

## CONDITIONS GENERALES

### SOLUTIONS MOBILE-FIXE-INTERNET-RESEAUX ET CLOUD

Décembre 2017

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

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

#### DÉFINITIONS

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

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

« **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.

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

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

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

« **Desserte Interne** » : Ensemble des infrastructures nécessaires à l'acheminement des Services fournis via le Réseau DSL (génie civil, chemins de câbles, câbles, prises terminales) ou RTC situées entre la tête de câble du réseau de l'opérateur historique (point de terminaison) situé sur le Site et l'Équipement.

« **Entité Bénéficiaire** » : toute filiale du Client ou toute entité appartenant à un même groupe de sociétés que le Client au sens des dispositions de l'article L.233-3 du Code de Commerce.

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

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

« **Espace Client Gestionnaire** » : les Sites Internet accessibles à l'adresse <http://www.entreprises.bouyguestelecom.fr> permettant au

Client d'administrer ses Services. L'accès à l'Espace Client Gestionnaire du Client requiert préalablement une identification au moyen de codes d'accès qui sont personnels et confidentiels. Toute commande Additionnelle ou modification du Contrat faite à partir de l'Espace Gestionnaire sera réputée faite par le Client.

« **Flotte** » : Désigne l'ensemble des lignes ou Liaisons mobiles et/ou 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.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## CONDITIONS GENERALES

### SOLUTIONS MOBILE-FIXE-INTERNET-RESEAUX ET CLOUD

Décembre 2017

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

« **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, complétées par les Conditions Particulières afférentes au(x) Service(s) souscrit(s), ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles BOUYGUES TELECOM fournit au Client le ou les Service(s) souscrit(s) par ce dernier, ainsi que les obligations de chacune des parties dans ce cadre.

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

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

#### ARTICLE 2 DOCUMENTS CONTRACTUELS

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

- Le Bon de Commande et Commandes Additionnelles afférentes au Service,
- Les Conditions Particulières,
- Les Conditions Générales,
- Les Spécifications Techniques d'Accès au Service (STAS), le cas échéant,
- Les documents tarifaires applicables à l'offre souscrite (Les Tarifs Entreprises), ci-après « Tarifs ».

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

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

#### ARTICLE 3 CONDITIONS D'ACCÈS AU SERVICE

##### 3.1 Conditions communes Offres Mobiles, Fixe-internet

###### 3.1.1 Conclusion du Contrat

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

En conséquence, toute cession ou transmission du Contrat doit être soumise à l'accord préalable et écrit de BOUYGUES TELECOM.

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

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

###### 3.1.2 Souscription au Service

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

- 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 ladite collectivité.

## CONDITIONS GENERALES

### SOLUTIONS MOBILE-FIXE-INTERNET-RESEAUX ET CLOUD

Décembre 2017

#### 3.1.3 Garanties financières

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

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

3.1.3.3 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.

#### 3.2 **Conditions spécifiques Offres Fixe-internet et Convergence**

##### 3.2.1 Éligibilité du Site

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

BOUYGUES TELECOM ne saurait être tenu responsable de l'inéligibilité d'un Site ou de la modification de la technologie permettant de délivrer le Service.

En cas d'inéligibilité ou de difficultés exceptionnelles dans le raccordement du (des) Site(s), le Bon de Commande de chaque Site concerné sera résilié de plein droit sans formalité.

##### 3.2.2 Desserte Interne

Il appartient au Client de se renseigner sur les contraintes relatives à la réalisation d'une Desserte Interne préalablement à la mise à disposition de Routeur d'accès par BOUYGUES TELECOM. Dans le cas où à la date prévue pour l'installation du Routeur la Desserte Interne n'a pas été réalisée par le Client, BOUYGUES TELECOM peut réaliser, à la demande du Client, la prestation de câblage de la Desserte Interne aux conditions tarifaires en vigueur, selon la configuration du Site du Client.

La prestation de câblage pour une Desserte Interne standard comprend :

- la fourniture d'un câble en technologie cuivre d'une longueur inférieure ou égale à 3 mètres,
- la pose du câble en apparent collé ou agrafé, à l'intérieur d'une gaine technique, d'une goulotte ou d'un chemin de câble existant, dans un faux plafond ou un faux plancher, sans déplacement de mobilier,
- des travaux en hauteur réalisés à moins de 3 mètres,
- l'installation des 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 droit de ne pas assurer la prestation. Le Client s'engage alors à faire réaliser la prestation de câblage de la Desserte Interne par un prestataire de son choix dans les meilleurs délais. Les Parties conviendront dans cette hypothèse d'une nouvelle Date de mise en service.

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

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

##### 3.2.3 Installation

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

## CONDITIONS GENERALES

### SOLUTIONS MOBILE-FIXE-INTERNET-RESEAUX ET CLOUD

Décembre 2017

- 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.

#### 3.3 Conditions d'évolution du Service

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

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

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

#### ARTICLE 4 DURÉE

##### 4.1 Durée du Contrat

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.

##### 4.2 Durée des Bons de commande

Le Bon de commande prend effet dès sa date de signature pour une durée déterminée correspondant à la période minimale d'engagement définie le cas échéant dans les Tarifs. Cette durée commence à courir à compter de la Date de mise en service.

A l'issue de la période minimale d'engagement, la commande sera tacitement reconduite pour une durée indéterminée, sauf dénonciation par l'une des Parties dans les conditions de l'article « Résiliation ».

#### ARTICLE 5 PRIX

##### 5.1 Prix du Service

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

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

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

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

##### 5.2 Prix des Terminaux

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

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

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

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

En cas de non-paiement total ou partiel du montant de la commande de Terminaux, le Client s'engage à les restituer sans délai à BOUYGUES TELECOM, BOUYGUES TELECOM se réservant le

## CONDITIONS GENERALES

### SOLUTIONS MOBILE-FIXE-INTERNET-RESEAUX ET CLOUD

Décembre 2017

droit, sans formalité, de reprendre les Terminaux aux frais du Client. Dans les deux cas, le Client supporte également les frais de remise en état des Terminaux.

Le Client est informé que le prix des Terminaux peut comprendre un montant de rémunération pour copie privée qui varie selon la nature et la capacité de stockage du Terminal. Le montant, la notice explicative de cette rémunération et les modalités de remboursement au profit des professionnels par Copie France sont consultables sur le site suivant : <http://www.copieprivee.culture.gouv.fr>.

#### 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.

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

Les communications mobiles 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 Equipements fournis par BOUYGUES TELECOM,
- les prix des communications pour la période de facturation écoulée,
- les abonnements périodiques relatifs aux Services et options.

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

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.

##### 6.2 Facturation détaillée

Le Client bénéficie du service « E-facture » permettant d'accéder, en ligne, aux informations détaillées relatives à ses factures. Le Client peut obtenir une liste de l'intégralité des numéros appelés sur demande écrite auprès des services de BOUYGUES TELECOM.

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

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

##### 6.3 Facture Electronique Certifiée

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

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

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

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

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

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

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

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

## CONDITIONS GENERALES

### SOLUTIONS MOBILE-FIXE-INTERNET-RESEAUX ET CLOUD

Décembre 2017

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

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

En outre, BOUYGUES TELECOM se réserve la faculté de se payer par compensation entre les sommes dues par le Client au titre du Service et/ou des Terminaux et les sommes qui pourraient être dues par BOUYGUES TELECOM au Client à quelque titre que ce soit.

#### 6.5 Prescription

Toute demande au Client portant sur des sommes non réclamées par BOUYGUES TELECOM dans un délai d'un 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 ou qui lui sont prêtés 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 Les Parties conviennent expressément que BOUYGUES TELECOM ou ses fournisseurs demeureront pleinement propriétaires des Équipements et qu'aucun droit de propriété n'est transféré au Client. Sous réserve d'en informer préalablement le Client, BOUYGUES TELECOM peut modifier/échanger les Équipements s'il l'estime nécessaire.

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

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

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

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

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

7.4 Si le Client n'a pas permis la restitution dans le délai indiqué par BOUYGUES TELECOM, 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

## CONDITIONS GENERALES

### SOLUTIONS MOBILE-FIXE-INTERNET-RESEAUX ET CLOUD

Décembre 2017

BOUYGUES TELECOM, par Équipement non restitué, une pénalité égale à la valeur à neuf du ou des Equipement(s).

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

**7.5** 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.

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 abonnements 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.

**7.6** BOUYGUES TELECOM assure le bon fonctionnement des Equipements, incluant leur entretien (pièces et main d'œuvre), sous réserve d'une utilisation par le Client dans des conditions normales.

Sont exclues les réparations des dommages causés par la foudre, les surtensions, un usage anormal, des détériorations accidentelles, ou dans tout cas de force majeure telle que définie à l'article 17.

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

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

#### ARTICLE 8 RESPONSABILITÉ DE BOUYGUES TELECOM

**8.1** Outre les cas de limitation qui pourraient être prévus dans les Conditions Particulières applicables au Service souscrit, la responsabilité de BOUYGUES TELECOM ne saurait être engagée notamment :

- en cas d'aléas de propagation d'ondes électromagnétiques qui peuvent entraîner des perturbations ou des indisponibilités locales,
- en cas de difficultés liées aux lieux et aux conditions de réception, inadéquation du poste de la personne qui effectue l'appel en vue de joindre le Client ou qui reçoit l'appel du Client et de façon générale, perturbations ou interruption dans la fourniture ou l'exploitation des moyens de télécommunications fournis par le ou les exploitants des réseaux auxquels sont raccordées les installations de BOUYGUES TELECOM,
- en cas d'intrusions malveillantes de tiers sur Internet,
- en cas de faute du Client, et notamment en cas de :
  - non-respect des recommandations émises par BOUYGUES TELECOM et relatives à l'utilisation du Service,
  - utilisation d'un équipement incompatible avec le fonctionnement du Service ou susceptible de perturber son fonctionnement,
  - intervention non autorisée sur les Equipements,
  - transmission accidentelle de virus, ou autres éléments nuisibles, dont la protection incombe au Client,
  - utilisation du Service consécutive à une divulgation, une perte ou un vol du ou des codes d'accès au Service, et plus généralement, l'utilisation du Service par une personne non autorisée,
- en cas de défaillance momentanée des Réseaux de BOUYGUES TELECOM, liée à des travaux d'entretien, renforcement, extension des installations du réseau,
- en cas de force majeure telle que définie à l'article 17 des présentes.

**8.2** 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.

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

## CONDITIONS GENERALES

### SOLUTIONS MOBILE-FIXE-INTERNET-RESEAUX ET CLOUD

Décembre 2017

tous préjudices confondus, au montant des règlements effectués au titre du Service au cours des trois (3) derniers mois précédant la survenance de l'évènement. Cette somme, dont le Client reconnaît le caractère équilibré, inclut les éventuelles pénalités forfaitaires versées au Client dans le cadre de l'exécution du Service.

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

#### 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 dans les meilleurs délais à BOUYGUES TELECOM toutes les informations que cette dernière pourra demander ou qui seront utiles pour l'exécution du Contrat.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



## CONDITIONS GENERALES

### SOLUTIONS MOBILE-FIXE-INTERNET-RESEAUX ET CLOUD

Décembre 2017

de substitution du Service. En toute hypothèse, BOUYGUES TELECOM ne pourra encourir aucune responsabilité de ce chef.

#### ARTICLE 11 SUSPENSION

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

- en cas de non-réception du Contrat ou absence de régularisation d'un dossier incomplet,
- fausse déclaration du Client,
- en cas de retard de paiement des factures afférentes au Service et/ou aux Équipements, et notamment des versements prévus aux articles Garanties financières et Facturation,
- dans les conditions prévues par le Code des Postes et Communications Électroniques, en cas d'utilisation d'un équipement, qui bien qu'ayant été agréé, porte gravement atteinte au bon fonctionnement du réseau de BOUYGUES TELECOM,
- en cas d'utilisation anormale ou frauduleuse du Service, notamment dans le cas défini au 2.5 de l'article IV des Conditions Particulières – Solutions de téléphonie mobile,
- en cas d'atteinte à la sécurité du Service ou des Réseaux par suite, notamment, de tentatives de piratage, d'attaques de déni de service, ou de toute autre activité malveillante,

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

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

#### ARTICLE 12 RÉSILIATION

##### 12.1 Résiliation au terme de la période minimale d'engagement

A l'issue de la période minimale d'engagement prévue à l'article Durée, le Contrat et/ou le 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 dans les mêmes conditions.

##### 12.2 Résiliation pour manquement

En cas d'inexécution suffisamment grave par l'une des Parties d'une des obligations listées ci-dessous, l'autre Partie aura la faculté, trente (30) jours après une mise en demeure restée infructueuse, de résilier le Contrat, ou le cas échéant un 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.

Le Contrat pourra être résilié dans les cas suivants :

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

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

Dans les cas de manquements du Client susvisés, les sommes dues par ce dernier sont exigibles immédiatement, y compris les frais afférents à la résiliation et les abonnements périodiques restant dus.

##### 12.3 Résiliation anticipée par le Client

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 de frais de résiliation anticipée calculés sur la base : (i) du nombre de mois restant à courir jusqu'au terme de la période minimale d'engagement et (ii) du montant moyen (hors Equipements), évalué sur les six derniers mois, facturé au titre du Bon de commande (abonnements et consommations), ainsi que des éventuels autres frais de résiliation applicables au Service, prévus par les Conditions Particulières. Si la période d'exécution du Contrat ou du Bon de Commande n'a pas atteint six (6) mois à la date de la résiliation, les frais seront calculés sur la base du montant moyen facturé jusqu'à la date de résiliation. Les frais dus au titre d'une période inférieure à un mois seront calculés au prorata temporis. Le calcul du dédit susvisé ne peut-être inférieur à un montant minimum fixé dans le Guide des tarifs Entreprises.

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.

## CONDITIONS GENERALES

### SOLUTIONS MOBILE-FIXE-INTERNET-RESEAUX ET CLOUD

Décembre 2017

#### ARTICLE 13 INFORMATIQUE ET LIBERTÉS – ANNUAIRE UNIVERSEL

##### 13.1 Informatiques et Libertés

Chaque Partie est responsable de ses propres traitements de données à caractère personnel et ce conformément à la réglementation applicable. Chaque Partie s'engage en particulier à respecter le règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 applicable à compter du 25 mai 2018 (RGPD) et s'engage à ce titre, notamment à :

- mettre en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de garantir un niveau de sécurité adapté au risque pouvant menacer la sécurité des données ;
- garder strictement confidentielles l'ensemble des données partagées, incluant une obligation de confidentialité de la part des personnes employées par les Parties ;
- appliquer le code de conduite spécifique à la protection des données prévu à l'article 40 du règlement intégrant notamment le "privacy by design" et le "DPIA" ;
- élaborer un registre de traitement, lequel contient un inventaire des catégories d'activités de traitement qu'il effectue pour le compte du responsable de traitement, ainsi qu'un registre des activités de traitement qu'il effectue sous sa responsabilité ;
- mettre en place la procédure de notification d'une violation de données prévue aux articles 33 et 34 du règlement.

Le Client garantit à Bouygues Telecom qu'il se conforme à l'ensemble des obligations qui lui incombent, notamment qu'il a informé les Utilisateurs de l'usage qui est fait de leurs données personnelles dans le cadre du Contrat.

Dans le cadre des Services, BOUYGUES TELECOM réalise des traitements des données à caractère personnel du Client pour son propre compte à des fins d'exploitation et de facturation de ses Services et pour se conformer à la réglementation qui lui est applicable en qualité d'opérateur (notamment obligations légales d'identification des Utilisateurs ; dans ce dernier cas, Bouygues Telecom s'engage à se limiter aux données explicitement requises par les autorités compétentes).

Le Client accepte que BOUYGUES TELECOM utilise les informations pour les finalités suivantes, sauf opposition à l'adresse figurant ci-dessous :

- la promotion de ses Services ou de ceux de ses partenaires
- 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.

Le Client accepte, sauf opposition auprès du service clientèle, 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 s'engage à ne pas utiliser les données ainsi collectées à d'autres fins que celles susmentionnées sauf dans les cas prévus par la loi, notamment en cas de réquisition judiciaire.

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.

En cas d'impayé ou de déclaration irrégulière, les informations relatives au Client sont susceptibles d'être communiquées à des organismes de recouvrement et/ou, pour le Service Mobile, d'être inscrites dans un fichier géré par le GIE Préventel accessible aux opérateurs et sociétés de commercialisation de service GSM. Le Client peut exercer son droit d'accès auprès de : PREVENTEL – Service des consultations TSA 54315 - 77050 Melun cedex.

Conformément à la réglementation applicable, le Client bénéficie d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des informations susvisées le concernant. Il peut exercer ce droit et obtenir communication desdites informations auprès de BOUYGUES TELECOM par courrier postal à l'adresse :

BOUYGUES TELECOM - Informatique et Libertés - Directeur des systèmes d'information – 13-15 avenue du Maréchal Juin, 92366 Meudon la Forêt Cedex.

##### 13.2 Annuaire universel

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 ayant souscrits aux services mobiles et fixes (ci-après « la Liste »).

## CONDITIONS GENERALES

### SOLUTIONS MOBILE-FIXE-INTERNET-RESEAUX ET CLOUD

Décembre 2017

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 modifier l'utilisation de ces données, et exerce ses choix sur l'Espace Gestionnaire ou par téléphone auprès des conseillers clientèle.

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.

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

Aucun droit de propriété sur l'un quelconque des éléments du Service et des Équipements mis à disposition, y compris les documentations et guides d'utilisation fournis par BOUYGUES TELECOM n'est transféré au Client.

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

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

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

#### ARTICLE 15 OPPOSABILITÉ DES ÉCHANGES PAR COURRIER ÉLECTRONIQUE

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

conserver les courriers électroniques qu'elles s'échangent de manière à en garantir l'intégrité.

#### ARTICLE 16 CESSIBILITÉ DU CONTRAT

BOUYGUES TELECOM peut céder, transférer ou apporter à un tiers sous quelque forme que ce soit les droits et obligations nés du présent Contrat. Elle en informera préalablement le Client.

Dans ce cas, le Client consent expressément à ce que la cession du Contrat libère BOUYGUES TELECOM des obligations découlant du Contrat au profit du cessionnaire à compter de la date de la cession. En conséquence, BOUYGUES TELECOM ne pourra en aucun cas être solidaire de l'exécution des obligations découlant du Contrat.

#### ARTICLE 17 FORCE MAJEURE

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

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

De façon expresse, sont considérés comme des cas de force majeure au titre des présentes, outre ceux prévus à l'article 1218 du code civil, les intempéries exceptionnelles, les actes ou omissions d'une autorité publique, y compris les modifications de toute réglementation applicable à la fourniture des Services, les rébellions, insurrections, émeutes, guerres déclarées ou non, actes d'une nature similaire, grèves, 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 trente (30) 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 CONFIDENTIALITÉ

## CONDITIONS GENERALES

### SOLUTIONS MOBILE-FIXE-INTERNET-RESEAUX ET CLOUD

Décembre 2017

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

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

Cet engagement de confidentialité restera valable pendant une durée de dix-huit (18) mois après la cessation pour quelque raison que ce soit du Contrat.

#### ARTICLE 19 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.**

## CONDITIONS PARTICULIERES SOLUTIONS DE TELEPHONIE MOBILE

Décembre 2017

Le Service Mobile est le service de radiocommunication publique permettant au Client, au moyen d'une Carte SIM, et lorsqu'il se trouve 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 UMTS/HSDPA et/ou 4G conçu pour recevoir une Carte SIM ou à partir de tout autre équipement expressément autorisé par BOUYGUES TELECOM.

Les présentes Conditions Particulieres 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.

### I – SERVICE MOBILE « 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.bouyguestelecom.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 à la mise en service** » : Toute panne du Terminal ou des Accessoires qui est déclarée dans un délai de 15 jours à compter de la date d'acquisition du Terminal.

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

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

« **Panne Non Garantie** » : Sont 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,
- d'une suppression, dégradation ou modification de l'identifiant IMEI du Terminal

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

« **Zone éligible** » :

- En cas d'échange le jour ouvrable suivant : France métropolitaine.

- En cas d'échange à l'étranger : Zone hors de France Métropolitaine pour laquelle la livraison du Terminal de remplacement est possible. Ces zones sont consultables sur le site internet BOUYGUES TELECOM Entreprises.

- En cas de service du réseau de réparation de proximité : Zone où se situe un point de réparation de proximité. Ces zones sont consultables sur le site internet BOUYGUES TELECOM Entreprises.

#### Contenu des prestations

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

## CONDITIONS PARTICULIERES SOLUTIONS DE TELEPHONIE MOBILE

Décembre 2017

### a. Réparation dans un Point de réparation de proximité (Point SAV) ou en boutique Bouygues Telecom

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

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

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

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

### b. Échange sur Site ou en Point Relais

#### Contenu des Prestations

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

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

#### Transfert de propriété et garantie

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

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

#### Prix de l'Echange du Site

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

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

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

#### Mode opératoire de l'Echange sur Site :

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

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

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

- Livraison du Terminal à l'étranger :

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

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

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

## CONDITIONS PARTICULIERES SOLUTIONS DE TELEPHONIE MOBILE

Décembre 2017

### Mode opératoire de l'Echange en Point Relais :

Le Client doit, préalablement à son déplacement en Point Relais, contacter par téléphone le SAV mobile de BOUYGUES TELECOM, afin de s'assurer de la possibilité d'échanger son Terminal. En cas d'accord du SAV mobile, le Client peut se rendre dans l'un des Points relais éligibles, afin de récupérer un Terminal de remplacement. Le Client disposera alors d'un délai de 7 jours pour remettre son Terminal défectueux dans le Point Relais dans lequel il s'est rendu. A défaut, il sera facturé d'un montant forfaitaire dépendant du prix d'acquisition de son Terminal.

### **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 et/ou en mode 4G sous 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 et/ou 4G 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 et/ou 4G du type 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 et/ou 4G 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 offres DATA ne sont pas compatibles avec les usages de type « Machine to Machine », tels que définis par l'ARCEP, qui nécessitent l'attribution de numéros mobiles spécifiques. Le Client s'interdit en conséquence tout usage de ce type.

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

2.1 En cas d'utilisation d'un Terminal ou d'un modem GPRS/EDGE et/ou UMTS/HSDPA et/ou 4G 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 en particulier du Réseau 4G.

L'attention du Client est également attirée sur le fait que l'utilisation d'un terminal sur le Réseau 4G peut nécessiter la réalisation de paramétrages spécifiques sur le terminal en particulier lorsque le terminal n'a pas été fourni par BOUYGUES TELECOM. Les informations sur le paramétrage sont disponibles auprès du Service Client.

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 et/ou 4G 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 Lorsque le Client se trouve en situation d'itinérance internationale, il bénéficiera d'une information par SMS dès l'atteinte de certains paliers de consommations Data. Le Client déclare renoncer au bénéfice du mécanisme de blocage des communications Data tel que prévu par le Règlement européen n°2015-2120. Toutefois, il pourra bénéficier dudit mécanisme, sur simple demande auprès du Service Clients Entreprises.

2.5 En outre, le Client est expressément informé que, conformément au Règlement européen n°2015-2120, BOUYGUES TELECOM aura la possibilité de facturer des frais supplémentaires dès lors que sera constaté un usage abusif des Lignes ; l'usage sera considéré comme abusif lorsque BOUYGUES TELECOM observera une consommation et une présence plus élevées dans l'Espace Economique Européen qu'en France métropolitaine pendant une période de 4 mois consécutifs.

#### **3. Prix**

## CONDITIONS PARTICULIERES SOLUTIONS DE TELEPHONIE MOBILE

Décembre 2017

Les prix applicables aux Offres DATA, y compris depuis l'étranger, 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 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 et/ou 4G 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, et/ou 4G,
- la connexion peut être interrompue en l'absence de transmission de données pendant une durée prolongée.

5.2 Le réseau UMTS/HSDPA et/ou 4G 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 4G pour quelque cause que ce soit, les communications seront basculées sur le réseau HSDPA ou à défaut 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 et/ou 4G 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

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

#### VI - CONDITIONS PARTICULIERES DE FOURNITURE DU SERVICE DE COUVERTURE ETENDUE

##### 1. Objet

Les Présentées Conditions Particulières ont pour objet de définir les conditions de souscription et de fourniture applicables aux Services Couverture Etendue Voix et data mobile (ci-après le « SCE »).

##### 2. Définitions

“**Couverture Indoor**” : couverture radioélectrique GSM/EDGE et/ou 3G+ à l'intérieur d'un Site.

“**Pico 2G ou 3G**” : désigne l'Équipement radio mis à disposition du Client permettant de bénéficier du Service.

A moins qu'ils ne fassent l'objet d'une définition dans les présentes conditions particulières, les termes comportant une majuscule sont définis dans les Conditions Générales.

##### 3. Description du Service

Le SCE est un service de confort destiné à améliorer sur un Site du Client la Couverture Indoor du Service mobile, en complément de la couverture du Réseau mobile de BOUYGUES TELECOM.

A ce titre, il permet d'obtenir, à l'intérieur du Site du Client, une meilleure qualité d'émission et de réception des communications mobiles voix et/ou Data, dans le cadre du Service Mobile fourni par BOUYGUES TELECOM.

##### 4. Conditions préalables d'accès au Service



## CONDITIONS PARTICULIERES SOLUTIONS DE TELEPHONIE MOBILE

Décembre 2017

L'accès au SCE nécessite le raccordement du Site du Client par une Liaison DSL ou SDL fournie par BOUYGUES TELECOM, ainsi que l'installation d'Equipements radio spécifiques de type « Pico » 2G ou 3G, mis à disposition du Client dans ce cadre.

L'accès au SCE est par conséquent soumis aux conditions d'éligibilité au Service DSL, telles que définies dans l'article 3.2 des Conditions Générales

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

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

Dans ce cadre le Client :

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

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

Dans le cas où le compte-rendu d'audit conclurait que le Site n'est pas éligible au SCE, le Bon de commande correspondant sera résilié de plein droit pour ce qui concerne le SCE et reste en vigueur au titre des autres Services souscrits par le Client.

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

### **5. Installation des Equipements**

Les Equipements permettant de bénéficier du SCE seront livrés et installés sur le Site par BOUYGUES TELECOM ou ses prestataires.

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

Les Equipements seront installés par BOUYGUES TELECOM, ses préposés ou tout tiers autorisé par BOUYGUES TELECOM,

conformément aux normes en vigueur et aux plans d'installation qui seront remis au Client par cette dernière,

Un état des lieux sera établi contradictoirement par les Parties, lors de la mise à disposition des lieux (état des lieux d'entrée) et lors de la restitution des lieux (état des lieux de sortie).

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

Selon le cas, le Client pourra être amené à mettre gracieusement à disposition de BOUYGUES TELECOM une paire de cuivre nécessaire au fonctionnement des Equipements, pendant toute la durée du contrat.

Le Client autorise BOUYGUES TELECOM à effectuer ou à faire effectuer tous branchements nécessaires au fonctionnement des Equipements (lignes téléphoniques, fibres optiques...) et à souscrire en son nom les abonnements adéquats.

La Desserte Interne afférente aux Equipements est réalisée conformément aux dispositions de l'article 3.2.3 (Desserte Interne) des Conditions Générales.

L'installation des Equipements est réceptionnée par le Client, qui signe à cette occasion un imprimé présenté par BOUYGUES TELECOM ou ses prestataires. La réception sans réserve, vaut acceptation des travaux d'installation réalisés.

### **6. Mise en service – Maintenance des Equipements**

La fourniture du SCE nécessitant le raccordement du Site par Liaison DSL ou SDSL, les modalités de mises en service du SCE sont identiques à celles décrites à l'article 5 (Mise en service) des Conditions Particulières de service Solutions de Téléphonie pour sites PBX/Pro PBX, Sites Centrex et Ligne fixe isolée.

L'entretien et les réparations des Equipements Techniques seront assurés par BOUYGUES TELECOM, ses préposés ou tout tiers autorisés par BOUYGUES TELECOM. Les Parties définiront d'un commun accord un horaire d'intervention le moins perturbant possible pour les activités du Client.

Sauf cas de force majeure, le Client n'est pas autorisé à intervenir sur les Equipements.

Le Client ne peut prétendre à aucune indemnisation en cas de mauvais fonctionnement, indisponibilité des Equipements ou action de maintenance préventive ou curative tardive.

Le Client devra informer BOUYGUES TELECOM, dès qu'il en aura connaissance des anomalies survenues dans le fonctionnement des Equipements, ainsi que des coupures d'électricité qui pourraient intervenir.

## CONDITIONS PARTICULIERES SOLUTIONS DE TELEPHONIE MOBILE

Décembre 2017

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

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

### 7. Durée du Service

Sauf offre commerciale particulière, les Bons de Commande sont souscrits pour une durée minimale de 24 mois à compter de la Date de mise en service.

### 8. Résiliation

Le Contrat et les Bons de Commandes peuvent être résiliés conformément aux modalités décrites à l'article 7 des conditions particulières Solutions de téléphonie fixe.

### 9. Prix

Les prix applicables au Service sont définis dans le document « les Tarifs Entreprises » de BOUYGUES TELECOM en vigueur à la date de souscription du Service.

### 10. Obligations spécifiques du Client au titre du SCE

Le Client s'engage, dans le cadre du SCE, à respecter les obligations mises à sa charge aux termes des Conditions Générales et notamment de ses articles 7 et 10.

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

Le Client s'engage à utiliser le SCE et les Equipements dans des conditions normales d'utilisation et conformément à leur destination. A cet égard le Client s'engage notamment à ne pas utiliser la Liaison DSL ou SDSL fournie par BOUYGUES TELECOM qui est uniquement dédiée au fonctionnement des Equipements.

En cas de travaux sur le Site nécessitant le déplacement des Equipements, le Client avertira BOUYGUES TELECOM par lettre recommandée avec accusé de réception avec un préavis de trois (3) mois avant le début des travaux, en lui précisant leur durée. Ce préavis ne s'applique pas en cas de travaux rendus nécessaires par la force majeure. A l'issue des travaux, BOUYGUES TELECOM pourra réinstaller les Equipements sur un emplacement répondant aux conditions de l'article 2.2.

Le Client s'engage à respecter les lois et règlements en vigueur quant à l'utilisation du SCE et notamment celles liées à la nature de son activité. A ce titre le Client garantit BOUYGUES TELECOM

contre tout recours, quel qu'en soit le fondement, lié à l'utilisation du SCE.

### 11. Evolution du Service

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

### 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 - RESILIATION 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

### SOLUTIONS DE TELEPHONIE FIXE

Décembre 2017

#### 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.

« **Liaison standard** » : Liaison ADSL ou fibre mutualisée (FTTH) qui ne bénéficie d'aucune garantie de débit.

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

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

« **Ligne numérique classique** » : désigne un accès VGA numérique, au service RNIS de type T0. Il comprend 2 canaux B à 64 kbit/s chacun et 1 canal D à 16 kbit/s donnant accès à une interface appelée « interface RNIS ».

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

« **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.

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

« **LAN** » : désigne le réseau local à haut débit sur le ou les Sites du Client, couvrant une région géographique relativement peu étendue ( quelques Centaines de mètres). Les LAN relie des postes de travail, des périphériques, des terminaux et d'autres unités dans un immeuble ou une région géographique limitée.

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

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

« **Offre Centrex UC** » : le service proposé par BOUYGUES TELECOM permettant au Client, des fonctionnalités de communications unifiées telles que définies aux présentes Conditions Particulières.

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

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

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

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

« **Service de Préselection** » : désigne le service permettant au Client de faire acheminer par BOUYGUES TELECOM ses communications sortantes au départ de ses Lignes fixes, tout en conservant ses installations et abonnements souscrits auprès de l'Opérateur historique.

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

« **Terminaux IP** » : les terminaux fixes agréés par BOUYGUES TELECOM qui seront utilisés par le Client pour bénéficier du Service

## CONDITIONS PARTICULIÈRES

### SOLUTIONS DE TELEPHONIE FIXE

Décembre 2017

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.

« **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.

« **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 de bénéficier d'une offre globale de téléphonie fixe analogique.

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

#### ARTICLE 3 DESCRIPTION DU SERVICE

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

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

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

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

###### • Offre Centrex UC

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

- des Lignes de téléphonie dites « Ligne Business » (Lignes Business IP Fixe ou Lignes Business Fixe GSM)
- des options de services de téléphonie et des services applicatifs.

##### Ligne Business IP Fixe

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

- L'utilisation d'un Terminal IP fourni par Bouygues Telecom.
- Le raccordement préalable du Site au Réseau fixe via une Liaison compatible soumise aux conditions particulières : SOLUTIONS IT BUSINESS SYNCHRO : SOLUTIONS D'ACCES INTERNET/SOLUTIONS RESEAUX ET SECURITE
- La mise en conformité du site pour permettre le raccordement des Terminaux IP.

##### Ligne Business Fixe GSM

La ligne Business Fixe GSM est un service de téléphonie destinée à un usage fixe, mais s'appuyant sur le Réseau mobile GSM de Bouygues Telecom pour l'acheminement des communications.

La ligne Business Fixe GSM:

- bénéficie d'un numéro de téléphone fixe (Géographique ou commençant par 09).
- ne fonctionne que pour des services de téléphonie (Voix) en France Métropolitaine.
- nécessite une bonne couverture du Site concerné par le Réseau mobile (2G ou 3G).

La Ligne Fixe GSM est par ailleurs soumise aux conditions et limites d'utilisation prévues dans les Conditions Particulières « Solutions de téléphonie mobile ». Le détail des fonctionnalités de l'Offre Centrex UC et des prérequis techniques est décrit dans le guide utilisateur de la solution disponibles sur le site <http://www.bouyguestelecom-entreprises.fr>.

###### • Solution UCAAS

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

L'accès à ce Service nécessite les prérequis suivants :

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

## CONDITIONS PARTICULIÈRES

### SOLUTIONS DE TELEPHONIE FIXE

Décembre 2017

#### 3.2 Service Internet

En complément d'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, noms de domaine,...), selon les modalités définies dans les Conditions Particulières applicables à ces services.

#### 3.3 SRA/Services Associés VGA/ Services de présélection /Services Associés Ligne Analogique

##### 3.3.1 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 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.

##### 3.3.2 Services de Présélection

Le Service de Présélection permet au Client, pour ses services de téléphonie, d'avoir BOUYGUES TELECOM comme opérateur pour les communications sortantes de ses Lignes fixe, tout en conservant ses installations et ses abonnements auprès de l'Opérateur historique.

A ce titre, BOUYGUES TELECOM lui facture uniquement les communications sortantes, à l'exception des communications vers les numéros spéciaux ou numéros d'urgence, qui restent acheminées par L'opérateur historique.

Selon les cas, le Service de présélection peut être fourni sur les Accès analogiques ou numériques isolés ou les groupements d'accès créés 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 ».

##### 3.3.3 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.

#### 3.4 Services optionnels (Solution Centrex UC et UCAAS)

BOUYGUES TELECOM met à la disposition du Client, dans le cadre des Offres Centrex et UCAAS, un ensemble de services optionnels

## CONDITIONS PARTICULIÈRES

### SOLUTIONS DE TELEPHONIE FIXE

Décembre 2017

décrits ci-après. La tarification de ces Services optionnels et des éventuels Équipements relatifs à leur utilisation figure dans les Tarifs en vigueur.

#### 3.4.1 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 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.

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

Au titre de cette prestation BOUYGUES TELECOM assure l'installation et la mise en services des Terminaux IP et des Commutateurs Réseau nécessaires au bon fonctionnement du Service. Cette installation est réalisée par BOUYGUES TELECOM ou tout tiers désigné par celle-ci. Elle peut nécessiter plusieurs interventions.

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

Dans l'hypothèse où BOUYGUES TELECOM constaterait lors du rendez vous d'installation qu'il ne peut réaliser la Prestation pour une raison imputable au Client, BOUYGUES TELECOM facturera au Client un montant forfaitaire de 250 € HT (correspondant aux frais de déplacement du technicien).

#### 3.4.3 Echange sur Site

##### **Contenu des Prestations**

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

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

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

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

Le Terminal IP 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

## CONDITIONS PARTICULIÈRES

### SOLUTIONS DE TELEPHONIE FIXE

Décembre 2017

avant la date d'expiration de la garantie du Terminal fixe d'origine, le Terminal IP de remplacement est garanti jusqu'à l'expiration de ladite garantie

#### Prix

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

#### Mode opératoire

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

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

#### 3.4.4 Remplacement du Terminal IP (Solution UCAAS)

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

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

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

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

Le Terminal IP neuf ou de remplacement est garanti durant toute la durée du Contrat.

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

#### 3.4.5 Musique d'attente Personnalisable

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

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

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

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

#### 3.4.6 Serveur Vocal Interactif

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

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

Le Service est administrable directement par le Client par l'intermédiaire du Service Client pour la solution UCAAS.

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.

#### 3.4.7 Interface de gestion de la téléphonie

Ce service permet au Gestionnaire du Client et à ses Utilisateurs d'activer et de configurer les fonctionnalités des différentes

## CONDITIONS PARTICULIÈRES

### SOLUTIONS DE TELEPHONIE FIXE

Décembre 2017

composantes du Service par l'intermédiaire d'une interface Web mise à la disposition du Client.

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

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

Le Client s'engage par conséquent à en assurer la sécurité, à en préserver la confidentialité et, en particulier, à ne pas les communiquer à des tiers. Il est seul responsable de l'utilisation faite de ses identifiants, quel que soit l'utilisateur, et des conséquences qui en résultent. Toute connexion ou opération effectuée à partir des identifiants du Client sera réputée avoir été effectuée par ce dernier. Le Client doit informer immédiatement BOUYGUES TELECOM de toute perte, détournement ou utilisation non autorisée de ses identifiants, BOUYGUES TELECOM ayant alors la possibilité de bloquer l'accès à l'Espace Clients ou de donner de nouveaux identifiants. En cas d'utilisation détournée ou non autorisée des identifiants du Client, la responsabilité du Client ne sera dérogée à l'égard de BOUYGUES TELECOM qu'à compter d'un délai d'un (1) Jour Ouvrable après la réception par le Service Clients de BOUYGUES TELECOM de la lettre recommandée avec avis de réception du Client l'informant de la perte, du détournement ou de l'utilisation non autorisée.

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

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

#### 3.4.8 Réseau local managé

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

Les contraintes d'environnement et de compatibilité du Commutateur Ethernet sont décrites dans les STAS « Réseau Local Managé » dont le Client reconnaît avoir pris connaissance et accepté les termes préalablement à la souscription du Service.

#### a. Description du Service

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

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

Le Service ne comprend pas :

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

#### b. Installation

Lors de la souscription initiale au Service RESEAU LOCAL MANAGE, le Client souscrit une prestation d'installation sur site par un technicien. Des Frais de mise en Services (FMS) sont appliqués par commutateur Ethernet.

Au titre de cette prestation, BOUYGUES TELECOM ou son sous-traitant assure l'installation et la mise en service des équipements nécessaires au bon fonctionnement du Service RESEAU LOCAL MANAGE. Cette installation est réalisée par BOUYGUES TELECOM ou tout tiers désigné. Le Client devra faciliter l'accès à son Site pour permettre la réalisation de cette prestation, et fera son affaire de l'obtention des autorisations éventuellement nécessaires à cet effet.

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

Dans l'hypothèse où BOUYGUES TELECOM constaterait lors du rendez-vous d'installation qu'il ne peut réaliser la Prestation pour



## CONDITIONS PARTICULIÈRES

### SOLUTIONS DE TELEPHONIE FIXE

Décembre 2017

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

La prestation ne comprend notamment pas :

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

#### c. Assistance Technique RESEAU LOCAL MANAGE

BOUYGUES TELECOM assure la prise en charge et le suivi des Incidents notifiés par le Client auprès de sa Cellule Assistance Entreprises, qui 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) et depuis la rubrique Assistance de son espace client [www.bouyguetelecom-entreprises.fr](http://www.bouyguetelecom-entreprises.fr)

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.

BOUYGUES TELECOM s'engage à mettre en œuvre les moyens nécessaires à la correction des éventuels incidents affectant le Commutateur Ethernet et déclarés par le Client dans un délai (GTR) de 4 heures en heures ouvrées (du Lundi au Vendredi de 8h30 \_à 19 :00 hors jours fériés). La GTR s'applique uniquement pour les Sites localisés en France métropolitaine et en cas de rupture totale du service.

#### d. Durée du Service

Sauf accord contraire des Parties, le Service est souscrit 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.

#### e. Résiliation

Le Contrat et les Bons de Commande peuvent être résiliés conformément aux modalités prévues dans les Conditions Générales. Chapitre 7.3.

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

#### f. Conditions financières

Les tarifs applicables au Service sont définis dans le Guide des tarifs Entreprises en vigueur à la date de souscription du Service.

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

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

## CONDITIONS PARTICULIÈRES

### SOLUTIONS DE TELEPHONIE FIXE

Décembre 2017

géographiques que pour les zones de numérotation élémentaires correspondant aux sites du client. Le Client est responsable de l'utilisation desdites tranches uniquement sur les postes téléphoniques des sites correspondant. En cas de déménagement d'un site, le Client doit en informer Bouygues Télécom. Si le déménagement est effectué vers une autre ZNE, le Client est informé que les tranches de numéros de l'ancien site ne pourront être conservées.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### 4.2 Cas particulier du SRA et de la Présélection

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 ou du Service de Présélection.

BOUYGUES TELECOM ne pourra être tenu responsable d'un éventuel refus de l'opérateur historique de mettre en œuvre le SRA, et/ou 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 ou, pour la demande de Présélection, s'engage à maintenir un abonnement auprès de l'opérateur historique.

La souscription au SRA à la différence de la souscription au Service de Présélection 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.

La souscription au Service de Présélection entraîne la suppression technique des présélections existantes mais n'entraîne pas la résiliation du contrat de présélection souscrit auprès d'un opérateur tiers dont la résiliation incombe au Client.

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

## CONDITIONS PARTICULIÈRES

### SOLUTIONS DE TELEPHONIE FIXE

Décembre 2017

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 auprès des opérateurs ou prestataires concernés dans les conditions contractuelles souscrites. BOUYGUES TELECOM ne pourra encourir aucune responsabilité de ce chef.

#### ARTICLE 5 MISE EN SERVICE

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

Une fois les opérations d'installation effectuées, BOUYGUES TELECOM, le cas échéant, réalise contradictoirement avec le Client une série de tests destinés à vérifier le bon fonctionnement du Service.

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

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

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

En cas d'information incomplète ou erronée figurant dans le 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 UC et UCAAS, 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.

## CONDITIONS PARTICULIÈRES

### SOLUTIONS DE TELEPHONIE FIXE

Décembre 2017

**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 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.

**7.5** Le Service de Préselection peut être résilié sans frais à tout moment avec un préavis de 3 mois. Les modalités de résiliation sont décrites aux Conditions Générales.

#### 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, sites Centrex UC et Sites UCAAS

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

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

###### 8.2.2 Facturation 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 abonnements, avec, le cas échéant, un montant minimal de facturation.

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

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

#### ARTICLE 9 UTILISATION DU SERVICE

##### 9.1 Utilisation du Service de téléphonie fixe

###### 9.1.1 Attribution du numéro

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

Selon les souhaits du Client formalisés dans le 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 de 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.

## CONDITIONS PARTICULIÈRES

### SOLUTIONS DE TELEPHONIE FIXE

Décembre 2017

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

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

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

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

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

#### 9.1.3 Présentation du Numéro chez le correspondant

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

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

#### 9.2 **Utilisation du Service de téléphonie mobile**

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

#### ARTICLE 10 **OBLIGATIONS 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.

## CONDITIONS PARTICULIÈRES

### SOLUTIONS DE TELEPHONIE FIXE

Décembre 2017

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

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

le Client s'engage à respecter les vœux 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 ou Fibre optique

Les Garanties de Qualité de Service comprennent :

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

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 et

## CONDITIONS PARTICULIÈRES

### SOLUTIONS DE TELEPHONIE FIXE

Décembre 2017

#### 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 via l'Espace Client Gestionnaire ou 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 le Client via l'Espace Client Gestionnaire ou 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 :  $(\text{Temps de référence} - \text{Temps de panne}) / \text{Temps de référence}$ ,
- Temps de référence : une année pleine, en minutes (365x24x60),
- Temps de panne : somme, en minutes, 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, aux solutions fixe Centrex UC du Site (à l'exclusion des abonnements aux options ou autres services) ou à 20% de la moyenne mensuelle des sommes facturées par BOUYGUES TELECOM au titre de la présélection pendant les 3 derniers mois de la période annuelle de référence. .

## CONDITIONS PARTICULIÈRES

### SOLUTIONS DE TELEPHONIE FIXE

**Décembre 2017**

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

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

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

Le Client n'a droit à aucune Pénalité et la responsabilité de BOUYGUES TELECOM ne peut être engagée en cas de suspension, 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 UC ou fixe PBX
- vingt-deux (22) Jours Ouvrés pour les solutions Lignes Analogiques.

##### 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.

##### 11.3.2 Pour le Service de Préselection

Le délai maximum de mise en service du Service de Préselection est de dix (10) Jours Ouvrés.

Les délais visés au présent article courent 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.

##### 11.3.3 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, pendant la Période de Couverture des Garanties, inférieur ou égal à :

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

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 Lignes fixes fournies dans le cadre de la solution Centrex UC du Site (à l'exclusion des abonnements aux options ou autres services), seront les suivantes :

Délai de Rétablissement	Pénalités
(Liaison Garantie hors FH : Entre 4H et 8H)	20%
(Liaison FH : Entre 10H et 12H)	
(Liaison Garantie hors FH : Entre 8H et 12H)	50%
(Liaison FH : Entre 12H et 24H )	



## CONDITIONS PARTICULIÈRES

### SOLUTIONS DE TELEPHONIE FIXE

Décembre 2017

(Liaison Garantie hors FH : > 12H)	100 %
(Liaison FH : > 24H)	

Concernant le Service de Présélection, les Pénalités auxquelles peut prétendre le Client, exprimées en % de la moyenne mensuelle des sommes facturées au titre de la présélection pendant les 3 mois précédents l'incident seront les suivantes :

Délai de Rétablissement	Pénalités
Entre 4H et 8H	2%
Entre 8H et 12H	5%
> 12H	10 %

#### 11.5 La Garantie de Taux de Disponibilité

##### 11.5.1 Niveau d'engagement

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

- pour le Service de téléphonie fixe en Liaison SDSL ou FTTO, et pour le Service Internet en cas de souscription à l'option de mutualisation Internet SDSL, treize (13) Heures (comprises dans la Période de Couverture des Garanties).
- Pour le Service de téléphonie fixe en Liaison FH, dix neuf (19) 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 Solution Fixe PBX ou aux Lignes fixes incluses dans la solution Centrex UC 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%

Concernant le Service Présélection, les Pénalités auxquelles peut prétendre le Client, exprimées en % de la moyenne mensuelle des sommes facturées au titre de la présélection pendant les 3 mois précédents l'incident seront les suivantes :

Délai de Rétablissement	Pénalités
de 0 à 5	2%
de 5 à 11	5%
supérieur à 11	10 %

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

##### 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 4 ou 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.

## CONDITIONS PARTICULIÈRES

### SOLUTIONS DE TELEPHONIE FIXE

Décembre 2017

#### 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 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

- Déménagement du Site avant mise en service du Service

Dans cette hypothèse, le Client est tenu de prévenir BOUYGUES TELECOM par écrit au minimum cinquante (50) jours avant la

date de changement de Site. Pour des cas spécifiques, BOUYGUES TELECOM pourra procéder à une étude de faisabilité du changement de Site en vue de poursuivre l'exécution du Contrat à des conditions à définir au cas par cas. Au cas où le déménagement est possible, le Client sera redevable à BOUYGUES TELECOM de tous les frais engagés et notamment tous les frais d'accès au Service.

- Déménagement du Site après mise en service du Service

Dans cette hypothèse, le Client est tenu de prévenir BOUYGUES TELECOM, par écrit, au minimum soixante jours (60) avant la date de changement de Site. Pour des cas spécifiques, BOUYGUES TELECOM pourra procéder à une étude de faisabilité du changement de Site en vue de poursuivre l'exécution du Contrat à des conditions à définir au cas par cas. Au cas où le déménagement est possible, le Client sera le cas échéant facturé des frais forfaitaires définis dans le Guide des tarifs Entreprises.

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 SOLUTIONS IT BUSINESS SYNCHRO SOLUTIONS D'ACCÈS INTERNET SOLUTIONS RESEAUX ET SECURITE

Décembre 2017

### 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

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

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

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

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

### ARTICLE 3 DESCRIPTION DU SERVICE

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

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

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

##### **b. 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 – 4G (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 - 4G 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 – 4G 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 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

## CONDITIONS PARTICULIÈRES SOLUTIONS IT BUSINESS SYNCHRO SOLUTIONS D'ACCÈS INTERNET SOLUTIONS RESEAUX ET SECURITE

Décembre 2017

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-4G 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 – 4G 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 – 4G 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 - 4G 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 Routeur 4G

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

#### a. Description du Service

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

- Soit d'un accès Internet,
- Soit d'un accès et de services internet supervisés,
- Soit d'un accès et d'un service VPN, tel que décrit à l'article 3.2.4 des Conditions Particulières Solution Accès réseaux et sécurité.

Le détail du Service Accès Routeur 4G est accessible à l'adresse [www.bouyguestelecom-entreprises/internet-reseaux/routeur-4g.fr](http://www.bouyguestelecom-entreprises/internet-reseaux/routeur-4g.fr).

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

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

- que celui-ci est en parfaite adéquation avec ses besoins. En particulier, il appartient au Client qui souscrit le Service Accès Routeur 4G à titre principal d'apprécier s'il est nécessaire de souscrire un accès fixe de secours en complément de celui-ci.
- que le/les Site(s) concernés se trouvent bien en Zone de Couverture 4G. Le Client peut procéder à cette vérification : i) soit lui-même à l'aide d'un terminal compatible, ii) soit en souscrivant à une prestation d'audit de couverture réalisée par BOUYGUES TELECOM.

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

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

## CONDITIONS PARTICULIÈRES SOLUTIONS IT BUSINESS SYNCHRO SOLUTIONS D'ACCÈS INTERNET SOLUTIONS RESEAUX ET SECURITE

Décembre 2017

Dans ce cadre, BOUYGUES TELECOM assure la prise en charge et le suivi des Incidents notifiés par le Client auprès de sa Cellule Assistance Technique qui est accessible par téléphone au n° 0 800 942 342 (appel gratuit depuis un n° fixe) de 8h30 à 19h du Lundi au Vendredi (hors jours fériés), ou depuis son espace client BOUYGUES TELECOM entreprises, rubrique assistance. 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.

BOUYGUES TELECOM s'engage à mettre en œuvre les moyens nécessaires à la correction des éventuels incidents déclarés par le Client afin d'en réduire la durée autant que possible

En cas de souscription du Service VPN, le Client bénéficie des conditions d'accès étendues à la Cellule Assistance Technique telles que décrites dans les Conditions Particulières applicables à ce service (Solutions d'Accès Internet/Solutions Réseaux et Sécurité)

### b. Mise en service – Durée

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

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

Le Service d'Accès Routeur 4G est souscrit pour une durée minimum de 24 mois.

### c. Conditions financières

Les tarifs applicables au Service Accès Routeur 4G sont définis dans le Guide des Tarifs Entreprises en vigueur à la date de souscription du Service.

## 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 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 3.2.4.

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 Relais Mail antivirus/Anti-spam

#### a. Description du service

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

## CONDITIONS PARTICULIÈRES SOLUTIONS IT BUSINESS SYNCHRO SOLUTIONS D'ACCES INTERNET SOLUTIONS RESEAUX ET SECURITE

Décembre 2017

Le Service est basé sur la solution **Email Protect** développée et éditée par la société Symantec.cloud et dont le détail des fonctionnalités est décrit dans le Guide utilisateur accessible à l'adresse <http://www.bouyguetelecom-entreprises.fr/espace-client>

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

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

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

BOUYGUES TELECOM met à disposition du Client un service d'assistance technique accessible par téléphone au n° 0800 942 942 (appel gratuit depuis un n° fixe) pendant les plages horaires suivantes : 8H30-19H, du lundi au vendredi.

### b. Conditions d'accès et de fourniture du Service

L'accès au Service est réservé aux clients :

- (i) disposant d'une connexion Internet permanente avec une adresse IP fixe. Il ne peut être fourni aux clients connectés à Internet par le biais des lignes commutées ou RNIS ni à ceux disposant d'une adresse IP dynamique,
- (ii) gérant leur propre nom de domaine,
- (iii) utilisant le Service pour leurs besoins professionnels propres à l'exclusion de toute utilisation commerciale du Service (revente, ...), et
- (iv) acceptant, en cas d'utilisation d'un serveur partagé, d'utiliser le Service pour l'ensemble des noms de domaine gérés par ledit serveur.

Si à un quelconque moment, il était constaté que :

- le serveur de messagerie du Client autorise les Open Proxy ou les Open Relay, ou
- le serveur de messagerie du Client émet ou reçoit des s dit « Bulk e-mail » ou
- que la poursuite du Service venait à compromettre la sécurité du Service par suite, notamment, de tentatives de piratage, d'attaques de déni de service, d'envois massifs de courriels ou

de toute autre activité malveillante soit dirigée en direction des domaines du Client, soit émanant de ceux-ci,

le Client accepte que BOUYGUES TELECOM soit autorisé à suspendre immédiatement le Service, jusqu'à la résolution du problème.

Le Client est informé que le Service et la documentation qui y est associée peut à tout moment être mis à jour par la société Symantec.cloud afin d'en conserver l'efficacité ce que le Client accepte.

Le Service est fourni au Client pour ses besoins internes propres, le Client n'est pas autorisé à commercialiser le Service directement ou indirectement à un quelconque tiers.

Le Client est informé que le Service ne peut prendre en charge les courriels ayant pour origine une adresse IP ou un domaine utilisant le même serveur que celui du Client.

Le Client fournira et maintiendra à jour, pour les besoins du service Spam Manager, une liste d'adresses courriels spécifiques destinées à recevoir le service (« Liste de validation »). Il appartient au Client de vérifier cette Liste de Validation avant la mise à disposition du Service et tout au long de la durée du Contrat. Le Client reconnaît que les courriels entrants envoyés à des adresses non spécifiées ou figurant par erreur sur la Liste de Validation seront bloqués automatiquement. BOUYGUES TELECOM et Symantec.cloud ne sauraient être responsables de la non livraison de tels courriels.

Le Client reconnaît que le Service sera fourni avec les paramètres d'origine définis par la société Symantec.cloud tels que définis dans le Guide Utilisateur, et qu'il appartient au Client de configurer le Service pour ses besoins propres via l'interface ClientNet.

### c. Mise en service

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

La mise en service effective est conditionnée à la réalisation par le Client des paramètres de ses infrastructures (serveur de messagerie...) conformément aux instructions du Guide Utilisateur disponible à l'adresse <http://www.bouyguetelecom-entreprises.fr/espace-client>

### d. Durée - Résiliation

Le Service est souscrit pour une durée d'engagement minimale de douze mois.

## CONDITIONS PARTICULIÈRES SOLUTIONS IT BUSINESS SYNCHRO SOLUTIONS D'ACCES INTERNET SOLUTIONS RESEAUX ET SECURITE

Décembre 2017

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

### e. Conditions financières

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

### f. Droits de propriété intellectuelle

Les droits de propriété intellectuelle afférents au Service et à tout équipement ou logiciel utilisés en lien avec le Service sont et demeureront à tout moment la propriété de BOUYGUES TELECOM ou de la société Symantec.cloud.

#### 3.2.4 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.

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,

#### 3.2.5. 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)..

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***

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 un délai de 30 minutes. Ce Service est assuré du lundi au vendredi de 8H30 à 19h et pour l'offre VPN le samedi de 9H à 18h. 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.

## CONDITIONS PARTICULIÈRES SOLUTIONS IT BUSINESS SYNCHRO SOLUTIONS D'ACCES INTERNET SOLUTIONS RESEAUX ET SECURITE

Décembre 2017

### 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 un accès Web dédié. 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 métrologie..

#### 3.2.6 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'authentification et la confidentialité des données échangées par le Client sur Internet dans le cadre du Service.

Le Service étant basé sur l'utilisation d'un logiciel 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, incessible et insaisissable de l'éditeur du Logiciel, qui peut le remplacer à tout moment, en cas de défaillance constatée de celui-ci ou dans le cadre d'évolutions techniques ou commerciales.

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 lui 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.

#### 3.2.7 Antivirus Antispam

Ce Service optionnel consiste en une solution de sécurité qui permet 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).

#### 3.2.8 Gateway Sécurité (UTM)

##### a. Description du service

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

Le Service est basé sur la solution Fortigate VM développée et éditée par la société Fortinet et dont le détail des fonctionnalités est décrit dans le « Guide de démarrage rapide » accessible sur l'Espace Client en ligne.



## CONDITIONS PARTICULIÈRES SOLUTIONS IT BUSINESS SYNCHRO SOLUTIONS D'ACCES INTERNET SOLUTIONS RESEAUX ET SECURITE

Décembre 2017

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

Le Service inclut l'accès à une interface d'administration en ligne à l'aide d'identifiants personnels que le Client s'engage à ne pas divulguer à des tiers. Cette interface offre au Client la possibilité d'administrer de manière autonome le Service et en particulier de définir différentes configurations du Service.

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

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

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

### b. Clause de sauvegarde

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

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

Le Service est fourni au Client pour ses besoins internes propres, le Client n'est pas autorisé à commercialiser le Service directement ou indirectement à un quelconque tiers.

### c. Mise en service

Le Service est accessible dans un délai de :

- quinze (15) jours ouvrés à partir de la date de réception par BOUYGUES TELECOM du Bon de Commande signé et de l'ensemble des informations requises pour la fourniture du

Service, si le Client dispose déjà d'un VPN MPLS chez BOUYGUES TELECOM.

- ou à la mise en service du 1er lien du VPN MPLS dans le cas de la création d'un nouveau VPN.

### d. Durée - Résiliation

Le Service est souscrit sans engagement de durée minimum.

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

### e. Conditions financières

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

### f. Droits de propriété intellectuelle

Les droits de propriété intellectuelle afférents au Service et à tout équipement ou logiciel utilisés en lien avec le Service sont et demeureront à tout moment la propriété de BOUYGUES TELECOM ou de la société Fortinet.

#### 3.2.9 Service de test de vulnérabilité

##### a. Description du Service

Ce Service consiste en un test permettant d'analyser les vulnérabilités des adresses IP du Client.

Le Service comprend notamment :

- Identification des environnements informatiques visibles depuis internet ;
- Localisation et description des vulnérabilités référencées à la date du test ;
- Remise d'un rapport de test de vulnérabilités ;
- Suggestion de mesures correctives pour remédiation.

Le Service est basé sur la solution AVDS™ Vulnerability Assessment éditée et maintenue par la société Beyond Security. Le détail des fonctionnalités du Service est décrit sur le site <http://www.beyondsecurity.fr/>

## CONDITIONS PARTICULIÈRES SOLUTIONS IT BUSINESS SYNCHRO SOLUTIONS D'ACCÈS INTERNET SOLUTIONS RESEAUX ET SECURITE

Décembre 2017

Il appartient au Client de prendre toute mesure permettant de sauvegarder son environnement informatique, ainsi que toutes ses données, avant le commencement du test.

### **b. Conditions d'accès et de fourniture du Service**

Le Client peut souscrire au Service via son Espace Client à l'adresse <http://www.bouyguetelecom-entreprises.fr/espace-client>.

L'accès au Service est réservé aux clients :

- (i) disposant d'une connexion Internet permanente avec une adresse IP publique fixe ;
- (ii) utilisant le Service de test de vulnérabilité pour leurs besoins professionnels propres à l'exclusion de toute utilisation commerciale du Service (revente, ...)
- (iii) propriétaires, ou ayant obtenu l'accord du propriétaire, des adresses IP à tester.

Le Client est informé et accepte que le Service, et la documentation qui y est associée, peuvent à tout moment être mis à jour par la société Beyond Security, notamment dans le cadre d'une maintenance préventive, corrective ou évolutive du Service.

Le Client reconnaît que le Service sera fourni avec les paramètres d'origine définis par la société Beyond Security. Dans le cas où le Client souhaiterait une configuration particulière du Service, un devis lui sera proposé par Bouygues Telecom.

Au terme du Contrat, et dans tous les cas où le Service serait interrompu ou résilié pour une quelconque raison, toutes les modifications de configuration effectuées lors de la fourniture du Service seront annulées, ce que le Client accepte expressément.

### **c. Mise en service**

Le Service est accessible dans un délai maximum de 10 jours ouvrés à partir de la date de souscription au Service via l'Espace Client.

Il appartient au Client de renseigner les adresses IP à tester sur son Espace Client, conformément aux instructions qui lui seront communiquées par BOUYGUES TELECOM.

L'analyse de vulnérabilité sera effectuée chaque mois sur les adresses IP du Client renseignées dans son Espace Client. Le Client s'engage à mettre à jour ses adresses IP pendant toute la durée du Contrat, au plus tard 24h avant le début du test.

Les prestations de services associées au Service sont détaillées dans les Tarifs.

### **d. Durée – Prix**

Le Service est souscrit sans durée d'engagement minimum.

Les tarifs applicables au Service sont définis dans les Tarifs en vigueur à la date de souscription du Service. Le prix du Service sera facturé mensuellement pour chaque adresse IP renseignée par le Client sur son Espace Client.

### **e. Conservation des Données Clients**

Le Client est informé que BOUYGUES TELECOM et la société Beyond Security seront amenés à collecter des Données Clients dans le cadre de la fourniture du Service. A ce titre, elles s'engagent à respecter les dispositions de l'article 2.6 des CP Solutions Cloud.

BOUYGUES TELECOM s'engage à ne pas conserver les Données Clients plus de 6 mois après leur suppression de l'Espace Gestionnaire. A l'issue de cette durée de conservation, et en tout état de cause à la cessation du Contrat, pour quelque cause que ce soit, BOUYGUES TELECOM procédera, au choix du Client, soit à l'effacement définitif, soit à la restitution des Données encore en sa possession.

### **f. Droits de propriété intellectuelle**

Les droits de propriété intellectuelle afférents au Service et à tout équipement ou logiciel utilisés en lien avec le Service sont et demeureront à tout moment la propriété de BOUYGUES TELECOM ou de la société Beyond Security.

## **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.

## CONDITIONS PARTICULIÈRES SOLUTIONS IT BUSINESS SYNCHRO SOLUTIONS D'ACCÈS INTERNET SOLUTIONS RESEAUX ET SECURITE

Décembre 2017

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 :

○ La totalité (100%) des mensualités du Service restant à courir jusqu'à la fin des douze (12) premiers mois suivant la Mise en Service,

○ 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.

Le Client sera redevable d'un montant forfaitaire de 6 000 € (six-mille euros) en cas de résiliation d'un Bon de commande portant sur une Liaison Fibre optique dédiée (FTTO) avant la mise en service de celle-ci.

### 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.

#### 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 au Service VPN, et le cas échéant au service optionnel Gateway Sécurité.

##### 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

## CONDITIONS PARTICULIÈRES SOLUTIONS IT BUSINESS SYNCHRO SOLUTIONS D'ACCES INTERNET SOLUTIONS RESEAUX ET SECURITE

Décembre 2017

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 xDSL et FO, 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.

BOUYGUES TELECOM s'engage au titre des Liaisons FH, à un Délai de Rétablissement, tel que défini précédemment, inférieur ou égal à 10 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.

Pour le service Gateway Sécurité, le Délai de Rétablissement indiqué ci-dessus ne court qu'en cas de rupture de la totalité des flux entrants et sortants vers Internet.

#### 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 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.

Elles sont 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), ou dans le cas du service Gateway Sécurité, en % du montant de l'abonnement mensuel du service souscrit.

### 10.5 La Garantie de Taux de Disponibilité

#### 10.5.1 Niveau d'engagement

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

BOUYGUES TELECOM s'engage, pour tout Site en Liaison FH, à respecter une durée d'indisponibilité annuelle inférieure ou égale à dix neuf (19) Heures (comprises dans 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 auxquelles peut prétendre le Client, exprimées en % du montant de l'abonnement mensuel afférent au Site (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.

## CONDITIONS PARTICULIÈRES SOLUTIONS IT BUSINESS SYNCHRO SOLUTIONS D'ACCÈS INTERNET SOLUTIONS RESEAUX ET SECURITE

Décembre 2017

### 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

### 11.1 Amélioration du Service

BOUYGUES TELECOM recherche une constante amélioration du Service. A ce titre, le Client accepte toute évolution technique et/ou technologique améliorant la qualité du Service. Des évolutions techniques et/ou technologiques pouvant se traduire par des modifications d'Équipements du Client et/ou de BOUYGUES

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

### 11.2 Modification des conditions techniques de fourniture du Service

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

### 11.3 Modification du Service à l'initiative du Client

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

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

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

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

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

#### 11.3.2 Déménagement

##### • Déménagement du Site avant mise en service du Service

Dans cette hypothèse, le Client est tenu de prévenir BOUYGUES TELECOM, par écrit, au minimum cinquante (50) jours avant la date de changement de Site. Pour des cas spécifiques, BOUYGUES TELECOM pourra procéder à une étude de faisabilité du changement de Site en vue de poursuivre l'exécution du Contrat à des conditions à définir au cas par cas.

## **CONDITIONS PARTICULIÈRES SOLUTIONS IT BUSINESS SYNCHRO SOLUTIONS D'ACCES INTERNET SOLUTIONS RESEAUX ET SECURITE**

**Décembre 2017**

Au cas où le déménagement est possible, le Client sera redevable à BOUYGUES TELECOM de tous les frais engagés et notamment de tous les frais d'accès au Service.

- Déménagement du Site après mise en service du Service

Dans cette hypothèse, le Client est tenu de prévenir BOUYGUES TELECOM au minimum soixante (60) jours avant la date de changement de Site, par lettre recommandée avec avis de réception. Pour des cas spécifiques, BOUYGUES TELECOM pourra procéder à une étude de faisabilité du changement de Site en vue de poursuivre l'exécution du Contrat à des conditions à définir au cas par cas. Au cas où le déménagement est possible, le Client sera, le cas échéant, facturé des frais forfaitaires définis dans le Guide des tarifs Entreprises. 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 PARTICULIERES SOLUTIONS CLOUD

Décembre 2017

### ARTICLE 1 OBJET

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

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

### ARTICLE 2 DÉFINITIONS

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

« **Logiciel de sauvegarde** » : désigne le logiciel mis à la disposition du Client destiné à être installé sur un poste de travail, afin de permettre à l'Utilisateur de sauvegarder les Données Client dudit poste ou d'un serveur.

« **Logiciel de Synchronisation et de Partage de Fichiers** » : désigne le logiciel mis à la disposition du Client, dans le cadre du Service Cloud de Partage de Fichiers, destiné à être installé sur un poste de travail, afin de permettre à l'Utilisateur de synchroniser les Données Client dudit poste ou d'un serveur.

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

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

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

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

« **Serveur de sauvegarde** » : désigne les serveurs de sauvegarde de BOUYGUES TELECOM situés en France, destinés à stocker les Données Clients, transmises par le Client dans le cadre du Service de Sauvegarde de Poste de travail et de Sauvegarde Serveur.

« **Serveur de Partage** » : désigne les serveurs de Stockage et de Partage de BOUYGUES TELECOM situés en France, destinés à stocker les Données Clients, transmises par le Client dans le cadre du Service Cloud de Partage de Fichiers.

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

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

### ARTICLE 2 CONDITIONS COMMUNES AUX SERVICES CLOUD

#### 2.1 Modalités de souscription

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

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

Une fois la commande effectuée, un courrier électronique de « confirmation » est adressé au Client visant à lui confirmer son adhésion au Service.

Lors de la souscription, l'acceptation des présentes Conditions Particulières pour le compte d'un employeur ou d'une personne morale, emporte déclaration expresse de l'acceptant d'avoir la capacité juridique ou les autorisations requises à cette fin.

#### 2.3 Portail Cloud

Le Portail Cloud permet au Gestionnaire du Client et, selon l'offre souscrite, à ses Utilisateurs d'activer et de configurer les fonctionnalités des différentes composantes du Service de manière autonome.

Le Portail Cloud permet au Client notamment :

## CONDITIONS PARTICULIERES SOLUTIONS CLOUD

Décembre 2017

- De souscrire, de modifier et/ou résilier les Services et les options
- De gérer et d'administrer les comptes des Utilisateurs du Client.

L'accès au Portail Cloud nécessite une authentification à l'aide du login et du mot de passe communiqués au Client par courrier électronique lors de la création de son compte par le Client.

Les identifiants du Client sont personnels et confidentiels.

Le Client s'engage par conséquent à en assurer la sécurité, à en préserver la confidentialité et, en particulier, à ne pas les communiquer à des tiers. Il est seul responsable de l'utilisation faite de ses identifiants, quel que soit l'utilisateur, et des conséquences qui en résultent. Toute connexion ou opération effectuée à partir des identifiants du Client sera réputée avoir été effectuée par ce dernier. Le Client doit informer immédiatement BOUYGUES TELECOM de toute perte, détournement ou utilisation non autorisée de ses identifiants, BOUYGUES TELECOM ayant alors la possibilité de bloquer l'accès à l'Interface de gestion ou de donner de nouveaux identifiants. En cas d'utilisation détournée ou non autorisée des identifiants du Client, la responsabilité du Client ne sera dérogée à l'égard de BOUYGUES TELECOM qu'à compter d'un délai d'un (1) Jour 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.

### 2.4 Conditions préalables d'accès aux Services

Le Client fait son affaire de la mise en place des moyens informatiques et de télécommunication nécessaire à l'accès au Service. Le Client reconnaît, à cet effet, avoir été suffisamment informé de la configuration minimale préconisée par BOUYGUES TELECOM et des modalités liées à l'utilisation des Services.

Le Client conserve en particulier à sa charge les coûts liés aux moyens informatiques et de télécommunication nécessaires à l'accès aux Services et notamment d'une connexion Internet offrant un débit et une qualité compatible avec le Service.

### 2.5 Avertissement sur les Services

Il appartient au Client de choisir, sous sa seule responsabilité, le ou les Service(s) de Cloud correspondant le mieux à ses besoins. Le Client déclare à ce titre avoir vérifié préalablement à la souscription d'un Service que celui-ci est en parfaite adéquation à ses besoins, qu'il est compatible avec ses Equipements, et avoir pris tout renseignement utile à cet effet.

Le Client est informé qu'en regard à leur nature les Services ne sont pas destinés à être utilisés dans le cadre d'activités sensibles ou à haut risque et notamment pour le fonctionnement d'installations liées aux activités nucléaires, la navigation aérienne, la sécurité ou la santé des personnes.

### Solutions EMM

BOUYGUES TELECOM met à la disposition des Utilisateurs les Solutions EMM, à télécharger lors de la procédure d'enrôlement du Terminal au Service.

L'utilisation des Solutions EMM nécessite l'acceptation par l'Utilisateur du contrat de licence de l'éditeur de logiciel. Le Client s'engage à obtenir le consentement écrit des utilisateurs finaux auxdits documents, préalablement à l'installation et à l'utilisation de la Solution (en particulier pour le service de géolocalisation du Terminal).

Il est précisé que ni la souscription du Client au Service, ni l'utilisation de ce dernier par l'Utilisateur, n'entraîne un quelconque transfert des droits de propriété intellectuelle détenus par BOUYGUES TELECOM et l'éditeur sur ces logiciels, le Client et l'Utilisateur ne bénéficiant que d'un droit d'usage personnel, non exclusif, non transférable, limité aux besoins du Service et à la durée de sa souscription par le Client. Par conséquent, ni le Client ni l'Utilisateur ne peut céder, louer, détruire, ou dégrader de quelque manière que ce soit ces logiciels mis à leur disposition dans le cadre des Solutions EMM.

Enfin, le Client est informé que l'éditeur de la Solution EMM pourra, pour les besoins de celle-ci, procéder à des modifications techniques sur les logiciels et/ou les services mis à la disposition du Client et des Utilisateurs dans le cadre de la Solution. Il appartiendra alors au Client et aux Utilisateurs d'effectuer les mises à jour qui lui auront été prescrites par l'éditeur de la Solution EMM ou d'accepter la répercussion automatique sur la Solution. BOUYGUES TELECOM ne pourra en aucun cas les planifier à la demande du Client.

### Données de santé à caractère personnel

Le Client est informé que BOUYGUES TELECOM ne dispose pas d'agrément en tant qu'hébergeur de données de santé à caractère personnel, en conséquence le Client s'engage à ne pas sauvegarder ou stocker sur les Serveurs de BOUYGUES TELECOM tout fichier relatif aux données de santé à caractère personnel tel que défini par la législation française.

Plus généralement le Client doit s'assurer que l'utilisation des Services de BOUYGUES TELECOM est bien compatible avec les éventuelles législations auxquelles le Client pourrait être soumis dans le cadre de son activité professionnelle.

### 2.6 Engagements des Parties relatifs au traitement des données personnelles

Les Parties s'engagent à collecter et à traiter toute donnée personnelle en conformité avec toute réglementation en vigueur applicable au traitement de ces données, et notamment à la loi n°78-



## CONDITIONS PARTICULIERES SOLUTIONS CLOUD

Décembre 2017

17 du 6 janvier 1978 modifiée. Au regard de cette loi, le Client est seul responsable du traitement des Données Clients réalisé au titre des Services.

Dans le cadre de l'exécution des présentes, le Client à l'origine des Données Clients est l'unique responsable de l'ensemble des Données Clients, qu'elles soient diffusées publiquement ou transmises de manière privée par l'intermédiaire du Service.

BOUYGUES TELECOM agira dans ce cadre sur les instructions du Client.

Les Parties coopéreront avec les autorités de protection des données compétentes, notamment en cas de demande d'information qui pourrait leur être adressée ou en cas de contrôle.

### 2.6.1. Obligations du Client relatives aux Données Clients comportant des données à caractère personnel

Le Client s'acquittera des formalités déclaratives relatives au traitement des Données Clients auprès des autorités de protection des données à caractère personnel compétentes.

BOUYGUES TELECOM s'engage à lui fournir toute information utile afin de procéder à ces formalités.

Le Client autorise expressément BOUYGUES TELECOM à recourir à des sous-traitants pour les besoins de la fourniture des Services et la gestion des Données Clients. La liste des sous-traitants concernés pourra être communiquée au Client sur simple demande écrite de sa part. Dans ce cadre, BOUYGUES TELECOM restera seul responsable vis-à-vis du Client de l'exécution de ses obligations résultant des présentes Conditions Particulières.

### 2.6.2 Obligations de BOUYGUES TELECOM relatives aux Données Clients comportant des données à caractère personnel

BOUYGUES TELECOM s'engage à ne pas conserver les Données au-delà de la durée de conservation fixée par le Client au regard des finalités pour lesquelles elles ont été collectées, et en tout état de cause à ne pas les conserver après la fin du Contrat. Toutefois le Client est informé que dans le cas de certaines offres Cloud, les Données Clients seront conservées, pour des raisons techniques, pendant une durée de 30 jours à compter de la résiliation du Service concerné.

Le Client fait son affaire de la récupération des Données Client avant le terme du Contrat ou avant la date d'arrêt du Service, en cas de résiliation anticipée du Contrat pour quelque cause que ce soit.

BOUYGUES TELECOM s'engage à ne pas utiliser les Données pour son propre compte ou pour celui d'un tiers. BOUYGUES TELECOM s'engage à prendre toutes précautions utiles afin de préserver la sécurité des Données Client.

Dans ce cadre, BOUYGUES TELECOM s'engage à :

- assurer la sécurité, l'intégrité et la confidentialité des Données Clients hébergées sur les Serveurs de Sauvegarde et de Partage,
- protéger les Données Clients contre toute destruction accidentelle ou illicite, perte accidentelle, altération, diffusion ou accès non autorisés, notamment lorsque le traitement comporte des transmissions de Données Clients dans les réseaux internes de BOUYGUES TELECOM, ainsi que contre toute autre forme de traitement illicite ou communication à des personnes non autorisées.

### **2.7 Obligations du Client au titre des Services**

Le Client s'engage à utiliser les Services de manière licite, dans le respect de la réglementation en vigueur et en conformité avec les spécificités et caractéristiques techniques des Services.

En outre, les Services ne doivent pas être utilisés pour héberger un contenu ou une activité illégale ou frauduleuse. A défaut, ils pourront être suspendus, voire résiliés.

De manière générale BOUYGUES TELECOM n'a pas connaissance du contenu stocké sur ses Serveurs, le Client s'engage en conséquence à garantir BOUYGUES TELECOM contre tout recours, réclamation ou poursuite judiciaire en relation avec le contenu stocké par le Client sur les Serveur de BOUYGUES TELECOM, dans le cadre du Service.

BOUYGUES TELECOM ne peut être tenue pour responsable des Données Clients et des contenus stockés par le Client, en particulier BOUYGUES TELECOM n'est pas responsable des données prohibées, illicites, illégales, contraires aux bonnes mœurs ou à l'ordre public, ou portant atteinte aux droits des tiers et notamment à un droit de propriété intellectuelle que des données ou des services présents sur les serveurs du Client affecteraient.

Le Client déclare que les Données Clients et l'ensemble des contenus, respectent l'ordre public et n'enfreignent ni les droits de tiers, ni les dispositions des présentes Conditions Particulières, ou une législation ou une réglementation applicable, notamment en matière de protection des mineurs (pornographie, pédophilie, etc.), d'apologie de crimes contre l'humanité, d'incitation à la haine raciale, au crime, au délit, au suicide, à la violence, au terrorisme, de règles de la concurrence et de comportement loyal en matière commerciale.

Le Client est responsable du non-respect de ces textes, tant vis-à-vis des tiers que de BOUYGUES TELECOM et s'engage à garantir et indemniser BOUYGUES TELECOM des conséquences de l'utilisation des Services en violation des dispositions des dispositions du présent article.

## CONDITIONS PARTICULIERES SOLUTIONS CLOUD

Décembre 2017

a. Le Client accepte que conformément à la législation en vigueur et notamment à la loi 2004-575 du 21 juin 2004, BOUYGUES TELECOM pourra procéder sans préavis à la suspension et/ou à la suppression de Services et des comptes du Client afin de répondre à une notification ou une injonction d'une autorité compétente. Le Client ne pourra prétendre de ce fait à aucun dédommagement de la part de BOUYGUES TELECOM.

b. Les Données Client étant hébergées sur des Serveurs mutualisés avec les données d'autres clients, le Client s'interdit, dans le cadre de l'utilisation du Service, toute action visant à porter atteinte aux droits des autres clients du Service.

Le Client s'interdit à ce titre de modifier tout élément ne relevant pas strictement de ses propres Données Client.

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

### 2.8 Responsabilité de BOUYGUES TELECOM

Outre les exclusions et limitations de responsabilité prévues dans ses Conditions Générales, BOUYGUES TELECOM décline toute responsabilité du fait :

- Des éventuelles difficultés d'accès par le Client à ses Données Clients, serveurs ou services hébergés, liés à la saturation des réseaux et/ou du fait des caractéristiques et limites du réseau Internet.
- En cas d'interruption de service consécutive à une opération de maintenance, un fait extérieur ou au fait d'un tiers.
- De toutes conséquences liées à une utilisation des Services à des fins illicites, en violation de droits de tiers ou en violation de la réglementation en vigueur.
- Des dysfonctionnements liés à la nature des contenus installés par le Client ou mis à disposition par celui-ci via ses serveurs
- Dans le cadre du Service Cloud de Serveur Virtuel, du référencement de la ou des adresse(s) IP associée(s) au serveur du Client sur une liste noire ("blacklist"). Dans cette hypothèse le Client supportera les coûts et démarches nécessaires au « déblacklistage » de l'adresse IP.

Le Client est par ailleurs informé que BOUYGUES TELECOM n'est tenu à aucune obligation générale de vérification du contenu stocké par son intermédiaire dans le cadre des Services.

### ARTICLE 3 DESCRIPTION DES SERVICES

Le Client bénéficie de tout ou partie des services décrits ci-après.

### 3.1 Services Cloud de Sauvegarde Poste de travail et de Sauvegarde Serveur

Ces Services consistent en une solution de sauvegarde à distance de données sur les Serveurs de Sauvegarde permettant au Client ou à un Utilisateur de :

- Choisir et sauvegarder les fichiers d'un serveur ou d'un poste de travail de manière chiffrée,
- restaurer lesdits fichiers si nécessaire.

Le Client bénéficie dans le cadre du Service d'une licence d'utilisation, non cessible et non-exclusive sur le Logiciel de sauvegarde.

Les conditions d'utilisation du Logiciel de sauvegarde sont définies dans la licence proposée au Client lors de la souscription du Service. Le Client s'engage à accepter les termes et conditions de ladite licence préalablement à l'installation du Logiciel de sauvegarde.

L'espace disque maximum alloué au Client au titre du Service est indiqué sur le site <https://cloud.bouyguestelecom-entreprises.fr/>.

#### 3.1.1 Logiciel de sauvegarde

La mise à disposition du Logiciel de sauvegarde au Client n'emporte nullement cession des droits de propriété intellectuelle attachés audit logiciel et sur l'un quelconque de ses éléments, y compris la Documentation y associée.

La licence d'utilisation du Logiciel de sauvegarde est concédée uniquement pour la durée de souscription du Service de Sauvegarde et prendra automatiquement fin en cas de résiliation du Service pour quelque cause que ce soit. Dans cette hypothèse le Client s'engage à ne plus utiliser le Logiciel de Sauvegarde, à ne pas en conserver de copie et à en faire disparaître toute trace dans son système informatique.

Le Client s'engage à ne pas porter atteinte, directement ou indirectement, ou par l'intermédiaire de tiers, aux droits de propriété intellectuelle des produits et services de BOUYGUES TELECOM (ou à ceux de ses sous-traitants)

Notamment, le Client s'interdit toute reproduction, représentation, adaptation, modification, transformation, décompilation, ingénierie inverse, analyse fonctionnelle ou arrangement du Logiciel de sauvegarde, pour quelque raison que ce soit.

Le Client s'engage à maintenir en bon état et à respecter, toutes les mentions de propriété, de copyright, de marque, nom commercial, titre qui pourraient figurer sur le Logiciel ou son éventuelle nouvelle version, y compris sur la documentation associée.

## CONDITIONS PARTICULIERES SOLUTIONS CLOUD

Décembre 2017

### 3.1.2 Engagements de BOUYGUES TELECOM

Sous réserve du respect par le Client de l'ensemble des obligations mises à sa charge, BOUYGUES TELECOM assure, dans le cadre d'une obligation de moyens :

- le transfert et le stockage chiffrés des Données Client, sur les Serveurs de sauvegarde, dans leur état de collecte,
- la restitution de la dernière sauvegarde des Données Client à la demande expresse du Client.

BOUYGUES TELECOM s'engage à faire ses meilleurs efforts pour assurer un accès en continu au Service et à respecter dans ce cadre un taux de disponibilité du Service de 99,9. % par an sauf indisponibilité dues à des opérations de maintenance programmées ou à la survenance d'un cas de force majeure, d'un fait extérieur ou du fait d'un tiers.

En cas de non-respect du taux de disponibilité défini au présent article, BOUYGUES TELECOM sera redevable des Pénalités libératoires dont le montant est mentionné à l'article 3.2.2 des présentes Conditions Particulières.

Afin de faciliter les sauvegardes et la restauration des Données Client, BOUYGUES TELECOM peut, à titre optionnel, réaliser la restitution desdites données par l'intermédiaire d'un support physique de son choix (disque dur amovible,...). Le cas échéant, la demande du Client doit être effectuée par l'intermédiaire du Portail Cloud. BOUYGUES TELECOM s'engage à expédier le support contenant les Données Client vers le Site du Client en France métropolitaine, dans un délai de un jour ouvré, pour toute demande effectuée avant 14H et portant sur un volume de données n'excédant pas un Teraoctets. Cette prestation est facturée au prix défini dans les Tarifs BOUYGUES TELECOM Entreprises en vigueur. BOUYGUES TELECOM ne peut être tenu pour responsable d'une perte ou détérioration du support physique et/ou des Données Client qu'il contient durant leur transport.

### 3.1.3 Engagements du Client au titre du Service

La définition, la nature et l'importance des données à sauvegarder sont de la seule responsabilité du Client qui est seul capable de déterminer les fichiers nécessitant d'être sauvegardés. Il appartient à ce titre au Client de mettre à jour la liste des fichiers et dossiers qu'il souhaite sauvegarder et de vérifier la bonne exécution des différentes sauvegardes automatiques ou manuelles.

Les données sauvegardées le seront sous une forme cryptée au moyen d'une clé de chiffrement connue du seul Poste de Travail ou du serveur du Client. Le Client est en conséquence informé que le changement d'un Poste de Travail ou du serveur, nécessitera que le Client effectue, par l'intermédiaire du Portail Cloud, une demande de « reset » permettant d'associer le nouveau Poste de Travail ou le

serveur avec les Données Client sauvegardées sur le Serveur de sauvegarde.

La configuration et le suivi des sauvegardes des fichiers réalisés dans le cadre du Service relève de la seule responsabilité du Client, BOUYGUES TELECOM n'est pas tenue de la vérification du suivi des sauvegardes des fichiers du Client sur le Serveur.

Il appartient au Client de procéder périodiquement à des tests de restauration des Données Clients afin de s'assurer de leur exploitabilité.

### **3.2 Services de Gestion de la Mobilité d'Entreprise (Enterprise Mobility Management - EMM)**

#### 3.2.1. Généralités

Les Services de Gestion de la Mobilité d'Entreprise (EMM) sont des Services permettant au Client de gérer, sécuriser, surveiller et contrôler à distance des Terminaux via une interface web, sous réserve de leur compatibilité.

Ces Services permettent au Gestionnaire notamment : (i) d'effectuer à partir du Portail gestionnaire diverses actions de gestion sur les Terminaux (paramétrage et inventaire de Terminaux, gestion des applications mobiles, verrouillage ou effacement à distance...), (ii) un accès sécurisé disponible où qu'il se trouve, (iii) le déploiement du Service sur les Terminaux de ses collaborateurs. Par ailleurs, le Service met à la disposition des Utilisateurs dont le Terminal est managé via le Service, un accès au Portail utilisateur afin de leur permettre d'effectuer certaines actions de manière autonome comme l'effacement, le verrouillage à distance ou encore la géolocalisation de leur Terminal.

Les Services permettent à un ou plusieurs Gestionnaire(s) principal(aux) de gérer une Flotte de Terminaux au sein d'une même entreprise mais ne permet pas de cloisonner la gestion de ces Terminaux, et, à ce titre, chacun des comptes Gestionnaires permet d'obtenir une vue et des droits similaires sur une même flotte d'entreprise. Un Gestionnaire principal peut cependant déléguer la gestion de certains groupes de licences à des Gestionnaires secondaires. Dans ce cas, les différents Gestionnaires secondaires ont une vue uniquement sur les lignes incluses dans les groupes qui leur sont affectés.

Le Client est informé que le suivi des consommations des données mobiles issues des Services sont purement informatives et ne constituent pas la base sur laquelle BOUYGUES TELECOM réalise la facturation. Ces données ne se substituent en aucun cas aux données de facturation issues des systèmes d'information de BOUYGUES TELECOM qui seules font foi.

## CONDITIONS PARTICULIERES SOLUTIONS CLOUD

Décembre 2017

Le Client prendra toutes les mesures permettant de sauvegarder les données hébergées dans le cadre des Services, sur le support de son choix.

BOUYGUES TELECOM fournit un support pour l'utilisation des Services EMM, et s'engage à prendre en compte les demandes dans un délai de 8 heures ouvrées (du lundi au vendredi de 8h30 à 19h).

### 3.2.2. Classic Management Suite

Cette Solution est basée sur une solution développée, hébergée et éditée par un éditeur tiers.

Les conditions de la Solution sont définies dans les Tarifs et dans les conditions de licence de l'éditeur tiers. Le Client s'engage à prendre connaissance desdites conditions et à les accepter préalablement à l'utilisation de la Solution.

Les licences d'utilisation sont commercialisées à l'unité.

Elles sont souscrites pour une durée indéterminée à compter de la date d'activation du Service. Chacune des Parties aura la possibilité de faire cesser le Service à tout moment sans frais. Tout mois commencé reste dû. Pour cela, le Client doit faire la demande de résiliation du Service depuis le Portail Cloud.

Le Client prendra toutes les mesures permettant de sauvegarder les données hébergées dans le cadre de la Solution, sur le support de son choix. Il est informé que les données hébergées seront supprimées 3 mois après la date de résiliation du Contrat.

Le Client accepte que l'éditeur de la Solution puisse utiliser des cookies et des technologies de suivi afin de collecter des informations destinées à l'amélioration de la Solution.

Le Client est informé que l'éditeur de la Solution peut suspendre le Service dans le cadre d'une maintenance préventive, corrective ou évolutive du Système.

La responsabilité de l'éditeur de la Solution ne pourra être recherchée dans le cadre de l'utilisation de la Solution. Toute action devra être dirigée contre BOUYGUES TELECOM, dans les conditions décrites aux articles 2.8 des présentes Conditions Particulières et 8 des Conditions Générales.

#### *Commande :*

Le Client peut souscrire et activer la Solution EMM depuis le Portail Cloud accessible via son Espace Client Gestionnaire ou par le biais d'un Bon de commande auprès de BOUYGUES TELECOM.

La commande est confirmée au Client le jour même de la souscription, par un courrier électronique de BOUYGUES TELECOM contenant les identifiants de connexion au Portail gestionnaire.

#### *Tarifs et Facturation :*

Ce Service est facturé conformément aux Tarifs.

Le prix du Service sera facturé mensuellement pour chaque licence activée depuis le Portail Cloud ou pour tout Terminal enrôlé via le Portail gestionnaire qui dépasse le nombre de licences activées depuis le Portail Cloud. Les montants facturés au titre du Service apparaîtront sur la facture BOUYGUES TELECOM du Client sous l'intitulé « Consommations Cloud ».

Le Client pourra à tout moment désactiver les licences non utilisées depuis le Portail Cloud.

### 3.2.3. Les Solutions EMM avec BlackBerry

Les Solutions EMM avec BlackBerry sont basées sur une solution développée et éditée par la société BlackBerry, et commercialisée sous les licences dénommées BES12 et BlackBerry Enterprise Mobility Suite. Elles peuvent être hébergées sur le serveur du Client ou dans le Cloud BlackBerry.

Les licences d'utilisation sont commercialisées à l'unité. Elles sont souscrites pour une durée minimale de 12 mois.

Les conditions de la Solution EMM avec BlackBerry sont définies dans les Tarifs et dans les « conditions d'utilisation : « Contrat de service Utilisateur Final » de BlackBerry. Le Client s'engage à prendre connaissance desdites conditions et à les accepter préalablement à l'utilisation de la Solution EMM avec BlackBerry.

Ce Service est facturé conformément aux Tarifs. Le prix des licences est payé en totalité par avance en début de Contrat.

#### *Commande :*

Le Client peut souscrire à la Solution EMM avec BlackBerry par le biais d'un Bon de commande auprès de BOUYGUES TELECOM.

La commande est confirmée au Client dans les jours suivants la souscription, par un courrier électronique de la société BlackBerry contenant les instructions permettant d'activer la Solution EMM avec BlackBerry.

### 3.2.4 Les Solutions EMM avec Samsung

Les solutions EMM avec Samsung sont basées sur une solution développée, et éditée par la société Samsung, et commercialisées sous les licences dénommées KNOX (Premium, Workspace, Configure). Elles sont hébergées dans le cloud de Samsung.

Le contrat de licence d'Utilisateur Final est disponible à l'adresse <https://www.samsungknox.com/fr/eula>. Chaque Utilisateur Final devra adhérer aux termes et conditions du contrat de licence avant toute utilisation du Service.

Les licences d'utilisation sont commercialisées à l'unité.

## CONDITIONS PARTICULIERES SOLUTIONS CLOUD

Décembre 2017

Elles sont souscrites pour une durée indéterminée à compter de la date d'activation du Service. Chacune des Parties aura la possibilité de faire cesser le Service à tout moment sans frais. Pour cela, le Client doit faire la demande de résiliation du Service depuis le Portail Cloud.

Ce Service est facturé conformément aux Tarifs, mensuellement ou annuellement. Tout mois commencé reste du.

### 3.2.5 Les prestations de services EMM

#### *Pack de Mise en Service :*

Les Services EMM comprennent, pour la première souscription, un ensemble de prestations d'assistance à la mise en service indissociables des Services EMM. Le détail et le prix de ces prestations est indiqué dans les Tarifs ou sur le site <https://cloud.bouyguetelecom-entreprises.fr/>.

Ce Pack de Mise en Service EMM peut être souscrit par le Client s'il souhaite gérer les Services de manière autonome.

#### *Pack de Mise en Service Managé EMM :*

Ce Pack doit être souscrit par le Client s'il souhaite déléguer la gestion de la Solution. Dans ce cas, le Client devra souscrire l'option Service Managé EMM.

#### *Option Support Expert EMM :*

Un service « Support Expert EMM » est fourni en option par BOUYGUES TELECOM au Client. Cette option est facturée conformément aux Tarifs. L'option doit être souscrite pour l'ensemble des licences du Client.

Elle peut être résiliée à tout moment sans frais. Tout mois commencé reste du.

#### *Option Service Managé EMM :*

Cette option permet au Client de déléguer la gestion de la Solution EMM à BOUYGUES TELECOM. Elle est facturée conformément aux Tarifs. Elle peut être résiliée à tout moment sans frais. Tout mois commencé reste du.

Cette Option ne peut être souscrite par le Client qu'à condition qu'il ait également souscrit au Pack de mise en service managé EMM. L'option doit être souscrite pour l'ensemble des licences du Client.

### **3.3 Service Cloud de Partage de Fichiers**

Ce Service a pour objet de permettre à des utilisateurs de synchroniser des données entre des terminaux informatiques et un serveur central de stockage. Chaque utilisateur peut accéder à ses données via un site portail lui permettant d'accéder à son espace web personnel via une connexion réseau. A travers ce portail, un utilisateur peut modifier ses données, ajouter des données et

partager ses données, c'est-à-dire autoriser des tiers à accéder à ses données.

L'espace disque maximum alloué au Client au titre du Service est indiqué sur le site <https://cloud.bouyguetelecom-entreprises.fr/>.

#### 3.3.1 Logiciel de synchronisation

Le Client bénéficie dans le cadre du Service d'une licence d'utilisation, non cessible et non-exclusive sur le Logiciel de Synchronisation.

La mise à disposition du Logiciel de synchronisation au Client n'emporte nullement cession des droits de propriété intellectuelle attachés audit logiciel et sur l'un quelconque de ses éléments, y compris la Documentation y associée.

La licence d'utilisation du Logiciel de synchronisation est concédée uniquement pour la durée de souscription du Service de Partage et prendra automatiquement fin en cas de résiliation du Service pour quelque cause que ce soit. Dans cette hypothèse le Client s'engage à ne plus utiliser le Logiciel de synchronisation, à ne pas en conserver de copie et à en faire disparaître toute trace dans son système informatique.

Le Client s'engage à ne pas porter atteinte, directement ou indirectement, ou par l'intermédiaire de tiers, aux droits de propriété intellectuelle de l'éditeur, la société NUMVISION, sur le Logiciel de Synchronisation

Notamment, le Client s'interdit toute reproduction, représentation, adaptation, modification, transformation, décompilation, ingénierie inverse, analyse fonctionnelle ou arrangement du Logiciel de sauvegarde, pour quelque raison que ce soit.

Le Client s'engage à maintenir en bon état et à respecter, toutes les mentions de propriété, de copyright, de marque, nom commercial, titre qui pourraient figurer sur le Logiciel ou son éventuelle nouvelle version, y compris sur la documentation associée.

Le Client et ses Utilisateurs s'engagent à respecter les conditions générales des briques de logicielles tierces éventuellement mises à sa disposition dans le cadre du Service. Ces conditions générales sont disponibles auprès des éditeurs ou de NUMVISION sur demande du Client.

Le Logiciel de Synchronisation comporte des programmes de tiers (Logiciels de tiers) qui sont soumis à des licences « open source » (logiciels libres). Le Client dispose à ce titre des libertés offertes par ces licences open source. Néanmoins le Client est informé que ces Logiciels de tiers peuvent nécessiter entre autres des mentions et/ou termes et conditions supplémentaires.

Afin d'être en conformité avec les Licences de ces Logiciels de tiers, le Client est invité à consulter la liste des Logiciels de tiers sur

## CONDITIONS PARTICULIERES SOLUTIONS CLOUD

Décembre 2017

demande adressée à la société NUMVISION, titulaire du Logiciel de Synchronisation. Cette liste est mise à jour régulièrement. De même, le Client peut se faire communiquer les sources des Logiciels de tiers sur demande écrite adressée à NUMVISION.

### 3.3.2 Engagements de BOUYGUES TELECOM

Sous réserve du respect par le Client de l'ensemble des obligations mises à sa charge, BOUYGUES TELECOM assure, dans le cadre d'une obligation de moyens : le transfert et le stockage des Données Client, sur les Serveurs de Partage, dans leur état de collecte,

BOUYGUES TELECOM s'engage à faire ses meilleurs efforts pour assurer un accès en continu au Service et à respecter dans ce cadre un taux de disponibilité du Service de 99,9. % par an sauf indisponibilité dues à des opérations de maintenance programmées ou à la survenance d'un cas de force majeure, d'un fait extérieur ou du fait d'un tiers.

En cas de non-respect du taux de disponibilité défini au présent article, BOUYGUES TELECOM sera redevable des Pénalités libératoires dont le montant est mentionné à l'article 3.2.2 des présentes Conditions Particulières.

### 3.3.3 Engagements du Client au titre du Service

La définition, la nature et l'importance des données à stocker et à partager sont de la seule responsabilité du Client. Il appartient à ce titre au Client de mettre à jour la liste des fichiers et dossiers qu'il souhaite stocker et synchroniser et de vérifier la bonne exécution des différents transferts ou synchronisations.

Dans le cas où le Client autorise des tiers à accéder à ses données dans le cadre du Service, BOUYGUES TELECOM ne sera pas tenu responsable des actions ou omissions du tiers, y compris de l'utilisation par le tiers des informations du Client ou des utilisateurs.

## **3.4 Solution Microsoft Office 365**

La Solution Microsoft Office 365 est basée sur la solution développée et éditée par la société Microsoft.

Elle regroupe principalement les services suivants : messagerie et calendrier, partage simple de fichier, site web public, sites d'équipe, conférence web, messagerie instantanée et connectivité Skype™, office webapps™.

Le Client bénéficie d'une licence d'utilisation, non cessible et non-exclusive, sur la Solution Microsoft Office 365. L'accès à la Solution Microsoft Office 365 est soumis à l'accord préalable de Microsoft.

Les conditions d'utilisation de la Solution Microsoft Office 365 sont définies dans la documentation contractuelle et les conditions spécifiques de la Solution Microsoft Office 365 éditées par Microsoft, proposées au Client lors de la souscription de la Solution. Le Client

s'engage à accepter lesdites conditions préalablement à l'utilisation de la Solution.

L'accès à la Solution nécessite une authentification à l'aide d'identifiants Microsoft transmis au Client par BOUYGUES TELECOM.

Le Client est informé que Microsoft a la possibilité de désactiver tout ou partie de la Solution, notamment pour des motifs légaux ou réglementaires. Dans ce cas, BOUYGUES TELECOM en informera le Client dans les meilleurs délais.

Le Client prendra toutes les mesures permettant de sauvegarder ses données hébergées dans le cadre de la Solution, sur le support de son choix.

Le Client devra s'adresser à BOUYGUES TELECOM pour toute question relative à l'utilisation de sa Solution Microsoft Office 365. BOUYGUES TELECOM fournira un service d'assistance à la Solution Microsoft Office 365, accessible du lundi au vendredi, de 8h à 18h, à l'adresse suivante <https://www.espaceclient.bouyguetelecom-entreprises.fr>. Le Client communiquera au service d'assistance toutes les informations permettant son identification, ainsi que la qualification de l'incident.

La Solution sera facturée au Client par BOUYGUES TELECOM, sur la base des tarifs définis dans le document « les Tarifs » en vigueur à la date de souscription de la Solution, et disponibles sur le site [www.bouyguetelecom-entreprises.fr](http://www.bouyguetelecom-entreprises.fr).

## **3.5 Service cloud « Nom de domaine »**

En complément du Service Service Microsoft Office 365 décrit à l'article 3.5 des présentes conditions, le Client a également la possibilité de souscrire au Service de Nom de Domaine sur le site <https://cloud.bouyguetelecom-entreprises.fr/>.

Dans le cadre de ce Service, BOUYGUES TELECOM met à la disposition du Client une interface accessible depuis le site <https://cloud.bouyguetelecom-entreprises.fr/>. Cette interface permet au Client de réserver et de gérer des noms de domaine.

Le Client mandate BOUYGUES TELECOM pour la création et l'enregistrement ou le changement de délégation de noms de domaines en .fr, .com, .net, .org, .eu, .info, .biz, .mobi, .re, .be, .ch auprès des Autorités de tutelle, des Registres et/ou Offices d'enregistrement compétents.

L'enregistrement est effectué sur demande de BOUYGUES TELECOM par un Registrar, la Société Gandi, sous l'entière responsabilité de cette dernière, selon ses propres règles et sous réserve de disponibilité du nom concerné.

Les conditions d'enregistrement de Nom de domaine et les règles de nommage applicables aux Noms de domaine selon leur

## CONDITIONS PARTICULIERES SOLUTIONS CLOUD

Décembre 2017

extension, sont définies dans les « Conditions Spécifiques Service Nom de Domaine chez Gandi » proposées au Client lors de la souscription du Service. Le Client s'engage à accepter lesdites conditions préalablement à l'utilisation du Service.

BOUYGUES TELECOM ne pourra être tenue responsable dans le cas d'un refus de création / enregistrement d'un nom de domaine.

Le Client est parfaitement informé que BOUYGUES TELECOM n'effectue aucune recherche d'antériorité du nom de domaine demandé et qu'il appartient au Client de s'assurer de la disponibilité effective de son nom de domaine, tout en veillant au respect des obligations légales en matière de droit des tiers.

Le Client a la possibilité de déléguer la gestion de son (ses) nom(s) de domaine(s) à la Société Gandi après avoir retiré sa délégation à son prestataire précédent, sous réserve de l'acceptation par celui-ci de la demande de changement de délégation, lorsqu'une telle acceptation est requise.

L'attention du Client est attirée sur le fait que l'opération de changement de délégataire est susceptible d'entraîner une perturbation dans l'utilisation des services associés ou dépendants de son ou ses nom(s) de domaine et en particulier la réception et l'envoi des e-mails et/ou l'accès au site Internet du Client.

Le Service est souscrit pour une durée de douze (12) mois à compter de sa Date de mise en service. Il sera ensuite tacitement renouvelé par période de 12 mois.

Au-delà de la période initiale de 3 mois, le Client pourra résilier le Service à tout moment avec un préavis de 1 mois.

Par ailleurs, en cas de résiliation du Service Microsoft Office 365, le Service Nom de domaine sera résilié.

L'attention du Client est attirée sur le fait que la résiliation du Service Nom de Domaine entraîne la cessation des services associés ou dépendants du et des nom(s) de domaine et en particulier la réception et l'envoi des e-mails.

Il appartient au Client de prendre les mesures nécessaires pour maintenir la réservation de ses noms de domaine en se rapprochant du Registrar Gandi ou de tout registrar de son choix. BOUYGUES TELECOM ne saurait être responsable de la perte de tout ou partie des noms de domaines et services ou données associées dans le cadre de la cessation du Service Nom de Domaine.

### 3.6 Support et incidents

BOUYGUES TELECOM met à la disposition du Client, dans le cadre des Services Cloud, un service de support ainsi que des services optionnels décrits ci-après. La tarification de ces Services optionnels figure dans les Tarifs BOUYGUES TELECOM Entreprises en vigueur.

#### 3.6.1 Support Utilisateur

Le Client bénéficie d'un accès en ligne aux guides d'utilisation, base de connaissance et FAQ des Services Cloud à l'adresse <http://supportcloud.bouyguestelecom-entreprises.fr/>.

Les Utilisateurs du Client peuvent émettre des demandes d'information ainsi que des déclarations d'incident depuis le Portail Cloud à l'aide du formulaire prévu à cet effet.

#### 3.6.2 Incident

L'Incident s'entend de toute interruption totale du Service signalée à la Cellule Support Cloud par le Client et dûment constatée par BOUYGUES TELECOM.

#### 3.6.3 Ticket d'Incident

Le Ticket d'Incident est créé par BOUYGUES TELECOM à compter de la signalisation de l'Incident par le Client depuis le Portail Cloud.

Pour chaque Incident, un numéro de Ticket d'Incident est attribué au Client par BOUYGUES TELECOM.

Le client reçoit un accusé de réception par email contenant la référence du ticket créé.

L'avancement des tickets ainsi que l'historique des échanges les concernant sont accessibles pour le client depuis le Portail Cloud.

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.

#### 3.6.4 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 court pendant la Période de Couverture des Garanties qui correspond par défaut à la période du lundi au vendredi de 9h à 18h (hors ours fériés).

BOUYGUES TELECOM s'engage à un Délai d'Intervention inférieur ou égal à 2 heures ouvrées.

Toute période pendant laquelle le Client ne pourra assister BOUYGUES TELECOM dans les opérations de diagnostic, notamment pour fournir des informations nécessaires à ces

## CONDITIONS PARTICULIERES SOLUTIONS CLOUD

Décembre 2017

opérations, réaliser des tests, ne sera pas prise en compte dans le calcul du Délai d'Intervention.

### 3.7 Services d'accompagnement optionnels

BOUYGUES TELECOM met à la disposition du Client, dans le cadre des Services Cloud, des Services d'accompagnement décrits ci-après. La tarification de ces Services optionnels figure dans les Tarifs BOUYGUES TELECOM Entreprises en vigueur.

Dans le cas où le Client souhaite bénéficier d'un accompagnement personnalisé dans le cadre de la mise en service ou de l'exploitation des Services Cloud, il peut souscrire à une prestation d'assistance à distance par l'intermédiaire du Portail Cloud.

Une fois la prestation d'assistance à distance souscrite, un Expert du Support BOUYGUES TELECOM prend contact avec le Client par téléphone.

Une prise de main à distance informatique sur les équipements du Client pourra être proposée afin de faciliter les échanges et le diagnostic.

Cette prestation est proposée sous la forme de session dont la durée maximum dépend du type de prestation souscrite.

S'il s'avérait nécessaire d'étendre la durée de la prestation au-delà de la durée contractuelle, le client devra souscrire à une nouvelle prestation.

Ces prestations sont réalisées sans engagement de résultat.

Les Services de Support n'incluent pas les déplacements sur Site qui s'avéreraient nécessaires pour la résolution de l'Incident.

### ARTICLE 4 DURÉE - MISE EN SERVICE

Sauf offre commerciale particulière, les Services Cloud sont souscrits pour une durée initiale minimum d'un mois à compter de leur Date de mise en service, notifiée au Client par courriel et/ou par l'intermédiaire du Portail Cloud.

Au-delà de cette durée initiale les Services sont automatiquement reconduits pour une durée indéterminée et sont alors résiliables à tout moment, par l'intermédiaire du Portail Cloud. La résiliation des Services prend effet :

- le mois suivant la date de résiliation, à la date anniversaire de souscription du Service, si la résiliation intervient au cours du premier mois (mois de souscription du Service),
- immédiatement, si la résiliation intervient au-delà du premier mois.

### ARTICLE 5 SUSPENSION - RÉILIATION

Outre les cas visés à l'article « Suspension – Résiliation » des Conditions Générales, BOUYGUES TELECOM aura la possibilité de suspendre les Services et/ou de résilier le Contrat de plein droit et sans préavis en cas de non-respect par le Client de ses obligations telles que prévues dans les présentes Conditions Particulières et notamment de leur article 2.7.

La résiliation entrainera la suppression définitive des Données Clients hébergées par BOUYGUES TELECOM. BOUYGUES TELECOM ne pourra encourir aucune responsabilité de ce chef.

### ARTICLE 6 CONDITIONS FINANCIÈRES - FACTURATION

#### 6.1 Tarifs

Les tarifs applicables aux Services sont définis dans les Tarifs BOUYGUES TELECOM Entreprises en vigueur à la date de souscription du Service disponible sur le site Web de BOUYGUES TELECOM à l'adresse <https://cloud.bouyguestelecom-entreprises.fr/>.

Ces tarifs ne prennent pas en compte les coûts liés aux équipements du Client ainsi que ceux relatifs aux communications électroniques nécessaires pour accéder aux Services.

#### 6.2 Facturation

Sauf conditions particulières (ex : services optionnels non récurrents), les Services sont facturés sur une base mensuelle à compter, selon les Services, de la souscription ou de la mise en service. La facture mensuelle comprend :

- les montants correspondant aux nouveaux Services Cloud mis en service ou souscrits et les services ponctuels souscrits pour la période mensuelle écoulée (prestations optionnelles)
- le montant des abonnements aux Services Cloud pour la période mensuelle à venir.

En cas de résiliation des Services, le Client est redevable de l'intégralité du montant de l'abonnement du mois en cours.



## CONDITIONS PARTICULIERES

### Bbox Entreprises

Décembre 2017

#### 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 Bbox Entreprises.

#### ARTICLE 2 DÉFINITIONS

Les termes ci-après mentionnés ont la signification suivante.

« **Accès VGA** » : désigne une ligne analogique raccordée au réseau téléphonique de l'opérateur historique et commercialisée par BOUYGUES TELECOM dans le cadre de son offre de Service de Revente de l'Abonnement.

« **Guide d'utilisation Bbox Entreprises** » : désigne le document qui décrit les caractéristiques et conditions d'utilisation du Service accessible à l'adresse <http://bouyguetelecom-entreprises.fr/guide-utilisation-bboxentreprises>

« **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.

Pour la fourniture du Service, le dégroupage est « total » : il s'agit de 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 ».

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

« **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 du Client.

« **Service de Présélection** » : désigne le service « sélection du transporteur » permettant au Client de faire acheminer par BOUYGUES TELECOM ses communications sortantes au départ de la ligne analogique incluse dans l'offre Bbox Entreprises.

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

« **Postes** » : désigne les terminaux fixes agréés et fournis par BOUYGUES TELECOM qui seront utilisés par le Client pour bénéficier du Service de téléphonie fixe et les lignes qui leurs sont associées.

« **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.

#### ARTICLE 3 DESCRIPTION DU SERVICE

Le Service Bbox Entreprises comprend un service de téléphonie fixe avec standard téléphonique et un service Internet.

Les contraintes d'environnement et de compatibilité desdits services avec une installation existante du Client sont décrites dans le Guide d'utilisation Bbox Entreprises dont le Client reconnaît avoir pris connaissance et accepté les termes préalablement à la souscription du Service.

##### 3.1 Service de Téléphonie Fixe avec standard Téléphonique

Le Service de téléphonie fixe est un service de téléphonie sur IP associé à un standard téléphonique.

Ce service comprend le raccordement du Site du Client au Réseau de BOUYGUES TELECOM via une Liaison d'accès, ainsi que l'acheminement, des communications téléphoniques en provenance ou à destination des numéros du Client qui peuvent être soit des numéros portés soit des numéros affectés par BOUYGUES TELECOM au Client.

Le standard téléphonique permet au Client de disposer de fonctionnalités de téléphonie décrites dans le Guide d'utilisation Bbox Entreprises, et supporte :

- jusqu'à 9 Postes sans-fil
- 1 Poste standardiste (filaire)

Il est précisé que le nombre de communications simultanées permises dans le cadre du Service est précisé dans le Guide d'utilisation.

L'intégralité des Equipements fournis par BOUYGUES TELECOM (modem/routeur, standard téléphonique, borne sans fil, postes avec leurs alimentations, ...) restent la propriété de BOUYGUES TELECOM et devront être restitués dans les conditions prévues par les Conditions Générales en cas de cessation du Contrat.

##### 3.2 Service Internet

Ce service permet 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 (bande passante) 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 de la Liaison est affectée prioritairement à l'acheminement

## CONDITIONS PARTICULIERES

### Bbox Entreprises

Décembre 2017

du trafic voix. Dès lors, BOUYGUES TELECOM ne peut garantir le débit réservé au trafic Internet.

Par ailleurs, le débit disponible dépend de l'éligibilité technique du Site du Client, notamment sa distance vis-à-vis d'un nœud de raccordement d'abonné dégroupé par BOUYGUES TELECOM ou ses opérateurs partenaires.

#### 3.3 Service d'Accès VGA

Ce Service permet au Client de disposer, de manière optionnelle, d'une ligne téléphonique analogique principalement pour des usages d'équipements spéciaux : fax, affranchisseuse, alarme, modem, ... Ce Service est mis à disposition dans le cadre du Service de Revente de l'Abonnement de BOUYGUES TELECOM.

Le Client est informé que la ligne analogique communiquée à BOUYGUES TELECOM lors de la souscription du Service sera affectée au Service d'Accès VGA et ne pourra, à ce titre, être affecté à un Poste dans le cadre du Service de téléphonie fixe.

Les Services Associés disponibles dans le cadre du Service d'Accès VGA sont décrits dans le Guide des tarifs Entreprises en vigueur.

#### 3.4 Services complémentaires

BOUYGUES TELECOM met à la disposition du Client, dans le cadre du Service Bbox Entreprises, un ensemble de services décrits ci-après. La tarification de ces Services optionnels et des éventuels Equipements relatifs à leur utilisation figure dans le Guide des Tarifs Entreprises en vigueur.

##### 3.4.1 Mise à disposition des Postes et Equipements

Les Postes sont mis à disposition du Client :

- soit dans le cadre de la souscription initiale au Service Bbox Entreprises (un Poste sans-fil inclus),
- soit dans le cadre de la souscription de Postes optionnels supplémentaires.

Chaque Poste mis à disposition dans le cadre du Service donne accès à un forfait de communications non dissociable du Poste. Les conditions dudit forfait sont définies dans le Guide des tarifs Entreprises.

Le Client s'engage à n'utiliser le Service qu'avec des Postes fournis par BOUYGUES TELECOM.

Le Client s'engage à faire un usage du Service conforme aux consignes de sécurité des Postes remis par BOUYGUES TELECOM lors de la Mise en Service.

BOUYGUES TELECOM fait ses meilleurs efforts pour assurer le bon fonctionnement des Postes, incluant l'entretien pièces et main d'œuvre des Postes utilisés dans des conditions normales. Sont

exclus 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 (batteries...) dont le renouvellement régulier est nécessaire.

En cas de dysfonctionnement des Equipements, constaté par le Client, il appartient à celui-ci de le signaler à BOUYGUES TELECOM.

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

##### *Modification des Equipements :*

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

##### *Restitution des Equipements :*

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

##### 3.4.2 Installation

###### • Installation sur site par un technicien

Lors de la souscription initiale au Service Bbox Entreprises, le Client peut souscrire une prestation d'installation sur site par un technicien.

Au titre de cette prestation, BOUYGUES TELECOM ou son sous-traitant assure l'installation et la mise en service des équipements et Postes nécessaires au bon fonctionnement du Service. Cette installation est réalisée par BOUYGUES TELECOM ou tout tiers désigné.

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

## CONDITIONS PARTICULIERES

### Bbox Entreprises

Décembre 2017

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

Dans l'hypothèse où BOUYGUES 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 défini dans les Tarifs (correspondant aux frais de déplacement du technicien).

La prestation comprend le câblage des équipements et Postes fournis sur la prise téléphonique (prise gigogne en T) correspondant au Numéro de ligne a dégroupé désigné par « NDI » sur le bon de commande, et la vérification du bon fonctionnement de la solution.

La prestation ne comprend notamment pas :

- La mise à disposition d'un câblage plus long que celui fourni avec les équipements ;
- D'éventuels travaux (percements, etc.) dans les locaux du client ;
- L'utilisation du LAN Client pour le déport de tout ou partie des éléments de la solution qui ne seraient alors plus connectés directement au modem/routeur.

La prestation inclut également la personnalisation des services de la solution en adéquation avec les besoins exprimés par le Gestionnaire du Site Client, et conformément aux caractéristiques du service Bbox Entreprises décrites dans le Guide d'utilisation. Cette personnalisation est réalisée par téléphone postérieurement à l'installation sur Site. Tout report de cette prestation une fois le rendez-vous téléphonique convenu sera facturé.

#### 3.4.3 Assistance Technique Bbox Entreprises

BOUYGUES TELECOM met en œuvre un ensemble de moyens pour assurer la qualité de service du Service Bbox Entreprises.

Dans ce cadre, BOUYGUES TELECOM assure la prise en charge et le suivi des Incidents notifiés par le Client auprès de sa Cellule Assistance Technique Bbox Entreprises, qui est accessible par téléphone au n° 0800 942 3242 (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.

BOUYGUES TELECOM s'engage à mettre en œuvre les moyens nécessaires à la correction des éventuels incidents déclarés par le Client afin d'en réduire la durée autant que possible.

#### • Installation par le Client ou un tiers

Le Service Bbox Entreprises peut être installé par le Client de manière autonome. Dans cette hypothèse, les Equipements lui sont envoyés par transporteur.

Le Client est alors en charge de réaliser l'installation en respectant les étapes décrites dans la notice d'installation qui sera présente dans les colis, sous réserve d'avoir reçu le courriel de confirmation de l'activation des Services, ou d'avoir constaté le dégroupage de sa ligne téléphonique dans le cas où celle-ci était déjà support d'un service Internet haut débit.

Le non-respect de la notice d'installation et les éventuels dommages consécutifs sur les Equipements peut nécessiter une intervention sur Site d'un technicien. Cette intervention sera facturée au tarif en vigueur d'une intervention de SAV

Dans l'hypothèse où le Client souhaite recourir à un prestataire tiers pour installer le Service, l'installation est de la seule responsabilité dudit Prestataire et devra néanmoins être conforme aux exigences de BOUYGUES TELECOM relatives au Service.

#### 3.4.4 Echange sur Site

##### *Contenu des Prestations*

Au titre du service Echange sur Site BOUYGUES TELECOM s'engage à procéder, sur le Site du Client, au remplacement de l'Equipement mis à disposition uniquement en cas de panne de celui-ci.

##### *Prix*

Les services d'Echange sur Site sont facturés d'un montant forfaitaire à l'acte défini dans le Guide des Tarifs en vigueur. Ces prix sont susceptibles d'être modifiés à tout moment par BOUYGUES TELECOM. Par ailleurs, à défaut pour le Client de respecter le rendez-vous fixé pour procéder à l'échange, le Client sera facturé du coût de l'intervention.

##### *Mode opératoire*

Le Client doit contacter par téléphone au 0800 942 342 la Cellule Assistance Technique Bbox Entreprises de BOUYGUES TELECOM, en indiquant le lieu d'échange.

#### 3.4.5 Musique d'attente Personnalisable et Serveur Vocal Interactif

Au titre de ces services, BOUYGUES TELECOM offre au Client la possibilité de définir des films sonores pour certains services de téléphonie (mise en attente, Serveur Vocal Interactif...). Ces films sonores sont paramétrables, via l'Interface Bbox Entreprises pour un Poste téléphonique, en tant que pré-décroché ou musique d'attente, ou annonce du Serveur Vocal Interactif.

## CONDITIONS PARTICULIERES

### Bbox Entreprises

Décembre 2017

#### 3.4.5.1 Fourniture des messages d'accueil par le Client

Le Service Bbox Entreprises accepte les fichiers sonores fournis par le Client. Dans cette hypothèse, le Client fait 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 Bbox Entreprises, sous la forme de fichiers informatiques respectant les formats définis par BOUYGUES TELECOM dans le Guide d'utilisation Bbox Entreprises.

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, SSCP, 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 réclamations ou actions.

#### 3.4.5.2 Réalisation des messages d'accueil par un prestataire de service spécialisé de BOUYGUES TELECOM

Lors de la souscription initiale au Service Bbox Entreprises, le Client peut souscrire à une prestation de réalisation des messages d'accueil.

Au titre de cette prestation, le prestataire de service de BOUYGUES TELECOM assure la production et la mise à disposition des messages d'accueil personnalisés (musique et lecture du message par un acteur en superposition), à partir des informations préalablement fournies par le Client.

La mise à disposition des messages est accompagnée de la délivrance d'un certificat de cession de droit pouvant être utilisé par le Client comme attestation du paiement des droits en cas de requêtes des organismes vérificateurs (SACEM, etc...).

#### 3.4.6 Interface Bbox Entreprises

Le service Interface Bbox Entreprises permet au Gestionnaire du Client d'activer et de configurer les fonctionnalités des différentes composantes du Service par l'intermédiaire d'une interface Web accessible uniquement sur le local 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, 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 donner de nouveaux identifiants. En cas d'utilisation détournée ou non autorisée des identifiants du Client, la responsabilité du Client ne sera dégagée 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.

## 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 le Guide d'Utilisation.

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 ...) depuis les Postes.

De même, le bon fonctionnement du Service avec des Terminaux Data Analogiques n'est possible que sur la ligne analogique prévue à cet effet.

Aussi, il est recommandé au Client de conserver sur chaque Site un combiné analogique, notamment afin de lui permettre d'émettre des appels vers des numéros d'urgence le cas échéant en utilisant la ligne analogique.

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.

### 4.2 Accès VGA (service de téléphonie analogique)

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

## CONDITIONS PARTICULIERES

### Bbox Entreprises

Décembre 2017

nécessaires auprès de l'opérateur historique pour obtenir la mise en œuvre d'un accès VGA sur la ligne analogique dont le numéro est communiqué à BOUYGUES TELECOM et inscrit sur le Bon de Commande (« NDI »), ainsi qu'à la sélection du transporteur.

BOUYGUES TELECOM ne pourra être tenu responsable d'un éventuel refus de l'opérateur historique de mettre en œuvre le VGA, et/ou la Présélection.

Le Client s'engage à être titulaire de cette ligne analogique à travers un contrat de mise à disposition de ligne analogique conclu avec l'opérateur historique ou un opérateur alternatif.

La mise en œuvre d'un accès VGA pour le Service Bbox Entreprises entraîne la résiliation automatique de l'abonnement téléphonique souscrit par le Client auprès de l'opérateur historique ainsi que toute présélection existante auprès d'un opérateur tiers, et ainsi que tout service de téléphonie porté par cette ligne. Cette mise en œuvre n'entraîne pas la résiliation du contrat de présélection souscrit auprès d'un opérateur tiers dont la résiliation incombe au Client.

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

La mise en œuvre de l'Accès VGA entraîne les conséquences suivantes pour le Client :

- impossibilité de sélectionner appel par appel un autre opérateur pour acheminer ses communications téléphoniques ou de souscrire à la présélection auprès d'autres opérateurs téléphoniques,
- interruption technique des services téléphoniques (de type canal D sur accès de base) supportés par sa ligne téléphonique.
- interruption de ses services d'accès Internet ou de connectivité de données haut débit qui reposeraient sur l'utilisation des fréquences hautes de la paire de cuivre. Dans ce cas, il est de la responsabilité du Client de contacter son opérateur pour la remise en état de son service Internet.

Il appartient au Client de résilier les services incompatibles avec la mise en œuvre du VGA directement auprès des opérateurs ou prestataires concernés dans les conditions contractuelles souscrites. BOUYGUES TELECOM ne pourra encourir aucune responsabilité de ce chef.

#### ARTICLE 5 MISE EN SERVICE

**5.1** Une fois les Equipements livrés et les services activés sur le Réseau de BOUYGUES TELECOM, le Service est réputé « opérationnel ».

La mise en service peut alors être effectuée, elle intervient :

- soit à la réception du courriel de confirmation de l'activation des services, dans le cas d'une installation des Equipements directement par le Client

- soit à la date d'intervention du technicien mandaté par BOUYGUES TELECOM si le Client a opté pour la prestation d'installation sur Site.

**L'attention du Client est attirée sur le fait qu'en raison des contraintes inhérentes aux opérations de dégroupage, un délai de plusieurs jours peut s'écouler entre la coupure de l'accès Internet et la mise en service effective du Service Bbox Entreprises. Il appartient au Client de prendre toute mesure qu'il jugera utile, pour anticiper les conséquences sur son activité d'une telle interruption de l'accès Internet. A défaut, la responsabilité de BOUYGUES TELECOM ne pourra être engagée ni aucun préjudice lui être réclamé.**

Les éventuelles opérations de portabilité du numéro telles que décrites au paragraphe 9.1.2 interviennent postérieurement à la mise en service.

Le Client dispose d'un délai de cinq (5) jours ouvrés à compter de la Date 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.

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, une démarche 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 prise gigogne (prise en T) correspondant au numéro de ligne à dégroupier sur le Site.
- Défaut d'information sur la complexité de la Desserte Interne. Il est de la responsabilité du Client de réaliser les travaux de

## CONDITIONS PARTICULIERES

### Bbox Entreprises

Décembre 2017

desserte Interne nécessaires à l'utilisation du service dans ses locaux.

- 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

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

Chaque Poste supplémentaire et l'abonnement qui y est associé, est souscrit pour une durée minimale de vingt-quatre (24) mois à compter de la date de début de facturation telle que définie à l'article 8 ci-après.

#### 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 d'un Bon de Commande avant le terme de sa période d'engagement, le Client sera redevable de la totalité (100%) des mensualités, hors remise, restant dues au titre du Service ou des Postes supplémentaires jusqu'à la fin de sa période d'engagement.

**7.3** Dans l'hypothèse d'une résiliation partielle du Service 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 Guide des tarifs Entreprises en vigueur à la date de souscription du Service.

##### 8.2 Facturation

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

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 GARANTIE DE DELAI DE RETABLISSEMENT

Dans le cas où la Liaison est fournie sur le Réseau Fixe de Bouygues Telecom, le Client bénéficie de la Garantie de Délai de Rétablissement telle que décrite à l'article 11.4 des Conditions Particulières relatives aux Solutions de téléphonie Fixe valable

Dans le cas contraire le Client bénéficie de la garantie de délai de rétablissement suivante :

Délai de Rétablissement	Pénalités
Entre 1 jour ouvré et 2 jours ouvrés	50%
> 2 jours ouvrés	100%

#### ARTICLE 10 UTILISATION DU SERVICE

##### 10.1 Utilisation du Service de téléphonie fixe

###### 10.1.1 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 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.

###### 10.1.2 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 de 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.

## CONDITIONS PARTICULIERES

### Bbox Entreprises

Décembre 2017

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 concernant la Portabilité Fixe des numéros, entre autres, 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.

La mise en œuvre de la portabilité peut entraîner la résiliation de toute ou partie d'une offre de l'opérateur cédant sur laquelle lesdits numéros auraient été utilisés.

#### **ARTICLE 11 OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES DU CLIENT AU TITRE DU SERVICE**

##### **11.1 Généralités**

11.1.1 Un recensement des données Client est nécessaire à la programmation du Service par BOUYGUES TELECOM : caractéristiques du plan de numérotation (numéros SDA à associer aux différents postes, ...). Ces données sont à fournir par le Client lors de la souscription à l'offre.

En cas 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.

11.1.2 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.

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

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

- l'utilisation à titre gratuit ou onéreux du Service en tant que passerelle de réacheminement de communications,
- l'utilisation ininterrompue du Service par le biais notamment d'une composition automatique et en continu de numéros sur la ligne,
- l'utilisation de la ligne via la connexion à un automate d'appel (ex : télécopieur, modem, serveur fax) permettant la programmation d'envoi de messages et ce, quelle qu'en soit la finalité,
- la programmation d'un télécopieur en vue de la diffusion de télécopies à des fins publicitaires ou promotionnelles ou d'envoi en masse de télécopies (« fax mailing »),

## CONDITIONS PARTICULIERES

### Bbox Entreprises

Décembre 2017

- 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.

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.

Le Client s'engage à respecter les volumes d'usage tels que définis dans le Guide des Tarifs Entreprises pour les appels illimités.

#### 11.2 Responsabilité spécifique du Client relative au VGA

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, ...) 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.

### 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