon de Commande 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 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 4.2 des Conditions Générales, si la mise en service prévisionnelle du Site n'a pas pu être respectée du fait du Client, ce dernier sera facturé de la totalité des mensualités relatives au Service. Cette facturation débutera dès lors que le retard sur la date de mise en service prévisionnelle dépasse 7 jours ouvrés.

#### ARTICLE 6 DURÉE DU SERVICE

Pour la solution Ligne analogique et Fixe PBX, sauf accord contraire des Parties, les Bons de Commande sont souscrits pour une durée minimale de trente-six (36) mois à compter de la

date de début de facturation telle que définie à l'article 8 ci-après.

Pour la solution Centrex, sauf accord contraire des Parties, les Bons de Commande sont souscrits pour une durée minimale de trente-six (36) mois, pour chaque ligne fixe et de vingt-quatre (24) mois pour les lignes souscrites dans le cadre du Service Mobile. Cette durée minimale est décomptée à partir de la date de mise en service de chacune des dites lignes objet du Bon de Commande.

#### ARTICLE 7 RÉSILIATION

**7.1** Le Contrat et les Bons de Commande peuvent être résiliés conformément aux modalités prévues dans les Conditions Générales.

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

**7.3** Les règles de résiliation applicables aux lignes souscrites dans le cadre du Service Mobile sont définies dans les Conditions Particulières de ce Service.

**7.4** Dans l'hypothèse d'une résiliation partielle du Service de

## CONDITIONS PARTICULIÈRES DE SERVICE

### SOLUTIONS DE TELEPHONIE POUR SITES PBX/PRO PBX, SITES CENTREX, ET LIGNE FIXE ISOLÉE

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 le document tarifaire en vigueur à la date de souscription du Service.

##### 8.2 Facturation

###### 8.2.1 Facturation sites PBX et sites Centrex

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 SRA

Le SRA fait l'objet :

- d'une facturation de frais lors de la mise en service du SRA,

- 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 redevances, 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 Bon de Commande, 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 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 Bon de commande par le Client titulaire du contrat d'abonnement au service téléphonique de l'Opérateur Cédant pour le type d'accès concerné.

La signature du Bon de Commande 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

## CONDITIONS PARTICULIÈRES DE SERVICE

### SOLUTIONS DE TELEPHONIE POUR SITES PBX/PRO PBX, SITES CENTREX, ET LIGNE FIXE ISOLÉE

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, ou via le PBX, ou via l'Interface Synchro.

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 via l'Interface Synchro, 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 SPÉCIFIQUES 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 Bon de commande. .

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.

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 :

## CONDITIONS PARTICULIÈRES DE SERVICE

### SOLUTIONS DE TELEPHONIE POUR SITES PBX/PRO PBX, SITES CENTREX, ET LIGNE FIXE ISOLÉE

- 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 le Guide des Tarifs Entreprises pour les appels illimités compris dans niveaux certains de niveaux de générosité des solutions.

#### 10.2 Responsabilité spécifique du Client relative au SRA

##### 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.

#### 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 hors Liaisons Standard, et hors sites Centrex dont le premier bon de commande contient moins de 6 Solutions fixe Centrex ou fixe-mobile Centrex.

Le Service Internet bénéficie des garanties QoS uniquement dans le cas où le Client a souscrit l'option de mutualisation Internet SDSL.

Les Garanties de Qualité de Service comprennent :

- La Garantie de Délai de Rétablissement,
- La Garantie de Taux de Disponibilité du Service,
- Les délais de Mise en Service,

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

## CONDITIONS PARTICULIÈRES DE SERVICE

### SOLUTIONS DE TELEPHONIE POUR SITES PBX/PRO PBX, SITES CENTREX, ET LIGNE FIXE ISOLÉE

programmées par BOUYGUES TELECOM.

#### 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. La Cellule Assistance Technique est accessible par téléphone au n° 0800 942 342 (appel gratuit depuis un n° fixe) de 8h30 à 19h du Lundi au Vendredi (hors jours fériés).

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.

#### 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).

##### 11.2.2 Incident

L'Incident s'entend de toute interruption totale du Service signalée à la Cellule Assistance Technique par

le Client et dûment constatée par BOUYGUES TELECOM.

##### 11.2.3 Ticket d'Incident

Le Ticket d'Incident est créé par BOUYGUES TELECOM à compter de la signalisation de l'Incident par le Client par téléphone. 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 la clôture 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.

##### 11.2.4 Délai d'Intervention

Le délai d'Intervention s'entend du délai entre l'ouverture du Ticket d'Incident et la communication au Client d'un premier diagnostic comprenant notamment l'origine supposée de l'Incident et un délai estimatif de résolution de l'Incident.

Le Délai d'Intervention ne court que pendant la Période de Couverture des Garanties.

Toute période pendant laquelle le Client ne pourra assister BOUYGUES TELECOM dans les opérations de diagnostic, notamment pour fournir des informations nécessaires à ces opérations, réaliser des tests ou accéder aux Équipements et/ou Site Client, ne sera pas prise en compte dans le calcul du Délai d'Intervention.

##### 11.2.5 Délai de Rétablissement

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

Toute période pendant laquelle le Client ne pourra assister 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 Délai de rétablissement.

##### 11.2.6 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 se produisant pendant la période de couverture définie à l'article 11.2.1 ci-dessus.

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

- Taux de Disponibilité : (Temps de référence-Temps de panne) / Temps de référence,
- Temps de référence : une année pleine, en minutes (365x24x60),
- Temps de panne : somme, en minutes, pendant la Période de Calcul de Couverture des Garanties, des Délais de Rétablissement.

##### 11.2.7 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 articles 11.3 et 11.4 des présentes Conditions Particulières et plafonné, par année et pour un Site donné, à un mois d'abonnement mensuel à la solution Fixe PBX ou aux solutions fixe Centrex du Site (à l'exclusion des abonnements aux options ou autres services).

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.

## CONDITIONS PARTICULIÈRES DE SERVICE

### SOLUTIONS DE TELEPHONIE POUR SITES PBX/PRO PBX, SITES CENTREX, ET LIGNE FIXE ISOLÉE

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, dégradation du Service, ou dommages liés à un cas de force majeure, 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 d'une opération de maintenance régulièrement planifiée.

#### 11.3 Délais de Mise en Service

##### 11.3.1 Pour une configuration de moins de vingt (20) Sites

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

- quarante-quatre (44) Jours Ouvrés pour les Sites portant une solution fixe Centrex ou fixe PBX

- vingt-deux (22) Jours Ouvrés pour les solutions Lignes Analogiques.

Ce délai court à compter de la réception du Bon de Commande complet et signé par BOUYGUES TELECOM et dûment complété par les pièces nécessaires à la mise en Service du site comme notamment l'ensemble des annexes techniques.

##### 11.3.2 Pour une configuration de plus de vingt (20) Sites ou pour la mise en place de Liaisons spécifiques « spécialisées » ou « très haut débit »

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 Bon de Commande, 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 Délai de Rétablissement

##### 11.4.1 Niveau d'engagement

BOUYGUES TELECOM s'engage à un Délai de Rétablissement, tel que défini précédemment, inférieur ou égal à 4 heures ouvrées pendant la Période de Couverture des Garanties souscrite par le Client.

Il est rappelé que la Garantie de Délai de Rétablissement n'est applicable au Service Internet qu'en cas de souscription à l'option de mutualisation Internet SDSL.

##### 11.4.2 Pénalités associées

En cas de non-respect de la Garantie de Délai de Rétablissement, les Pénalités auxquelles peut prétendre le Client, exprimées en % du montant de l'abonnement mensuel du Site à la solution fixe PBX ou aux Solutions fixe Centrex du site (à l'exclusion des abonnements aux options ou autres

services), ou du Forfait Centrex (à l'exclusion des abonnements aux options ou autres services) seront les suivantes :

Délai de Rétablissement	Pénalités
Entre 4H et 8H	20%
Entre 8H et 12H	50%
> 12H	100 %

#### 11.5 La Garantie de Taux de Disponibilité

##### 11.5.1 Niveau d'engagement

BOUYGUES TELECOM s'engage pour le Service de téléphonie fixe et pour le Service Internet en cas de souscription à l'option de mutualisation Internet SDSL à respecter une indisponibilité annuelle du Service inférieure ou égale à treize (13) Heures (comprises dans la Période de Couverture des Garanties).

##### 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 à la

## CONDITIONS PARTICULIÈRES DE SERVICE

### SOLUTIONS DE TELEPHONIE POUR SITES PBX/PRO PBX, SITES CENTREX, ET LIGNE FIXE ISOLÉE

Solution Fixe PBX ou aux solutions Fixe Centrex du Site (à l'exclusion des abonnements aux options ou autres services) seront les suivantes :

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

#### ARTICLE 12 SERVICES OPTIONNELS (hors SRA)

##### 12.1 Pare-feu (Firewall)

Ce service consiste à fournir au Client une solution de sécurité dans le but de faire respecter la politique d'accès aux ressources réseau de l'entreprise en définissant le type de communications autorisées ou interdites. Dans le cadre de ce service, seules les requêtes issues du Client sont autorisées. Tous les flux provenant d'Internet sont interdits.

Il appartient au Client de définir, sous sa responsabilité, les règles d'ouverture et de fermeture des flux sortants et, dans le cas où le Client a souscrit l'option « bloc d'adresses IP publiques », de flux entrants.

En cas de souscription à l'option « Bloc de 8 Adresses IP publiques supplémentaires », le Client indiquera dans l'annexe au Bon de Commande, lors de la souscription, les règles de sécurité qu'il souhaite mettre en œuvre afin que BOUYGUES TELECOM puisse les prendre en compte. Ces règles de sécurité sont définies sous la responsabilité du Client.

##### 12.2 Bloc d'Adresses IP publiques supplémentaires

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

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.

#### ARTICLE 13 ÉVOLUTION DU SERVICE

##### 13.1 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.

##### 13.2 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.

##### 13.3 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 Bon de Commande, et seront facturées aux conditions financières mentionnées dans les Tarifs en vigueur.

##### 13.3.1 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.

##### 13.3.2 Déménagement

## CONDITIONS PARTICULIÈRES DE SERVICE

### SOLUTIONS DE TELEPHONIE POUR SITES PBX/PRO PBX, SITES CENTREX, ET LIGNE FIXE ISOLÉE

- Déménagement du Site avant mise en service du Service

Dans cette hypothèse, le Client est tenu de prévenir BOUYGUES TELECOM au minimum cinquante (50) 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 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 au minimum soixante jours (60) 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 redevable à BOUYGUES TELECOM des sommes suivantes :

- Déménagement moins de 6 mois après Mise en Service du Site,
  - La totalité (100%) des mensualités du Service restant à courir jusqu'à la fin des six (6) premiers mois suivant la Mise en Service,
  - La moitié (50%) des mensualités restant dues du Service sur l'ancien Site au -delà des six (6) premiers mois, et jusqu'à la fin de la période d'engagement de 36 mois suivant la Mise en Service,
  - Les frais de mise en service du Service sur le nouveau Site,
  - Les mensualités correspondant au Service du nouveau Site,
- Déménagement entre le 7e et le 36e mois suivant Mise en Service du Site,
  - La moitié (50%) des mensualités restant dues du Service sur l'ancien Site jusqu'à la fin de la période d'engagement de 36 mois suivant la Mise en Service,

- Les frais de mise en service du Service sur le nouveau Site,
- Les mensualités correspondant au Service du nouveau Site.

Par ailleurs, le Contrat sera reconduit pour une durée minimale de 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 DES SOLUTIONS IT BUSINESS SYNCHRO

### Solutions d'accès Internet/Solutions Réseaux et Sécurité

#### 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

« **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.

**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 le Contrat.**

#### ARTICLE 3 DESCRIPTION DU SERVICE

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

La liste, les caractéristiques et les conditions desdits services sont

décrits dans les STAS dont le Client reconnaît avoir pris connaissance et accepté préalablement à la signature des Conditions Particulières relatives aux services souscrits.

#### 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 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 ADSL 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,
- Soit par une Liaison de fibre optique qui assure au Client la

fourniture d'un service à très haut débit

###### b. Services optionnels

BOUYGUES TELECOM met à la disposition du Client, dans le cadre solutions d'accès Internet un ensemble de services optionnels. Ces services optionnels sont décrits ci-après et l'éventuelle tarification liée à leur utilisation est précisée dans le document tarifaire de BOUYGUES TELECOM en vigueur.

###### (i) Accès Internet back-up (Option de sécurisation)

Au titre de cette option, BOUYGUES TELECOM met en œuvre sur un même Site du Client, une solution de raccordement IP avec deux routeurs et deux accès permanents. Cette sécurisation vise, en cas de défaillance d'un Équipement ou d'une Liaison, à maintenir le Service. Les deux routeurs seront connectés sur le même réseau local du Client.

Cette option est souscrite pour une durée minimale de 36 mois sous-réserve de compatibilité avec les caractéristiques techniques du Site.

###### (ii) Accès Internet Back-up 3G (Option de sécurisation)

Ce service consiste à fournir sur un Site une solution de sécurisation permettant, en cas de défaillance d'un Équipement ou d'une Liaison, d'assurer une continuité du Service par l'intermédiaire du Réseau Mobile de BOUYGUES TELECOM et d'un Équipement dédié.

Le service Accès Internet Back-up 3G doit être souscrit simultanément au Service principal (solution d'Accès Internet) choisi par le Client, au moment de la signature du Contrat, Bon de Commande ou d'une Commande Additionnelle. Le Service est souscrit pour une période minimale de 12 mois à compter de sa mise en Service.

La mise en œuvre du Service Internet Back-up 3G nécessite la réalisation préalable d'un audit du Site 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

## CONDITIONS PARTICULIÈRES DES SOLUTIONS IT BUSINESS SYNCHRO

### Solutions Cloud (messageries collaboratives et Hébergement de sites Web)

couverture radio et des caractéristiques du Site.

L'audit fait l'objet d'un compte-rendu communiqué au Client par BOUYGUES TELECOM. Le cas échéant, ce compte rendu est accompagné d'un devis chiffrant les travaux de réalisation de la desserte spécifique visée ci-dessous, intégrant les coûts additionnels correspondants.

Dans le cas où le compte-rendu d'audit conclurait que le Site est éligible au Service Internet Back-up 3G, le Client dispose d'un délai de huit (8) jours ouvrés pour retourner à BOUYGUES TELECOM le compte-rendu d'audit dûment signé et mentionnant son accord ou son refus sur le déploiement du Service. En l'absence de réponse du Client dans le délai de 8 jours précité le compte-rendu est réputé accepté par le Client.

A défaut de réception par BOUYGUES TELECOM du compte-rendu signé par le Client dans le délai précité, ce dernier est réputé avoir accepté le déploiement du Service sur le Site.

En cas de réception du compte-rendu mentionnant le refus du Client dans ce délai, le Contrat ou la Commande Additionnelle est résilié(e) de plein droit pour ce qui

concerne le Service Internet Back-up 3G et reste en vigueur au titre des autres offres et Services souscrits par le Client. Le Client est dans cette hypothèse facturé du prix de la prestation d'audit au tarif en vigueur.

L'attention du Client est attirée sur le fait qu'il lui appartient de se renseigner sur les contraintes relatives à la réalisation d'une desserte spécifique entre l'Équipement dédié au Service Internet Back-up 3G et le Routeur d'accès fourni dans le cadre de la solution d'accès Internet souscrite, préalablement à la réalisation de l'installation par BOUYGUES TELECOM. La réalisation et l'entretien de cette desserte étant à la charge du Client. Dans le cas où à la date prévue pour l'installation du Service la desserte spécifique n'a pas été réalisée par le Client, BOUYGUES TELECOM peut réaliser, à la demande du Client, la prestation de câblage de la desserte aux conditions tarifaires en vigueur et sur la base du devis joint au Compte-rendu d'audit visé ci-dessus.

Le Client déclare avoir été informé que le Service Internet Back-up 3G étant fourni par l'intermédiaire du Réseau Mobile, ce service est fourni selon les conditions et limites inhérentes à ce réseau. En

particulier, le Service ne peut bénéficier des garanties de qualité de Service prévues le cas échéant, dans le cadre de la solution d'accès Internet souscrite par le Client. De même, le Client est informé que les fonctionnalités proposées dans le cadre du Service VPN premium visé à l'article 3.2.4 ci-après ne sont pas disponibles dans le cadre de l'Accès Internet 3G Back-up.

Le Client s'interdit toute utilisation du Service Internet Back-up 3G en association avec un équipement autre que l'Équipement dédié.

Le cas échéant ou en cas d'utilisation inappropriée du Service par le Client, BOUYGUES TELECOM se réserve le droit de facturer les consommations correspondantes et/ou de suspendre le Service puis de résilier le Contrat conformément aux dispositions des articles 11 et 12 des Conditions Générales.

#### 3.1.2 Accès Internet Mobile

Le Service Accès Internet Mobile désigne le service permettant au Client, au moyen d'une Carte SIM et lorsqu'il se situe dans la Zone de Couverture de BOUYGUES TELECOM, d'accéder à un réseau virtuel privé à partir d'un Équipement compatible. Les conditions de ce

Service sont décrites dans les Conditions Particulières du Service Mobile.

### 3.2 « Solutions Réseaux et sécurité »

#### 3.2.1 Pare-feu (Firewall)

Ce service consiste à fournir au Client une solution de sécurité dans le but de faire respecter la politique d'accès aux ressources réseau de l'entreprise en définissant le type de communications autorisées ou interdites. Dans le cadre de ce service, seules les requêtes issues du Client sont autorisées. Tous les flux provenant d'Internet sont interdits.

Il appartient au Client de définir, sous sa responsabilité, les règles d'ouverture et de fermeture des flux sortants et, dans le cas où le Client a souscrit l'option « bloc d'adresses IP publiques », de flux entrants.

En cas de souscription à l'option « Bloc d'adresses IP publiques supplémentaires », le Client indiquera dans l'annexe au Bon de Commande, lors de la souscription, les règles de sécurité qu'il souhaite mettre en œuvre afin que BOUYGUES TELECOM puisse les prendre en compte. Ces règles de sécurité sont

## CONDITIONS PARTICULIÈRES DES SOLUTIONS IT BUSINESS SYNCHRO

### Solutions Cloud (messageries collaboratives et Hébergement de sites Web)

définies sous la responsabilité du Client.

#### 3.2.2 Bloc d'Adresses IP publiques supplémentaires

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

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

Les règles ainsi définies sont applicables au Site bénéficiant d'une solution d'accès Internet Business

Synchro ou à l'ensemble des Sites inclus dans le réseau privé de l'entreprise dans le cas où le Client a souscrit une option VPN.

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

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

#### 3.2.3 VPN Standard

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.

Le Service VPN Standard ne peut être souscrit qu'en complément :

- soit du Service Accès Internet pour chaque Site que le Client souhaite inclure dans le réseau privé,
- Soit des Solutions PBX au titre duquel les Sites du Client sont raccordés par une Liaison et ce, sous réserve de leur compatibilité avec le Service VPN.

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.

#### Services de base inclus :

Le Service VPN Standard comprend les services de base suivants :

- L'interconnexion des Sites désignés par le Client dans les Bons de Commande, en vue de permettre l'échange de données de façon sécurisée en utilisant le réseau privé de BOUYGUES TELECOM.
- Une solution de pare-feu (firewall) telle que décrite dans l'article 3.1.2 des présentes Conditions Particulières,

#### 3.2.4. VPN Premium

BOUYGUES TELECOM met à la disposition du Client, un ensemble de services optionnels et

complémentaires au Service VPN dénommé « VPN Premium ». Ce service est décrit ci-après et la tarification liée à son utilisation est précisée dans les Tarifs en vigueur.

#### i. Option Classes de service

Ce service consiste en une gestion différenciée du trafic IP échangé entre les Sites du Client et/ou Internet, au travers de la mise en place de classes de service (CoS). L'option Classes de service n'est accessible que sur les Sites raccordés via une Liaison Garantie à l'exclusion des Liaisons Standards et sous réserve d'accord de faisabilité de BOUYGUES TELECOM.

Le trafic IP du Client peut être réparti en 4 classes de service différentes (1 CoS voix et 3 CoS data). Les paramètres de gabarit de chaque CoS sont définis dans les STAS du Service.

L'identification du trafic IP, sa priorisation et son affectation dans l'une des 4 CoS disponibles sont définies par le Client pour chaque Site concerné.

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

#### ii. Supervision proactive

## CONDITIONS PARTICULIÈRES DES SOLUTIONS IT BUSINESS SYNCHRO

### Solutions Cloud (messageries collaboratives et Hébergement de sites Web)

Au titre de ce Service BOUYGUES TELECOM assure la supervision des Équipements (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 dans les meilleurs délais. Les informations transmises au Client concernant l'Incident sont notamment :

- la description de l'Incident,
- les dates et heure d'ouverture et de clôture,
- l'impact de l'Incident,
- les actions prévues/effectuées.

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

#### iii. 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 son Espace Client Gestionnaire

Selon la formule retenue par le Client les statistiques présentées portent sur tout ou partie des éléments suivants :

- Statistiques de trafic, tels que (débit entrant et sortant ...),
- Statistiques de performances (ex : temps de transit moyen (ms), disponibilité du Service ...),
- Statistiques de trafic par Classe de service :

Les éléments statistiques ci-dessus sont mis à jour toute les 24 heures et sont fournis au Client à titre indicatif.

#### 3.2.5 Accès VPN nomade

Cette option consiste en un service d'accès distant et sécurisé par le protocole IPSEC, permettant aux Utilisateurs d'accéder au Réseau VPN du Client (messagerie, intranet, applications métiers et le cas échéant Internet) à partir d'un ordinateur personnel (PC) via les Réseaux mobile et fixe de BOUYGUES TELECOM ou les réseaux d'opérateurs tiers.

BOUYGUES TELECOM met en œuvre les moyens techniques qu'il juge les plus appropriés afin de préserver l'intégrité, l'authenticité et la confidentialité des données

échangées par le Client sur Internet dans le cadre du Service.

Le Service étant basé sur l'utilisation d'un logiciel de connexion (ci-après « Logiciel »), le Client doit obligatoirement détenir, pour chaque Utilisateur, une licence du Logiciel, dont le Client s'engage à accepter et respecter les termes.

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

BOUYGUES TELECOM met à disposition du Client une interface WEB (ci-après « Selfcare ») accessible depuis l'espace Client Gestionnaire. Ce Selfcare permet au Client de paramétrer et d'administrer le Service.

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

- paramétrage du VPN,
- création des comptes d'utilisateurs,
- installations des licences Logiciel,
- renseignement des clés de sécurité des logiciels.

L'attention du Client est attirée sur le fait qu'il appartient de s'assurer que les plans d'adressage définis dans le cadre du Service sont compatibles avec les plans d'adressage définis pour les Sites inclus dans le service VPN Standard.

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

#### 3.2.6 Antivirus Antispam

##### Sécurité PC

Ce Service optionnel consiste en une solution de sécurité qui permet

## CONDITIONS PARTICULIÈRES DES SOLUTIONS IT BUSINESS SYNCHRO

### Solutions Cloud (messageries collaboratives et Hébergement de sites Web)

au Client de bénéficier d'un outil limitant les risques d'intrusion (Firewall) et/ou d'infection (anti-virus et anti-spyware) des micro-ordinateurs de ses Utilisateurs notamment par un virus informatique.

Le Service commercialisé par BOUYGUES TELECOM est basé sur un/des logiciel(s) développé(s) et édité(s) par la société F-SECURE.

Les conditions d'utilisation du/des logiciels précité(s) sont définies dans la licence proposée par l'éditeur du logiciel, qui lie le Client directement à l'éditeur. Le Client s'engage à accepter les termes de ladite licence préalablement à toute utilisation du/des logiciel(s).

#### 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 modalités de mises en service du Service sont identiques à celles décrites à l'article 5 des conditions particulières de service Solutions PBX et Centrex.

#### ARTICLE 6 DURÉE DU SERVICE

Sauf offre commerciale particulière, les Bons de Commande sont souscrits pour une durée minimale de trente-six (36) mois à compter de la date de mise en service de chaque Liaison mentionnée dans le Bon de Commande.

La souscription au Service VPN Standard ou au service VPN Premium postérieurement à la mise en service d'une solution accès Internet ou d'une solution de téléphonie de la gamme Business Synchro entraîne la prorogation de la période minimale d'engagement des Sites inclus dans le réseau privé pour une durée minimum de 36 mois. Cette durée est calculée accès par accès en fonction de la date de souscription du Service VPN.

#### ARTICLE 7 RÉSILIATION

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

En cas de résiliation du Bon de Commande d'un Site avant le terme de sa période d'engagement, le Client sera redevable des frais suivants :

- o La totalité (100%) des mensualités du Service restant à courir jusqu'à la fin des douze

(12) premiers mois suivant la Mise en Service,

- o La moitié (50%) des mensualités restant dues au titre du Service au-delà des douze (12) premiers mois, et jusqu'à la fin de la période d'engagement,

#### 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 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.

#### ARTICLE 9 OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES DU CLIENT AU TITRE DU SERVICE

Les obligations spécifiques du Client au titre du Service sont définies dans l'article 10 des conditions particulières de service Solutions de téléphonie pour sites PBX et pour sites Centrex.

#### ARTICLE 10 GARANTIES DE QUALITÉ DE SERVICE

BOUYGUES TELECOM s'engage, au titre des garanties de qualité de service (QoS) décrites ci-après, sur un périmètre constitué des Services accès Internet et VPN à l'exclusion de tout autre service.

Les Garanties de Qualité de Service comprennent :

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

Ces garanties ne sont applicables que pour les Liaisons de type « Accès garantis » à l'exclusion des « Accès Standards » tels que définis à l'article 3.1 ci-dessus.

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 DES SOLUTIONS IT BUSINESS SYNCHRO

### Solutions Cloud (messageries collaboratives et Hébergement de sites Web)

#### 10.1 Cellule Assistance Technique

Ce service est défini à l'article 11.1 des conditions particulières de service Solutions de téléphonie pour sites PBX et pour sites Centrex.

#### 10.2 Modalités de fonctionnement

##### 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).

La Période de Couverture est étendue au Samedi de 9H00 à 18H00 (hors jours fériés) dans le cas où le Client a souscrit le Service VPN.

##### 10.2.2 Incident / Ticket d'Incident / Délai d'Intervention / Délai de Rétablissement / Taux de Disponibilité / Pénalités

Les définitions et modalités de fonctionnement relatives aux Incidents, Tickets d'Incident, délais d'Intervention, délais de Rétablissement, Taux de Disponibilité et Pénalités sont identiques à celles figurant aux articles 11.2.2 à 11.2.7 des conditions particulières de service Solutions de téléphonie pour sites PBX et pour sites Centrex.

S'agissant toutefois du Taux de disponibilité, il est précisé que dans le

cadre du Service VPN, en cas d'Incident sur le Site Central, seul le temps de Panne de celui-ci est pris en compte au titre du Taux de Disponibilité à l'exception de celui des autres Sites.

S'agissant des Pénalités, le délai dans lequel le Client doit en faire la demande écrite est de quinze (15) jours.

#### 10.3 Garantie de Délais de Mise en Service / Pénalités

##### 10.3.1 Pour une configuration de moins de vingt (20) Sites

Le délai maximum de Mise en Service du premier Site est de trente-six (36) Jours Ouvrés à compter de la réception du Bon de Commande complet et signé par BOUYGUES TELECOM et dûment complété par les pièces nécessaires à la mise en Service du site comme notamment l'ensemble des annexes techniques.

10.3.2 Pour une configuration de plus de vingt (20) Sites ou pour la mise en place de Liaisons spécifiques « spécialisées » ou « très haut débit », 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 Bon de 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 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

#### 10.4 Garantie de Délai de Rétablissement

##### 10.4.1 Niveau d'engagement

BOUYGUES TELECOM s'engage au titre des Liaisons Garanties, à un Délai de Rétablissement, tel que défini précédemment, inférieur ou égal à 4 heures ouvrées pendant la Période de Couverture des Garanties souscrite par le Client.

Pour les Liaisons Standards, BOUYGUES TELECOM s'engage à faire ses meilleurs efforts afin de rétablir le Service dans un délai de 24 heures ouvrées.

Dans le cadre du Service VPN, en cas d'Incident sur le Site Central affectant les autres Sites, seul le Délai 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 Délai de Rétablissement au titre des Liaisons Garanties, les Pénalités auxquelles peut prétendre le Client, exprimées en % du montant de l'abonnement mensuel du Site à la solution d'accès Internet souscrite et le cas échéant au service VPN (à l'exclusion des abonnements aux options ou autres services), seront identiques à celles figurant dans le tableau de l'article 11.4.2 des conditions particulières de service Solutions de téléphonie pour sites PBX et pour sites Centrex.

#### 10.5 La Garantie de Taux de Disponibilité

##### 10.5.1 Niveau d'engagement

BOUYGUES TELECOM s'engage, pour tout Site en Liaison Garantie, à respecter une indisponibilité annuelle du Service inférieure ou égale à treize (13) Heures pendant la Période de Couverture des Garanties.

##### 10.5.2 Pénalités associées

En cas de non-respect de la Garantie de Taux de Disponibilité, les Pénalités

## CONDITIONS PARTICULIÈRES DES SOLUTIONS IT BUSINESS SYNCHRO

### Solutions Cloud (messageries collaboratives et Hébergement de sites Web)

auxquelles peut prétendre le Client, exprimées en % du montant de l'abonnement mensuel du Site au Service (accès Internet et le cas échéant VPN), seront identiques à celles figurant dans la tableau de l'article 11.5.2 des conditions particulières de service Solutions de téléphonie pour sites PBX et pour sites Centrex.

#### 10.6 La Garantie de Temps de transit (Latence)

Cette garantie ne s'applique qu'aux Liaisons à débit garanti. De même, elle ne s'applique qu'à la Classe de service voix et à la plus prioritaire des classes Data dans le cadre du Service VPN Premium.

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.

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

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 VPN Premium.

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

En cas de non-respect des engagements de temps de transit au titre d'un mois donné, le Client aura la faculté de demander le versement d'une pénalité égale à 5 % de l'abonnement mensuel au Service du Site concerné.

#### 10.7 Garantie des Débits

BOUYGUES TELECOM s'engage au respect des niveaux de débits IP minimums associés à chaque Liaison Garantie, pendant 99% du temps sur une année de référence telle que définie ci-dessus.

Le Client aura la possibilité de vérifier le respect de l'engagement quatre fois par an sur un ou plusieurs Sites.

En cas de non respect des débits garantis, le Client aura la faculté de demander le versement d'une indemnité égale à 5% de l'abonnement du Site concerné.

#### ARTICLE 11 ÉVOLUTION DU SERVICE

Toutes les modalités relatives à l'évolution du Service à l'initiative du Client (amélioration, modification des conditions techniques du Service, déménagement) sont identiques à celles figurant à l'article 13 des conditions particulières de service Solutions de téléphonie pour sites fixes PBX et pour sites Centrex.

#### 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.

##### 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 devront être effectuées via un Bon de Commande, et seront facturées aux conditions financières mentionnées dans les Tarifs en vigueur.

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

## CONDITIONS PARTICULIÈRES DES SOLUTIONS IT BUSINESS SYNCHRO

### Solutions Cloud (messageries collaboratives et Hébergement de sites Web)

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 au minimum cinquante (50) 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 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 au minimum soixante jours (60) 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 redevable à BOUYGUES TELECOM des sommes suivantes :

- Déménagement moins de 6 mois après Mise en Service du Site,
  - La totalité (100%) des mensualités du Service restant à courir jusqu'à la fin des six (6) premiers mois suivant la Mise en Service,
  - La moitié (50%) des mensualités restant dues du Service sur l'ancien Site au-delà des six (6) premiers mois, et jusqu'à la fin de la période d'engagement de 36 mois suivant la Mise en Service,
  - Les frais de mise en service du Service sur le nouveau Site,

- Les mensualités correspondant au Service du nouveau Site,
- Déménagement entre le 7e et le 36e mois suivant Mise en Service du Site,
  - La moitié (50%) des mensualités restant dues du Service sur l'ancien Site jusqu'à la fin de la période d'engagement de 36 mois suivant la Mise en Service,
  - Les frais de mise en service du Service sur le nouveau Site,
  - Les mensualités correspondant au Service du nouveau Site.

Par ailleurs, le Contrat sera reconduit pour une durée minimale de 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 DES SOLUTIONS IT BUSINESS SYNCHRO

### Solutions Cloud (messageries collaboratives et Hébergement de sites Web)

#### 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 solutions collaboratives, des solutions d'hébergement ainsi que des services qui y sont associés.

#### ARTICLE 2 DÉFINITIONS

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

**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 DESCRIPTION DU SERVICE

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

La liste, les caractéristiques et les conditions desdits services sont décrits dans les STAS dont le Client reconnaît avoir pris connaissance et accepté préalablement à la signature des Conditions Particulières relatives aux services souscrits.

#### 3.1 Solutions collaboratives

Ces solutions consistent en la fourniture d'un ensemble de Services de messagerie électronique permettant notamment de recevoir et d'envoyer des courriers électroniques via Internet.

Les différents services associés aux solutions collaboratives varient en fonction du niveau de solution souscrit par le Client, tel que décrit dans les Tarifs.

Il est précisé que dans tous les cas, BOUYGUES TELECOM ne peut être tenue responsable du contenu ou de l'intégrité des messages émis ou reçus par le Client.

##### 3.1.1 Services de base

###### a. Hébergement de Boîte mail

BOUYGUES TELECOM fournit au Client un service d'hébergement des boîtes aux lettres (ci-après « BAL ») du Client proposant les principales fonctionnalités de messagerie suivantes :

- Accès à la BAL par logiciel de messagerie compatible POP3, IMAP4, SMTP,
- Espace de messagerie personnel : ce service permet aux Utilisateurs du Client disposant d'une BAL hébergée

par BOUYGUES TELECOM, d'accéder depuis tout poste équipé d'un accès internet et d'un navigateur,

- Gestion partagée de calendrier,
- Gestion partagée des contacts,
- Gestion des tâches.

BOUYGUES TELECOM fournit au Client pour ses BAL un espace de stockage équivalent à 500 Mo par BAL commandée. Le Client a la faculté de commander une extension de la capacité attribuée à ses BAL par paliers de 1 gigaoctet, cette extension étant alors facturée aux conditions tarifaires en vigueur.

En cas de dépassement de la capacité de stockage pour une BAL donnée, l'Utilisateur devra réduire la taille des informations stockées afin de pouvoir utiliser le service dans des conditions normales. A défaut les nouveaux messages reçus sur cette BAL pourront être refusés.

Le nombre maximal de BAL utilisables par le Client correspond au nombre d'Utilisateurs du Client défini dans le Bon de Commande.

La gestion des BAL (création, suppression, modification) est effectuée directement par le Client,

en ligne, par l'intermédiaire d'une interface Web mise à sa disposition à cet effet.

Le Client s'engage à activer ses comptes de messagerie dans le respect des différents niveaux souscrits dans le Bon de Commande. Bouygues Telecom se réserve la possibilité de facturer les niveaux éventuellement activés et non conforme à la commande.

###### b. Espace de stockage Utilisateurs

Ce Service consiste en un service de sauvegarde de donnée permettant à un Utilisateur de stocker et de partager en ligne des données qui lui sont propres, dans les limites définies dans le document tarifaire en vigueur.

Le Service, commercialisé par BOUYGUES TELECOM, est basé sur un/des logiciel(s) développé(s) et édité(s) par la société AGEMATIS.

Les conditions d'utilisation du/des logiciels précité(s) sont définies dans la licence proposée par l'éditeur du logiciel, qui lie le Client directement à l'éditeur. Le Client s'engage à accepter les termes et conditions de ladite licence préalablement à la création de son compte d'accès au Service.

## CONDITIONS PARTICULIÈRES DES SOLUTIONS IT BUSINESS SYNCHRO

### Solutions Cloud (messageries collaboratives et Hébergement de sites Web)

#### c. Espace collaboratif

L'accès à un outil de création de sites collaboratifs de type Intranet ainsi que l'allocation d'une capacité de stockage externalisée. Les sites ainsi créés par le Client permettent d'accéder à des outils collaboratifs tels que : espaces de partage de documents entre collaborateurs, Wiki d'entreprise, forum de discussion, gestion de calendrier partagé.

#### 3.2 Solutions d'hébergement de sites Web

Ces solutions correspondent à tout ou partie des services décrits ci-après. Les caractéristiques techniques de ces services sont plus amplement détaillées dans les STAS du Service.

##### 3.2.1 Services de base

Le Service comprend les services de base suivants :

##### a. Hébergement Web

1. Ce Service consiste en une solution d'hébergement d'un site Internet professionnel du Client (ci-après « Site Internet ») sur un serveur mutualisé exploité par BOUYGUES TELECOM, étant précisé que la création et la

gestion du Site Internet relève de la seule responsabilité du Client.

L'espace disque maximum alloué au Client au titre de l'hébergement est indiqué dans les Tarifs de BOUYGUES TELECOM en vigueur. Ce volume correspond à l'ensemble des données présentes sur le Site Internet du Client (page, image, etc.).

L'administration du site Internet est réalisée directement par le Client, en ligne, à partir des outils mis à sa disposition à cet effet (interface web,...).

BOUYGUES TELECOM fera son possible pour maintenir l'accès au site Internet hébergé, 24 h sur 24 et 7 jours sur 7. Toutefois, l'accès pourra être interrompu pour les raisons évoquées dans les présentes Conditions, notamment pour des raisons d'opérations de maintenance

2. Le Site Internet du Client étant hébergé sur un serveur mutualisé avec d'autres sites Internet, le Client s'interdit, dans le cadre de l'utilisation du Service, toute action pouvant causer un préjudice à BOUYGUES TELECOM ou aux

autres clients du Service d'hébergement.

Le Client s'interdit à ce titre de modifier tout élément ne relevant pas strictement de son propre site Internet.

De même, le Client s'engage à ne pas avoir une utilisation du Service d'hébergement susceptible d'engendrer une surconsommation de bande passante, c'est à dire une consommation manifestement supérieure à la moyenne de bande passante constatée pour des sites internet similaires.

Le Client s'interdit de louer, revendre ou transmettre à un tiers l'espace disque qui lui est alloué par BOUYGUES TELECOM.

En cas de non-respect des dispositions ci-dessus, BOUYGUES TELECOM se réserve le droit de suspendre ou de résilier l'accès au Service dans les conditions prévues aux présentes.

3. BOUYGUES TELECOM ne peut être tenue pour responsable du contenu du site Web, 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 de données ou des services présents sur le site Web affecteraient.

Le Client déclare que la forme et le contenu de son Site Internet y compris les liens hypertextes présents sur le Site Internet, respectent l'ordre public et n'enfreignent ni les droits de 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.

Conformément à la loi 2004-575 du 21 juin 2004, BOUYGUES TELECOM pourra

## CONDITIONS PARTICULIÈRES DES SOLUTIONS IT BUSINESS SYNCHRO

### Solutions Cloud (messageries collaboratives et Hébergement de sites Web)

bloquer, sans préavis, l'accès au Site Internet du Client s'il lui était notifié, que ledit Site Internet contient un élément illicite.

Ce blocage ne donnera lieu à aucun dédommagement de la part de BOUYGUES TELECOM. BOUYGUES TELECOM se réserve le droit de ne pas donner suite au blocage en cas de demande que BOUYGUES TELECOM jugera abusive.

Le Client supportera les conséquences de toute action et notamment l'ensemble des frais et condamnation qui pourraient être imputés à BOUYGUES TELECOM du fait du Site Internet du Client.

BOUYGUES TELECOM aura la possibilité de suspendre ou de résilier le Contrat en cas de non-respect du présent article dans les conditions prévues à l'article « Suspension – Résiliation ».

4. L'attention du Client est attirée sur le fait qu'il lui appartient de réaliser des sauvegardes des éléments présents sur son Site Internet, lors de chaque modification, et de manière périodique pour toutes les données sensibles.

En cas de disparition des éléments présents sur son site Internet, le Client devra utiliser ses propres fichiers sauvegardés afin de les rétablir dans leur état initial.

La responsabilité de BOUYGUES TELECOM ne pourra être engagée en cas de perte de données, par le Client dans le cadre de l'usage du Service.

5. En cas de cessation du Service, pour quelle que cause que ce soit, BOUYGUES TELECOM a la possibilité de bloquer l'accès au Site Internet, et de supprimer les éléments présents dans le Site Internet.

En cas de cessation du Service, le Site Internet pourra, pendant une période transitoire, continuer à être consulté par tout internaute et ce tant que BOUYGUES TELECOM n'aura pas désactivé le Site Internet de son serveur.

Par ailleurs, même après la désactivation du Site Internet, celui-ci pourra continuer à être consulté notamment à partir des pages caches présentes sur l'ensemble des serveurs reliés au réseau Internet.

Si le Client souhaite conserver des données insérées dans le Site, ce dernier s'engage à les sauvegarder au plus tard le jour précédant le jour de la cessation du Service. À défaut, ces données pourraient être supprimées sans pouvoir être récupérées.

b. Espace de stockage Entreprise

Ce Service consiste en un service de sauvegarde de données, permettant au Client de stocker et de partager en ligne, des données communes à ses Utilisateurs, dans les limites de volume définies dans le document tarifaire en vigueur.

Les conditions de ce Service sont celles décrites à l'article 3.1.1 b des présentes.

c. Nom de domaine

Au titre de ce service, le Client a la possibilité de mandater BOUYGUES TELECOM pour la création et l'enregistrement ou le changement de délégation des noms de domaines en .fr, .com, .net, .org, .eu, .info, .biz. L'enregistrement est effectué par un organisme compétent sous son entière responsabilité, selon ses propres règles et sous réserve de disponibilité du nom concerné.

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 de 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 s'engage également à respecter les règles de nommage applicables aux noms de domaine en « .fr » disponibles sur le site de l'autorité de tutelle (<http://www.afnic.fr>).

En cas de non-disponibilité ou rejet de dépôt par l'AFNIC, BOUYGUES TELECOM pourra engager des démarches administratives pour déposer un autre nom de domaine, proposé par le Client, en lieu et place du premier.

Le Client s'engage à fournir à BOUYGUES TELECOM des informations actualisées et complètes dans le formulaire de souscription au Service fourni en annexe du Bon de Commande.

Changement de délégation du nom de domaine (transfert)

## CONDITIONS PARTICULIÈRES DES SOLUTIONS IT BUSINESS SYNCHRO

### Solutions Cloud (messageries collaboratives et Hébergement de sites Web)

Le Client a la possibilité de déléguer la gestion de son (ses) nom(s) de domaine(s) auprès de BOUYGUES TELECOM 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.

Le Client s'engage à mettre à disposition de BOUYGUES TELECOM les pièces justificatives nécessaires.

L'attention du Client est attirée sur le fait que l'opération de changement de délégataire est susceptible d'entraîner une perturbation dans la réception et l'envoi des e-mails du Client, ainsi que dans l'accès au site Internet du Client hébergé par BOUYGUES TELECOM selon les modalités décrites à l'article 3.2.1 a ci-dessus.

#### d. Référencement

##### Référencement standard

Le Client bénéficie au titre de ce Service de prestations destinées à référencer son site internet sur des annuaires et des moteurs de recherche présents sur Internet.

Dans ce cadre, BOUYGUES TELECOM assure, par l'intermédiaire de ses partenaires

et à titre d'obligation de moyens, les prestations suivantes :

- le Référencement du Site Internet auprès des principaux annuaires et moteurs,
- l'établissement d'un rapport de référencement,
- la mise à disposition, en ligne, d'un Logiciel de suivi et de relance des moteurs de recherche.

Les moteurs prennent en compte les mots clés désignés, par ordre d'importance, en tenant compte de la catégorie/activité du site. Il faut compter 10 à 15 mots en moyenne.

##### Référencement avancé

Le référencement avancé inclut, en sus des prestations décrites ci-dessus, l'optimisation du site Internet du Client pour un meilleur résultat sur les moteurs et annuaires de recherche. Cette prestation comprend :

- l'audit du site et des pages web,
- l'optimisation de la structure et du code source du site,
- un référencement manuel sur les moteurs et annuaires de recherche.

Le Client s'engage à fournir dans le formulaire de commande du Service, l'ensemble des informations demandées par BOUYGUES TELECOM et/ou ses partenaires.

BOUYGUES TELECOM ne prend aucun engagement en ce qui concerne d'éventuelles retombées commerciales et/ou financières pour le Client liées à la prestation de référencement et n'encourra aucune responsabilité à ce titre.

#### **ARTICLE 4 MISE EN SERVICE**

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

#### **ARTICLE 5 DURÉE**

La durée du Service est identique à celle visée à l'article 6 des Conditions Particulières de Service des Solutions d'accès internet/Réseaux et Sécurité, ou le cas échéant, à celle visée à l'article 6 des Conditions Particulières de service Solutions de téléphonie pour sites PBX et pour sites Centrex.

#### **ARTICLE 6 RÉSILIATION**

Les Services peuvent être résiliés à tout moment par le Client. La résiliation des services sera effective

le mois suivant la réception de la demande par BOUYGUES TELECOM.

#### **ARTICLE 7 CONDITIONS FINANCIÈRES**

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

#### **ARTICLE 8 OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES DU CLIENT AU TITRE DU SERVICE**

Les Obligations spécifiques du Client au titre du Service sont définies à l'article 10 des conditions générales.

#### **ARTICLE 9 ÉVOLUTION DU SERVICE**

Toutes les modalités relatives à l'évolution du Service à l'initiative du Client (amélioration, modification des conditions techniques du Service, déménagement) sont identiques à celles figurant à l'article 12.3 des conditions particulières de service Solutions .Réseaux et Sécurité.