

## Conditions Générales et Particulières des Services BBS TELEPHONIE

### Table des matières

---

Conditions Générales de Service.....	1
Conditions Particulières du service Data .....	3
Conditions particulières du service IP CENTREX.....	5
Conditions Particulières des services de Téléphonie Mobile.....	8
Conditions Particulières de services de Téléphonie Fixe VGA (Service de Revente de l'Abonnement).....	12

## Conditions Générales de Souscription de Services opérateur

### 1. Objet du Contrat

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de définir les termes et conditions dans lesquels le Client pourra acquérir des Services auprès de BBS. BBS fournira alors au Client le(s) Service(s) au(x)quel(s) ce dernier aura souscrit dans le cadre du Contrat de Services. Ces conditions s'appliquent à l'ensemble des Services fournis par BBS à ses Clients. Le Client ne peut, en conséquence, se prévaloir d'une quelconque disposition de ses propres conditions générales et/ou particulières. Les présentes Conditions Générales de souscription aux Services BBS sont indissociables des Conditions Particulières attachées à chaque offre souscrite auprès de la société BBS dont le client reconnaît avoir pris connaissance lors de sa souscription au Service et qui sont à tout moment consultables sur le site : <http://www.bbs-telephonie.fr>

### 2. Définition des services

Les termes et conditions spécifiques à chaque service sont décrits dans les conditions particulières y afférentes. Si les conditions d'exploitation ou d'organisation des Services l'exigent, BBS pourra modifier les caractéristiques desdits Services.

Les Services seront fournis par BBS conformément aux dispositions des documents suivants :

- le Contrat de souscription au service BBS ;
- les Conditions Générales des Services ;
- les Conditions particulières relatives à chaque Service ;

Les dispositions prévues aux Conditions particulières spécifiques à chaque Service, prévaudront sur les dispositions prévues aux Conditions Générales des Services. Par la signature d'un Contrat de souscription, le client reconnaît avoir pleine connaissance et accepter sans réserve les termes et conditions de chaque document constitutif dudit Contrat et déclare que le(s) Service(s) souscrit(s) répond(ent) à ses besoins.

BBS entend également rappeler que le signataire du Client au Contrat de souscription a déclaré au représentant de BBS avoir autorité pour demander le changement d'opérateur. BBS ne saurait donc être tenu pour responsable si cette information devait avoir été mensongère.

### 3. Champ d'application

Toute commande passée pour un service par le client auprès de BBS emporte de plein droit acceptation entière et sans réserve des présentes conditions générales et conditions particulières qui s'appliquent nonobstant toutes clauses éventuellement contraires pouvant figurer dans tout autre document émanant du client. L'éventuelle acceptation de documents émanant du client doit être expresse, libre et écrite de la part de BBS.

Au cas où des documents émanant du client seraient acceptés par BBS et contiendraient des dispositions contraires aux présentes conditions générales, ces dispositions contraires seraient nulles et de nul effet.

Les présentes conditions générales prévaudront sans réserve aucune, en application des articles L.420-2, L.441-6 et L.442-6 du Code de commerce.

### 4. Entrée en vigueur - Durée

Le présent accord entre en vigueur à la date de signature du formulaire d'abonnement. Sauf disposition spécifique indiquée dans les conditions particulières, la souscription aux services est convenue pour une période initiale de 60 mois à compter du 1er du mois suivant l'activation du service. Il est ensuite tacitement reconduit pour des périodes annuelles.

### 5. Gestion des commandes

BBS se réserve le droit de refuser la commande après avoir réalisé une étude de faisabilité, s'il s'avère qu'un Service ne peut être mis en place pour des raisons techniques ou qui suppose des aménagements techniques nécessitant une redéfinition de la commande (Désaturation, intervention de génie civile...).

En cas de circonstances de nature à augmenter le risque d'insolvabilité du client portées à la connaissance du Prestataire, ce dernier se réserve le droit, même en cours d'exécution de commande, d'exiger une garantie pour la bonne exécution des engagements ; en cas de refus, BBS se réserve le droit d'annuler tout ou partie des commandes.

Aucune modification ou annulation de commande par le client ne peut être prise en considération sauf accord exprès de BBS. A défaut d'accord, le montant de la commande reste dû.

En cas d'annulation de commande dont la responsabilité lui incombe, le client indemnise BBS de tous les frais engagés (équipements spécifiques, dépense de main d'œuvre...) et de toutes les conséquences directes ou indirectes qui en découlent.

### 6. Conditions financières

#### 6.1 Tarif

Les prix sont fixés par le tarif en vigueur propre à chaque service au jour de la conclusion du Contrat de souscription et définis dans le cadre « OFFRE DE SERVICE » au recto.

Le souscripteur pourra bénéficier d'une réduction mensuelle intitulée « Remise Privilège », non reportable sur le mois suivant et selon le contrat indiqué au

Recto, selon les conditions suivantes :

- « Remise Privilège 3 ans » sur 36 mois
- « Remise Privilège 4 ans » sur 48 mois
- « Remise Privilège 5 ans » sur 60 mois »

BBS est libre de modifier ce tarif moyennant le respect d'un préavis de 2 mois, excepté en cas de force majeure ou de forte hausse des tarifs de ces propres Prestataires.

Les prix s'entendent hors taxes. Une facture est établie par BBS et est remise au client.

Le paiement des matériels et frais de mise en service sont exigibles à la commande. Les communications et les abonnements sont facturés à termes échus. Le paiement des factures est exigible avant date de règlement indiquée sur la facture. Le paiement s'effectuera en Euros, tous frais de virement, de commissions bancaires, et frais de courtage demeurant à la charge du Client. Les services seront intégralement réglés au moyen de prélèvements bancaires. En cas de changement de compte bancaire, le Client s'engage à fournir sans délai à BBS ses nouvelles coordonnées bancaires et signer le mandat SEPA. En cas de retard de paiement total ou partiel d'une facture et sans préjudice des autres droits, BBS pourra :

- (I) exiger le paiement d'intérêts de retard journaliers calculés à un taux égal à vingt (20) fois le taux de l'intérêt légal, ainsi qu'un montant forfaitaire de quarante (40) euros HT, conformément à l'article L441-6 alinéa 12 du code de commerce,
- (II) suspendre le service sans préavis dans un délai de sept jours minimum suivant la date de paiement de principe,
- (III) résilier le service moyennant un préavis de deux (2) jours suivant la réception d'une lettre recommandée avec accusé réception.

Les divers frais qui peuvent résulter d'un impayé ou d'un paiement partiel sont à la charge du Client, sauf dispositions légales ou réglementaires contraires.

Pour les Services faisant l'objet d'une facturation à la consommation, les factures sont établies à partir des données émanant du système de facturation de BBS qui ont la valeur d'un écrit au sens donné à ce terme à l'article 1347 du Code civil français jusqu'à preuve d'une fraude ou d'une erreur manifeste dudit système.

#### 6.2 Contestations sur le contenu d'une facture

Le Client informera BBS, par lettre recommandée avec avis de réception dûment motivée et dans un délai de trente (30) jours à compter de la réception d'une facture relative à des redevances et/ou à des consommations, de toute contestation qu'il émettrait sur le contenu de cette facture. La non-contestation d'une facture dans ledit délai de trente (30) jours rendra la facture valide et exacte à tous égards

En cas de contestation, seul le paiement de la somme en litige est suspendu jusqu'à accord entre les Parties. Le Client s'oblige ainsi à acquitter immédiatement la partie non contestée de la facture. Le Client devra fournir auprès de BBS toutes les pièces justifiant le bien-fondé de sa contestation et ce dans le délai de trente (30) jours de ladite contestation.

Les Parties conviennent qu'en cas de litige portant sur le montant d'une facture, seules les informations relevées par les outils de taxation de BBS feront foi entre les Parties quant à l'existence, la date, la durée de la communication et la destination de chaque communication téléphonique émise à partir de l'Identifiant d'un Client.

Comme principe de reddition des comptes entre les parties, toute réclamation relative à la facturation de BBS n'est pas prise en compte au-delà d'un délai d'une année à compter de la date des factures concernées.

### 7. Suspension du Service

BBS peut après avoir prévenu le Client, choisir de suspendre le service si :

- (I) BBS est obligé de se conformer à une obligation législative ou réglementaire, ou à une décision émanant d'une autorité administrative ou judiciaire compétente.
- (II) les services sont utilisés à des fins illégales ou contraires à l'ordre public.
- (III) le Client n'a pas réglé à échéance tout ou partie des sommes dues conformément aux présentes conditions.

BBS se réserve la faculté de prendre des mesures conservatoires telles que, par exemple, l'interdiction des appels internationaux.

Dans les cas où la suspension des services résulte d'une faute, d'une violation des conditions ou d'une omission du Client, BBS pourra facturer au Client les frais résultant de cette suspension ou de cette remise de service.

### 8. Résiliation du contrat

Les pénalités de résiliation anticipées sont calculées sur la moyenne des consommations et des abonnements des trois (3) dernières périodes de facturation multipliées par le nombre de mois restant à courir.

Toute demande ou notification de résiliation à l'issue de la période initiale ou de la période de tacite reconduction ne sera recevable que par courrier AR adressé à l'autre partie. BBS, comme le Client, sera libre, à son seul gré et sans avoir à en apporter justification ni fournir aucune raison, de résilier les services en respectant

un préavis de 6 mois à compter de la réception dudit avis par l'autre partie.

Lors du terme ou de la résiliation du contrat le mois entier est dû pour les forfaits et abonnements mis en place.

BBS peut résilier le présent accord sans délai ni préavis, sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnisation dans l'un quelconque des cas suivants :

- (I) manquement du Client à l'un quelconque de ses engagements au titre des présentes clauses,
- (II) fausse déclaration du Client à la signature du formulaire de souscription,
- (III) incident de paiement du Client,
- (IV) cas de force majeure. La résiliation ou la suspension des services pour cause de non-paiement ne dégage pas le client du paiement intégral des sommes dues au titre dudit contrat.

## 9. Assistance

### 9.1 Les services d'assistance

BBS fournit à son Client un point d'entrée unique – non surtaxé - qui assure l'accueil, la prise en compte, l'aiguillage et le suivi des notifications d'Interruptions. Ce service est accessible de 9h30 à 12h00 et de 14h00 à 18 h00, du Lundi au Vendredi.

### 9.2. Procédure de notification des incidents

Avant de signaler un incident, le Client s'assurera que le dysfonctionnement ne se situe pas sur ses Equipements ou ceux sous la responsabilité de l'Utilisateur Final, ses Sites ou ceux des Utilisateurs Finaux et/ou de la Desserte Interne.

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

- identification de l'appelant et vérification de son habilitation ;
- identification des sites impactés (pré localisation de l'incident).

Une fois l'appel qualifié, BBS ouvrira un ticket enregistré dans le système de gestion et référencé par un identifiant unique. Ce numéro de référence sera nécessaire au suivi de l'Interruption. L'horaire mentionné sur le ticket d'incident constituera le point de départ du calcul de la durée d'une Interruption.

A l'ouverture d'un ticket, BBS réalisera l'identification de l'incident et confirmera au Client que le dysfonctionnement signalé constitue bien une Interruption.

### 9.3. Gestion des incidents

Le Client fournira à BBS toutes les informations requises par cette dernière afin de localiser et de remédier à l'Interruption. Ces informations comprendront, sans que ce soit limitatif :

- nom de l'interlocuteur Client déclarant l'Interruption ;
- type de service impacté ;
- description, localisation et conséquences de l'Interruption ;
- si besoin, coordonnées d'une personne à tenir informée (si différente de l'appelant).

En cas de dysfonctionnement d'un Lien ADSL concerné livré sans Equipement Terminal à la demande du Client, BBS peut demander au Client, si nécessaire, d'intervenir sur l'Equipement de l'Utilisateur Final sans délai et selon ses directives afin de localiser l'incident.

Toute ouverture de ticket pour un incident qui, après vérification par BBS, s'avèrera ne pas relever du périmètre de responsabilité de BBS et/ou être consécutif à un usage anormal et/ou frauduleux du Service par le Client et/ou l'un de ses Utilisateurs Finaux, pourra donner lieu à une facturation. Le montant forfaitaire est fixé à trente euros (30 €) Hors Taxe.

Une fois l'origine de l'Interruption identifiée, BBS réalisera, pendant les Jours et Heures Ouvrables, les actions visant à corriger ladite Interruption.

Dès lors que BBS a fait, auprès du Client, la demande d'accès aux Sites nécessaires à la résolution de l'Interruption, le décompte du temps d'Interruption est gelé jusqu'à ce que BBS ou l'un de ses prestataires obtiennent l'accès physique auxdits Sites et à ses Equipements.

Si le Client rencontre des problèmes avec l'un des liens livrés par BBS et que les différentes escalades n'ont pas abouti, le client peut demander à BBS de lancer une expertise auprès de l'Opérateur historique. En cas de demande d'intervention à tort, le Client s'engage à payer le montant de 250€ HT.

### 9.4. Clôture des incidents

La clôture d'une signalisation d'un incident sera faite par BBS comme suit :

- Information du Client (par téléphone, ou e-mail) ;
- Clôture et archivage de l'incident.

Lorsque BBS a traité le problème, le ticket est clôturé automatiquement avec confirmation envoyée par email au Client.

## 10. Obligations du client

Le client utilise les services conformément aux recommandations de BBS et aux indications des documents d'utilisation. Le client collabore avec BBS en vue de lui fournir, dans les meilleurs délais, toutes les informations jugées utiles et sollicitées, afin de réaliser une prestation réussie.

Le client reconnaît que le service est nécessairement utilisé sous son seul contrôle. Le client s'engage contractuellement à ne pas :

- utiliser le service d'une quelconque façon qui puisse être considérée comme

illégal au regard de la loi ou de la réglementation nationale ou internationale applicable, ou dans un but pouvant être considéré comme illégal ;

- donner de fausses informations le concernant, ni se faire passer pour une autre personne ;
- essayer d'accéder à un compte, à des ordinateurs ou à des réseaux associés au service sans autorisation ;
- utiliser le service afin de participer à des chaînes de courrier électronique ;
- utiliser le service dans le but d'envoyer, directement ou non, des courriers électroniques indésirables ou des communications électroniques non sollicitées ;
- utiliser le service à des fins de dénonciation calomnieuse, de harcèlement, de menace ou de tout comportement ne respectant pas les droits des tiers ;
- utiliser le service dans le but d'envoyer ou mettre à disposition des éléments protégés par les lois applicables en matière de propriété intellectuelle à moins que le client ne détienne l'ensemble des droits nécessaires ou ait obtenu les autorisations nécessaires ;
- utiliser le service dans le but d'envoyer ou mettre à disposition des éléments contenant des virus, des fichiers corrompus ou des programmes informatiques malveillants susceptibles d'endommager la propriété d'un tiers ou de causer préjudice à ce dernier.

Le client tient informé BBS par écrit de toute plainte, action judiciaire, directement ou indirectement liées à la fourniture du service exercée ou susceptible d'être exercée par tous tiers, ainsi que toute infraction constatée.

BBS se réserve le droit de suspendre le service en cas de mauvaise utilisation de celui-ci par le client, ainsi que d'engager la responsabilité du client pour toute mauvaise utilisation qui lui cause un préjudice.

Le client s'engage en outre à garantir à BBS de toutes sommes ou indemnités que BBS sera amené à payer à des tiers au regard de la mauvaise utilisation du service par le client.

## 11. Suspension des obligations

La survenance d'un cas de force majeure pourra suspendre, en tout ou partie, ou limiter, l'exécution du Contrat jusqu'au rétablissement des conditions normales de fourniture du Service. La Partie affectée par le cas de force majeure s'engage à aviser l'autre dans les meilleurs délais de la survenance et de la fin du cas de force majeure.

Lorsque BBS est mis dans l'obligation d'interrompre le Service, le Client est informé, dans les meilleurs délais, par tous moyens, de la suspension pour les deux contractants des obligations issues du Contrat.

De manière générale, les Parties s'engagent à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires pour mettre fin aux perturbations ayant eu pour effet d'interrompre temporairement le Service. Elles s'efforceront de bonne foi de prendre toutes mesures raisonnablement possibles en vue de poursuivre l'exécution du Contrat.

De convention expresse, sont considérés comme des cas de force majeure ou cas fortuits, ceux habituellement retenus par la jurisprudence tels que, notamment les conditions météorologiques extrêmes, inondations, foudre ou incendies, actions syndicales ou lock-out, guerres, opérations militaires ou troubles civils, intempéries, épidémies, blocage des moyens de transport ou d'approvisionnement pour quelque raison que ce soit, tremblement de terre, tempête, dégât des eaux, restrictions gouvernementales ou légales, modifications légales ou réglementaires des formes de commercialisation, blocage des télécommunications, les perturbations exceptionnelles d'origine électrique affectant le réseau ainsi que les restrictions légales à la fourniture des services de télécommunications et, de façon générale, tout événement ayant nécessité l'application par l'autorité publique de plans locaux ou nationaux de maintien de la continuité des services de télécommunications.

Lorsque les événements à l'origine de la suspension se prolongent pendant plus de 1 (un) mois le Contrat peut être résilié de plein droit par l'une ou l'autre des Parties, sans indemnité de part et d'autre à quelque titre que ce soit.

Si la suspension n'excède pas 1 (un) mois, ou si, ayant duré plus de 1 (un) mois, elle n'a pas entraîné de résiliation, le Client est informé par courrier ou télécopie, de la reprise du Contrat dans les conditions existant avant ladite suspension.

En cas de force majeure, l'exécution par les parties des obligations essentielles du contrat est suspendue de plein droit.

La suspension des obligations ne peut en aucun cas être une cause de responsabilité pour non-exécution de l'obligation en cause, ni induire le versement de dommages et intérêts ou pénalités de retard.

Cependant, dès la disparition de la cause de la suspension de leurs obligations réciproques, les parties font tous leurs efforts pour reprendre le plus rapidement possible l'exécution normale de leurs obligations contractuelles. A cet effet, la partie empêchée avertit par l'autre de la reprise de son obligation par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou tout acte extrajudiciaire.

## 12. Responsabilité

BBS garantit que tous les Produits et Services fournis sont en bon état de fonctionnement et sont prêts à être utilisés. BBS garantit que les Produits et Services sont conformes aux spécifications de BBS telles que communiquées au Client sur sa demande ou dès réception de la commande. BBS effectuera ou fera

effectuer tous ajustements, réparations et remplacements de pièces nécessaires pour maintenir les Produits et Services en bon état de fonctionnement. Les garanties accordées par BBS sont expressément limitées à ce qui est prévu au présent Contrat.

Sauf en cas de faute lourde ou intentionnelle de la part de BBS, sa responsabilité sera limitée à la réparation ou au remplacement des Produits et Services, au choix de BBS, à la réparation des seuls dommages directs subis par le Client, à l'exclusion de tous dommages indirects tels que par exemple des pertes de profits, et ce dans la limite des règlements effectués, au titre de l'abonnement perçus par BBS jusqu'à la date du fait générateur de sa responsabilité.

BBS ne saurait être responsable à l'égard du Client ou des utilisateurs du Client des actes ou omissions de tiers fournisseurs de Produits ou de Services demandés par le Client pour l'utilisation des Produits et Services.

### 13. Limitation de responsabilité

La responsabilité de BBS, contractuelle, délictuelle ou autre, y compris, le cas échéant, sa responsabilité pour négligence née de l'exécution des obligations à sa charge dans le cadre de ces clauses ou y ayant trait, sera limitée au montant égal à la somme mensuelle payée par le Client pour un événement ou une série d'événements apparentés et au montant égal à la somme annuelle payée au total par le Client pour l'ensemble des événements survenus au cours d'une quelconque période de 12 mois, la première de ces périodes débutant à la date d'activation du service. BBS n'aura aucune responsabilité envers le Client aux termes des présentes, contractuelle, délictuelle (négligence comprise) ou autre, dans le cas de toutes pertes spécifiques, indirectes ou accessoires ou de toute perte économique comprenant la perte de données, de bénéfices, de recettes, de clientèle, de contrats ou de surveleur.

BBS ne saurait être tenu pour responsable des défaillances du Service ayant entraîné ou non un dommage pour le Client qui serait le fait d'une cause étrangère telle que le cas fortuit, le fait d'un tiers, y compris celui de l'opérateur le fait ou la faute du Client, de même que tout dommage qui serait la conséquence d'une interruption dans la fourniture d'énergie électrique, du service de l'opérateur téléphonique local, ou autre qui sont nécessaires au fonctionnement du Service.

### 14. Généralités

BBS pourra librement et à tout moment céder ou transférer le présent contrat sans l'accord du Client. A contrario, le Client ne pourra céder aucuns de ses droits ou obligations au titre des conditions sans l'accord préalable et écrit de BBS.

Le Client convient que les obligations mises à la charge de BBS au titre de cet accord pourront être exécutées par des sous-traitants que BBS pourrait missionner à cette fin. BBS se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes conditions générales sous réserve d'en avertir le Client au minimum un mois avant l'entrée en vigueur des nouvelles conditions générales.

Toute renonciation ou tolérance de BBS est strictement limitée aux circonstances spécifiques, qui l'ont occasionnées, et n'affecte en aucune manière la possibilité pour BBS d'exercer ses droits dans le futur.

### 15. Invalidité partielle

La nullité ou l'inapplicabilité de l'une quelconque des dispositions des présentes conditions n'emporte pas nullité des autres dispositions qui conservent toute leur force et leur portée. Cependant, les parties peuvent d'un commun accord, convenir de remplacer la ou les dispositions invalidées.

### 16. Loi applicable - Règlement des litiges

Les présentes conditions générales sont régies et interprétées exclusivement par la loi française.

Tous les litiges relatifs à leur interprétation, leur exécution et leur résiliation sont de la compétence exclusive du Tribunal de Commerce de Chartres même en cas de pluralité d'instances ou de parties, d'appel en garantie ou de référé.

### 17. Confidentialité des Données

A défaut d'opposition expresse de sa part, le client donne son consentement à l'utilisation des données nominatives recueillies aux termes de sa commande, au titre du fichier clients de la société du vendeur.

Lors de votre navigation sur notre site, vous êtes amenés à nous communiquer des données personnelles. Nous vous remercions de votre confiance et tenons à vous informer sur l'utilisation de vos données ainsi que sur vos droits.

Le responsable de traitement : Le responsable de traitement des données à caractère personnel est la société BBS, contact sur l'adresse mail [dpo@bbs-informatique.fr](mailto:dpo@bbs-informatique.fr).

Finalités de la collecte et du traitement des données : Les données personnelles collectées sur notre site sont utilisées pour réaliser le traitement des commandes et gérer la relation commerciale (livraisons, factures, service après-vente). Nous pouvons également utiliser vos données à des fins publicitaires, soit après avoir recueilli votre consentement exprès, soit dans les limites autorisées par la loi.

Nous sommes également susceptibles d'utiliser vos données pour satisfaire le cas échéant à nos obligations légales et/ou réglementaires.

Destinataires des données à caractère personnel : Les destinataires de vos données à caractère personnel collectées sur notre site sont en tout premier lieu nous-mêmes pour le traitement de vos commandes et la gestion de la relation

client. D'autres destinataires de vos données personnelles sont, le cas échéant, nos prestataires de moyens de paiement ou de sécurisation des paiements, nos prestataires de livraison, nos partenaires commerciaux.

Dans le cas où cela est exigé par la loi, votre consentement est recueilli ou une possibilité de refus vous est aménagée avant toute transmission de données. Il est rappelé que la personne dont les données à caractère personnel sont traitées bénéficie des droits d'accès, de rectification et d'opposition au traitement de ses données à caractère personnel. Vous pouvez exercer ces droits en vous adressant au service clients : [info@bbs-informatique.fr](mailto:info@bbs-informatique.fr)

Notre site internet utilise des cookies : Il s'agit de petits fichiers texte enregistrés sur votre disque dur. Les cookies utilisés sur notre site nous permettent de vous proposer les services suivants : liste de souhaits, fonction de comparaison, sauvegarde du panier, identification lors d'une nouvelle visite, mémorisation des consultations, personnalisation des offres commerciales que nous vous proposerons en fonction de votre historique de navigation etc.

La plupart des cookies sont destinés à permettre ou faciliter votre navigation et sont nécessaires au fonctionnement de notre boutique en ligne. L'utilisation de cookies, propres ou tiers, n'étant pas obligatoirement nécessaires au fonctionnement du site, nécessite un consentement exprès de votre part. Vous pouvez manifester votre consentement ou vous opposer à l'utilisation des cookies en paramétrant votre dispositif de connexion de manière appropriée. Reportez-vous pour cela notamment au guide d'utilisation de votre navigateur. Prospection commerciale par courriel.

Si vous ne souhaitez plus recevoir de prospection commerciale par courrier électronique, vous pouvez à tout moment nous le faire savoir par l'un des moyens suivants :

- Cliquer sur le lien de désabonnement dans chaque courriel
- Envoyer un mail à [info@bbs-informatique.fr](mailto:info@bbs-informatique.fr)

## Conditions Particulières du Service Data

### 1. Préambule

Les présentes conditions définissent les conditions dans lesquelles BBS met en œuvre les moyens nécessaires à la fourniture au Client du Service Data.

### 2. Définition

Dans le cadre des présentes conditions particulières, les termes suivants ont, sauf précision contraire, le sens qui leur est donné dans cet article.

« **Changement d'adresse** » : Adresse du site sur lequel doit être livré le(s) liaison(s) et/ou Service(s) ;

« **Site d'extrémité** » : Site sur lequel sont raccordées les liaisons ;

« **Couverture DSL** » : Ensemble des communes françaises métropolitaines à l'intérieur desquelles BBS est à même de fournir le Service au Client, conformément aux dispositions des présentes Conditions particulières. Une commune métropolitaine française appartient à la Couverture DSL de BBS dès lors que ladite commune est desservie totalement ou partiellement par un NRA (Nœud de Raccordement Abonnés) sur lequel BBS est en mesure de fournir son Service au Client ;

« **Data** » : Service d'accès à Internet exclusivement via un réseau de type IP (Internet Protocole) et à destination de Clients résidant en France métropolitaine.

### 3. Objet

Les présentes conditions particulières ont pour objet de préciser et modifier le contrat défini ci-dessus pour les offres DATA.

### 4. Durée, renouvellement et résiliation

Sauf stipulation contraire mentionné dans le contrat. Les contrats de fourniture d'Accès Internet sont conclus pour une durée initiale de 60 mois à compter du 1er du mois suivant l'activation du service. Il est ensuite tacitement reconduit pour des périodes annuelles.

Toute demande de résiliation devra être adressée par courrier recommandé avec AR en respectant un délai de 6 mois avant la fin de la période initiale ou de renouvellement.

En tout état de cause, en cas de résiliation pour quelque cause que ce soit du présent Contrat, les termes et conditions des présentes continueront à s'appliquer pour l'exécution des Commandes acceptées en cours, sauf accord contraire écrit des parties. Quelle que soit la cause de la résiliation anticipée des frais seront imputés au Client.

### 5. Gestion des commandes

Les présentes ne contiennent aucun engagement de la part de BBS de fournir les Produits et Services tant que la commande n'a pas été acceptée. Les commandes acceptées par BBS ne pourront être modifiées, de même qu'il ne pourra y être renoncé que par accord écrit des deux parties signé par un représentant de chaque partie dûment habilité à cet effet. Lorsque les nouveaux liens fournis par BBS au Client dépasse le nombre de 30 au cours d'un même mois, le Client s'engage à fournir à BBS, mensuellement et à compter du 15 du mois suivant, un prévisionnel de commandes par région DSL portant sur une visibilité de 3 mois. Le Client s'engage à prévenir BBS de tout nouveau projet et de toute commande exceptionnelle susceptible de modifier ce prévisionnel dès qu'il en a connaissance.

## 6. Tarifs et Conditions de Paiement

Il est précisé que les tarifs auxquels les présentes font référence sont :

- Les frais d'accès au service :

Les frais de mise en service seront déterminés sur la base du tarif de BBS en vigueur au jour de la Commande. Le montant de ces frais sera indiqué sur les bons de commande établis par BBS.

Les frais d'installation feront l'objet d'une facturation unique et seront payables d'avance sur présentation d'une facture émanant de BBS.

- Les frais d'abonnement :

Les frais d'abonnement s'expriment en loyers mensuels.

Les tarifs des frais d'abonnement sont indiqués sur les bons de commande établis par BBS. Les frais du premier mois d'abonnement sont calculés au prorata du nombre de jours.

Le coût des frais d'accès au service est facturé et prélevé à terme à échoir par BBS et/ou de l'abonnement est facturé et prélevé à terme échu par BBS.

## 7. Installation du service

### 7.1 Installation

BBS assure, par lui-même ou par l'intermédiaire d'un sous-traitant l'installation dans les locaux du Client final les produits et services commandés par le Client. A cet égard le Client communiquera à BBS, préalablement à la date d'installation prévue, un descriptif détaillé de ses locaux et s'engage à ses frais à équiper et à installer ses locaux conformément aux instructions de BBS.

Le Client s'engage en outre à assurer à ses frais toutes les modifications de ses locaux nécessaires à fournir le courant, les circuits et les branchements électriques appropriés, et tout autre aménagement particulier conformément aux normes d'installation et de maintenance définies par BBS incluant notamment l'aménagement des voies d'accès pour la connexion du câblage de connexion. Ces normes d'installation et de maintenance seront communiquées par BBS sur toute demande écrite du Client préalablement ou non à la commande.

### 7.2 Accès aux locaux Client

Sous réserve du respect par BBS des exigences raisonnables du Client en matière de sécurité suivant les normes et usages en vigueur, le Client permettra l'accès à ses locaux durant les heures de travail habituelles, aux employés représentants ou aux contractants habilités de la Société BBS ou d'un sous-traitant aux fins d'installation, d'inspection, de maintenance, d'entretien, de réparation, de remplacement, du déplacement ou de retrait de Produits ou Services et d'une façon générale afin de permettre à BBS ou d'un sous-traitant d'entreprendre toute action qui pourrait être utile dans le cadre de l'exécution du Contrat, et ce conformément avec les éventuelles contraintes établies par le titre d'occupation des locaux du Client. Le Client, sous les mêmes réserves d'exigences raisonnables en matière de sécurité et de conformité, permettra également l'accès à ses locaux aux représentants des entreprises fournissant les lignes de transmission.

### 7.3 Conditions d'éligibilité

Un Lien d'Accès sera fourni à la condition que le Site du client final soit inclus dans la couverture DSL de BBS.

L'accès du Client aux Produits et Services Data proposés sera conditionné par la validation technique de son installation téléphonique par l'opérateur choisi par BBS (ci-après dénommée « Eligibilité »). En particulier, les demandes de Liens d'Accès ne sont pas recevables pour les liaisons de la boucle locale de Orange présentant l'une au moins des caractéristiques suivantes :

- Liaisons dont la continuité métallique n'est pas assurée de bout en bout (ligne comprenant un tronçon hertzien par exemple) ;
- Liaisons comprenant un équipement actif ou passif, destiné à un traitement des signaux véhiculés ;
- Liaisons raccordées à une sous répartition automatique ;
- Liaisons comprises dans un groupement de lignes ;
- Liaisons desservant des installations terminales non permanentes et/ou fixes ;
- Liaisons desservant des installations terminales établies au titre d'un service destiné à une utilisation publique (tels que les services de Publiphonie, etc.) ;
- Liaisons consistant en des lignes supplémentaires externes, en tant que composantes intrinsèques d'installations terminales.

Ainsi, BBS ne pourra être tenue responsable de la non-éligibilité du client final, cette décision relevant essentiellement de l'opérateur historique et/ou de tout opérateur choisi par BBS.

### 7.4 Report du délai de mise à disposition

En cas de saturation des équipements réseaux et/ou Télécom de l'opérateur choisi par BBS et/ou chez le Client, la mise en production des produits et services Data en sera reportée d'autant. A ce titre, BBS dispose de 15 jours à compter du fait générateur de la saturation, pour avertir le Client que la mise à disposition des produits et Services Data sera retardée, le temps de la désaturation. Les frais de désaturation resteront à la charge du client.

## 8. Utilisation du service

Dans l'hypothèse où le Client souhaite procéder à une modification, une manipulation, une intervention, une réparation, une déconnexion ou un

déplacement des Produits et Services (ci-après « modification »). Il en informera au préalable BBS par voie électronique et n'y procédera qu'après avoir obtenu son accord écrit. BBS s'engage à répondre au client dans les sept(7) jours à compter de sa demande préalable de modification. Le Client supportera les frais et la responsabilité afférents à une telle modification.

La responsabilité de BBS ne saurait être engagée du fait de l'accord donné conformément à ce qui est prévu ci-dessus, à moins que BBS procédé ou fait procéder à cette modification.

## 9. Modification du service

### 9.1. Demande de migration vers une autre formule d'abonnement

Le Client, titulaire d'une offre Data à liens garantis, peut demander la migration vers une autre formule d'abonnement exclusivement dans la gamme Data.

Les conditions tarifaires de cette migration sont précisées dans l'offre qui sera adressée au client sur simple demande de sa part.

Compte tenu de la nature de la technologie employée, BBS n'est en tout état de cause soumise qu'à une obligation de moyens et ne peut garantir la possibilité de migration d'une formule à une autre.

BBS se réserve en tout état de cause la possibilité, y compris sur des zones ouvertes au service et à la technologie DSL, de ne pas donner suite ou de décaler la mise à disposition du service si celle-ci est de nature à ne pas être effectuée dans des conditions satisfaisantes pour les clients déjà raccordés. BBS en informera le Client dans les quinze (15) jours suivant sa commande qui pourra, si ce délai excède douze (12) semaines, procéder à l'annulation de sa demande d'abonnement.

Pendant le délai de réponse et en cas de réponse négative à la demande de migration d'une formule d'abonnement à une autre, le Client final conservera la formule d'abonnement active au jour de sa demande de migration.

Les modifications de prestations réengagent automatiquement le client sur une durée égale à la période initiale à compter :

- de la date du changement de débit sur une Liaison ;
- de la date du changement d'accès SDSL (passage d'un accès 1 paire vers 2 ou 4 paires ou inversement),

Les modifications interviennent durant les heures ouvrables. La continuité du Service pendant les opérations de modification n'est pas garantie.

### 9.2. Changement de gamme

Les demandes relatives aux changements de gamme supposent la réalisation d'une étude de faisabilité préalable. Après étude de faisabilité positive, les opérations sont réalisées dans le délai standard de mise à disposition des Liens d'Accès. Les changements de gamme sont facturés comme des frais d'accès au service.

### 9.3. Changement d'extrémité

Les demandes relatives aux changements d'extrémité supposent la réalisation d'une étude de faisabilité préalable positive. Le changement d'extrémité du site utilisateur entraîne la résiliation du lien d'accès relatif à ce site utilisateur. Le Client doit transmettre sa demande de changement d'extrémité à BBS par voie électronique. Si la date de changement d'extrémité intervient avant la fin de la durée initiale du lien d'accès, le Client sera redevable de la totalité des redevances mensuelles à courir jusqu'à la fin de sa durée minimale ou de sa période de renouvellement d'un (1) an.

Les changements d'extrémité sont facturés comme des frais d'accès au service.

### 9.4. Changement d'adresse

Les demandes relatives aux changements d'adresse supposent la réalisation d'une étude de faisabilité préalable. Après étude de faisabilité positive, les opérations sont réalisées dans le délai standard de mise à disposition des Liens d'Accès.

Le changement d'adresse entraîne la résiliation du lien d'accès actif. Si la date de démantèlement intervient avant la fin de la durée initiale du lien d'accès, le Client sera redevable de la totalité des redevances mensuelles restantes à courir jusqu'à la fin de sa durée minimale ou de sa période de renouvellement d'un (1) an.

Les changements d'adresse sont facturés comme des frais d'accès au service.

## 10. Engagement de niveau de Service

### 10.1. Rétablissement d'un lien garanti

#### 10.1.1. Délai de rétablissement d'un lien garanti

BBS s'engage à rétablir le service en moins de quatre (4) heures (ci-après "le Temps de Rétablissement") à compter de la signalisation de l'Interruption par le Client pendant les Heures Ouvrables. En dehors de ces horaires, le rétablissement est différé au premier Jour Ouvrable suivant, avant 12 heures.

### 10.2. Pénalités

A l'exception de ce qui est précisé ci-après, aucune pénalité forfaitaire n'est acceptée par BBS.

En cas de non-respect du Temps de Rétablissement, BBS versera une indemnité libératoire telle que définie ci-après :

Libellé pénalité : Montant unitaire

Temps de rétablissement supérieur à 4 h et inférieur ou égal à 8 h : 20% de l'abonnement mensuel HT

Temps de rétablissement supérieur à 9 h et inférieur ou égal à 24 h : 40% de

l'abonnement mensuel HT

Temps de rétablissement supérieur à 25 h et inférieur ou égal à 36 h : 60% de l'abonnement mensuel HT

Temps de rétablissement supérieur à 36 h : 100% de l'abonnement mensuel HT

Cet engagement couvre l'interruption totale de l'offre commandée, constatée et mesurée par BBS. Le cumul des pénalités relatives au Temps de Rétablissement est plafonné à une (1) Redevance Mensuelle.

### 10.3. Calcul des temps d'interruption et des Temps de Rétablissement

Les Interruptions et les Temps de Rétablissement seront décomptés entre l'heure à laquelle une Interruption est notifiée par le Client à BBS, et l'heure à laquelle BBS notifie au Client le rétablissement du Service sur le Lien garanti concerné.

### 10.4. Modalités de versement de pénalités

Les éventuelles pénalités dues par BBS au Client conformément aux dispositions du présent Contrat constitueront la seule obligation et indemnisation due par BBS, et l'unique compensation et recours du Client, au titre de la qualité du Service. La responsabilité de BBS ne pourra être engagée et aucune pénalité ne sera due lorsque l'Interruption ou le non-respect des engagements de niveaux service définis ci-dessus résultera :

- d'une modification de la Prestation demandée par le client,
- d'un cas de force majeure tel que mentionné à l'Article 13 des conditions générales de services,
- du fait d'un tiers,
- du fait du Client et en particulier du non-respect des spécifications techniques fournies par BBS pour la mise en œuvre du Service ou d'un mauvais fonctionnement de la Desserte interne,
- d'un élément non installé et exploité par BBS,
- de difficultés exceptionnelles et, en particulier, de l'existence de contraintes particulières ou de la nécessité de mettre en œuvre des moyens spéciaux (tel que accès réglementé, interdiction de passage, obstacles naturels, configurations architecturales non accessibles par des moyens usuels.) non imputable à BBS,
- d'une perturbation du réseau ou service de télécommunication de l'opérateur historique,
- d'une perturbation ou interruption dans la fourniture ou l'exploitation des moyens de télécommunication fournis par le ou les exploitants des réseaux auxquels sont raccordées les installations de BBS, et notamment en cas de dysfonctionnement des réseaux d'infrastructure des concessionnaires du domaine public,
- de modifications dues à des prescriptions à BBS par l'Autorité de Régulation des Télécommunications ou tout autre organisme réglementaire.

Lorsque les conditions d'attribution seront remplies, le Client pourra, sans formalité supplémentaire, demander BBS le montant des pénalités correspondantes. Ce montant sera déduit par BBS de la prochaine facture du Service au Client.

## Conditions particulières du service IP CENTREX

### 1. Définitions

En complément des définitions des Conditions Générales de vente, les termes suivants, utilisés dans les présentes Conditions Particulières, auront la signification qui suit :

« **Accès** » ou « **Lien d'Accès** » ou « Accès Internet » désigne la liaison permettant au service IP Centrex d'établir une connexion entre le Terminal Utilisateur et le standard de téléphonie hébergé

« **Commande** » désigne l'ensemble des documents sous format papier ou électronique échangés entre le Prestataire et le Client et matérialisant la Commande d'une composante du Service.

« **Heures Ouvrables** » désigne la période de 8h à 18h les Jours Ouvrables.

« **Heures Ouvrées** » désigne la période de 8h à 18h les Jours Ouvrés.

« **Interruption** » désigne une période de coupure signalée par le Client, selon les procédures de notification définies à l'Article 16, page 8 ci-après, pour des raisons liées aux Equipements du Prestataire.

Une dégradation de service, signalée par le Client, est une altération sans rupture du service. Elle ne constitue pas une interruption.

« **Interruption Maximum du Service** » ou **IMS** correspond au cumul des temps d'Interruption du Service sur une année calendaire.

« **Jours Ouvrables** » désigne tout jour à l'exception du dimanche et de tous jours fériés en France.

« **Jours Ouvrés** » désigne tout jour à l'exception du samedi et du dimanche et de tous jours fériés.

« **Utilisateur** » ou « **Utilisateur Final** » désigne un utilisateur du Client.

« **Terminal Utilisateur** » Périphérique physique ou logiciel de téléphonie associé à un compte utilisateur, et configuré pour se connecter aux standard de téléphonie hébergé afin d'émettre ou de recevoir des appels.

« **VoIP** » ou « **Voix sur IP** » est une technique qui permet de communiquer par la voix sur des réseaux compatibles IP, qu'ils soient privés, publics, filaires ou non.

« **France Telecom** » signifie la société France Telecom S.A, opérateur de télécommunication historique en France et titulaire d'une licence accordée au titre des articles L33.1 et L34.1 du code des Postes et Télécommunications.

« **Numéros géographiques** » numérotation de la forme 02ABPQ ou Z se décline de 1 à 5 en fonction du zonage géographique.

« **Numéros non géographiques** » numéros commençant par 087 ou 097, parmi lesquels on distingue les services par nature, services de mobilité généralisée et services de réseaux privés virtuels, et par niveau tarifaire, services de libre appel, services à coût partagés et services à revenus partagés.

« **Numéros mobiles** » numérotation de la forme 02ABPQ ou Z=6 ou Z=7.

« **Commande** » désigne l'ensemble des documents sous format papier ou électronique échangés entre Le Prestataire et le Client et matérialisant la Commande d'une composante du Service.

« **Portabilité** » possibilité, pour un abonné, de conserver son numéro de téléphone lorsqu'il change d'opérateur de boucle locale ou lorsqu'il change de localisation géographique ou d'opérateur de boucle locale ou les deux. La Portabilité d'un numéro géographique n'est possible que si le client reste à la même adresse ou déménage à l'intérieur d'une même zone de numérotation élémentaire (ZNE). Cette contrainte n'existe pas pour les numéros non géographiques.

### 2. Description du service

Le service consiste en la fourniture d'un service de téléphonie sur IP permettant au client de bénéficier d'un autocommutateur téléphonique permettant de gérer les appels téléphoniques d'entreprise en interne ou avec des correspondants extérieurs. Et amène des fonctionnalités de standard de téléphonie (groupes, numérotation courte, transferts, renvois, ...)

Ce service est couplé à une passerelle d'accès aux réseaux de téléphonie TDM ou Voix sur IP du/des opérateurs de télécommunications fixes ou mobiles, nationaux ou internationaux avec lequel le Prestataire a passé des accords.

Le service permet d'émettre et de recevoir des appels téléphoniques vocaux au moyen d'un terminal physique ou logiciel raccordé au Service via le réseau internet.

Les communications effectuées à partir du service sont acheminées au moyen du réseau internet. Ce Service se distingue d'une ligne téléphonique fonctionnant sur le réseau téléphonique commuté.

### 3. Conditions D'accès Au Service

Pour bénéficier du service, le Client doit disposer de l'installation suivante :

Un câblage réseau fonctionnel existant disposant d'au moins 1 prise réseau RJ45 à chaque poste où sera installé un terminal.

- D'un Terminal Validé spécifique loué, ou vendu par le Prestataire, ou d'un Terminal Validé ou non, mis à disposition par le Client.

- Il est rappelé que le terminal utilisateur doit être connecté en permanence au réseau et branché électriquement (dans le cas d'un terminal physique). Si le terminal n'est pas connecté ou éteint, les appels ne seront pas acheminés vers ce dernier au moyen du Service.

- Un accès au réseau internet fonctionnel garantissant les débits en « upload » et « downloads » requis pour l'établissement d'appels simultanés.

Par ailleurs, il est rappelé, du fait de la technique et des modes de compression des flux de voix, que l'envoi et la réception de FAX via le service est possible, mais n'est pas garanti.

Le protocole de compression de FAX T.38 n'est pas supporté par notre plateforme.

Afin d'assurer la stabilité et la qualité de du signal Voix, le Prestataire recommande l'utilisation d'un lien dédié au service de Téléphonie IP CENTREX, ainsi que la mise en place d'une gestion de QoS sur son infrastructure informatique.

Il est rappelé qu'en tant qu'opérateur de liens, le Prestataire est en mesure (selon conditions d'éligibilité) de fournir la liaison entre le site du client et son infrastructure opérateur ; En cas d'utilisation d'un autre opérateur de lien, la liaison devra répondre aux critères d'éligibilité technique du Prestataire de service.

### Tableau de recommandations de lien

Communications simultanées	Débit IP recommandé	Type de lien recommandé
2	200 Kb/s	ADSL
4	400 Kb/s	ADSL2
6	600 Kb/s	SDSL
8	800 Kb/s	SDSL
12	1.2 Mb/s	SDSL
20	2 Mb/s	SDSL
30	3 Mb/s	SDSL

Il est entendu que pour bénéficier du service, l'installation du Client fera l'objet d'une étude ou pré visite consistant à vérifier que tous les pré requis techniques sont respectés. De même, des informations seront collectés sur la structure du Client, ainsi que sur l'infrastructure et la disposition du réseau, afin d'assurer la faisabilité.

### 4. Terminaux Utilisateurs

Les terminaux devront fonctionner avec les Equipements du Prestataire et, de

ce fait, nécessitent une validation préalable ainsi qu'un engagement de pérennité de l'interfonctionnement. Les tests d'interfonctionnement menés par le Prestataire constituent les conditions minimales pour assurer l'interfonctionnement d'un Equipement Terminal avec le Service mais ils ne peuvent reproduire la totalité des situations rencontrées lors de l'exploitation du Service

#### 4.1. Terminaux Validés

La liste des équipements validés, communiqué sur demande, comprend le nom des équipements et leurs versions logicielle et matérielle.

#### 4.2. Terminaux Non Validés

Le Prestataire préconise fortement l'utilisation d'Équipements Terminaux validés mais ne peut l'imposer. Le Client peut décider de raccorder des Equipements Terminaux non validés. Le prestataire n'a rien à fournir au client dans ce cas.

Le Prestataire ne peut être tenue responsable du non interfonctionnement de l'Équipement Terminal avec le Service et de son impact sur la qualité de service fournie aux Utilisateurs.

Les principaux dysfonctionnements pouvant être constatés sont :

- Qualité audio dégradée
  - Synchronisation aléatoire ;
  - Dégradation des performances et délai de mise en relation plus longs
  - Incompatibilités de Codec voix et/ou de fonctionnalités sur le terminal
- Si un Equipement Terminal non validé perturbe le service, et si le Client ne peut y remédier dans un délai raisonnable, le Prestataire peut, après mise en demeure, suspendre la connexion de l'Équipement Terminal.

#### **5. Mise En Service**

Le Client fait son affaire de l'installation des Equipements Terminaux et de la Desserte Interne nécessaires à la mise en service du Lien d'Accès ADSL côté Client.

Les Equipements Terminaux validés, commandés auprès du Prestataire, sont expédiés sur site, configurés et prêts à l'installation. Lors de l'installation, un accompagnement téléphonique du Client est prévu, si nécessaire.

#### **6. Recette Du Service**

Après validation de la mise en service, le Client dispose de cinq (5) jours ouvrés pour contester le bon fonctionnement du Service. Dans ce cas le Client formulera par écrit sa contestation, motivée par l'existante d'« anomalies majeures » une fois ces « anomalies majeures » corrigées, la recette du service sera prononcée.

#### **7. Numéro De Téléphone**

Le Prestataire, en fonction des accords figurant sur le bon de commande, attribuer un numéro de téléphone géographique ou non géographique distinct du numéro fourni par l'opérateur historique. A ce titre il est rappelé que les numéros attribués par le Prestataire sont incessibles sous quelque forme que ce soit par le Client. Le numéro est personnel et ne peut être cédé à titre gratuit ou payant.

#### **8. Portabilité**

Si le Client souhaite utiliser un numéro de téléphone qu'il utilise déjà auprès de son Opérateur Donneur, il doit formuler une demande de portabilité par écrit concomitant à la signature du bon de commande.

Selon la faisabilité technique et juridique, des frais seront alors demandés afin de réaliser cette opération.

Le Prestataire informe par les présentes dispositions, des conditions nécessaires à la réussite du portage (Conditions d'éligibilité) et des conséquences de sa demande, à savoir :

- Le droit de portabilité est acquis au Client sous réserve du respect des critères d'éligibilité.
- La demande de portabilité du ou des numéros vaut demande de résiliation du contrat du client auprès de son Opérateur Donneur en ce qui concerne le ou les numéros portés.
- La résiliation du contrat prend effet avec le portage effectif du ou des numéros, sans préjudice des dispositions contractuelles relatives aux durées minimales d'engagement souscrites auprès de l'Opérateur Donneur.

Le Client mandate le Prestataire pour effectuer en son nom et pour son compte l'ensemble des actes nécessaires à sa demande de portabilité, en particulier auprès de l'Opérateur Donneur.

Le Prestataire devient le seul interlocuteur du Client concernant sa demande de portabilité, au même titre qu'en ce qui concerne sa souscription. La portabilité des numéros effective entraîne de manière concomitante la résiliation du contrat qui lie cet opérateur à l'abonné.

Il est rappelé ici que seul le Client est en mesure de vérifier et confirmer la résiliation auprès de l'Opérateur Donneur, il lui appartient d'en faire directement la demande auprès de l'Opérateur Donneur.

#### 8.1. Conditions D'éligibilité

Pour effectuer une demande de Portabilité, le client doit fournir au Prestataire deux informations :

- Le(s) numéros tête de ligne : NDI

- La liste de toutes les SDA attachées au(x) numéro(s) NDI

La demande de portabilité sera impossible dans le cas où ces deux informations sont fausses ou incomplètes.

Par conséquent, le client doit conserver son éligibilité à la Portabilité de son ou ses numéros, pour lesquels il a effectué une demande de portabilité.

Toute perte d'éligibilité, en cours de demande, emporte la caducité de la demande de portabilité du client, étant précisé que cette caducité est sans effets sur le ou les contrats souscrits par le Client.

#### 8.2. Détermination De La Date De Portage

La date de portage est déterminée en tenant compte d'un délai de 12 jours ouvrés suite à la validation de la demande de portabilité par le Prestataire.

Le client est informé par le Prestataire de la date et de la plage horaire du Portage du ou des numéros.

Une fois déterminée, cette date ne peut faire l'objet d'aucune modification à l'initiative du client.

#### 8.3. Traitement De La Demande De Portage

Le Prestataire envoie en sa qualité de mandataire du Client, la demande de portage à l'Opérateur Donneur, afin que ce dernier vérifie les conditions d'éligibilité de cette demande.

Si ces conditions sont remplies, la demande est validée par l'Opérateur Donneur qui notifie le Prestataire afin de finaliser la demande du Client.

A l'inverse, si l'une des conditions n'est pas remplie, l'Opérateur Donneur notifie au Prestataire le ou les motifs d'inéligibilité de la demande.

Le Client est informé par le Prestataire dans les meilleurs délais du motif d'inéligibilité de sa demande de portabilité, et le cas échéant, des moyens lui permettant de rendre sa ou ses lignes éligibles à la Portabilité.

#### 8.4. Jour Du Portage

Le jour du portage, la période d'interruption de service pendant laquelle le client ne dispose pas de l'ensemble de ses services (appels entrants) que ce soit chez l'Opérateur Donneur, que chez le Prestataire, est d'environ une heure.

Cette durée peut se voir élargir en cas de problème de connexion avec l'Opérateur Preneur. L'interruption de service ne pourra en aucun cas ouvrir droit à une quelconque indemnisation pour le Client.

Si le portage n'a pas lieu à la date prévue, le Client doit s'adresser au Prestataire afin que celui-ci identifie l'origine de l'anomalie.

A l'égard du Prestataire, la non réalisation du Portage d'un numéro, ne remet nullement en cause le ou les contrats souscrit(s) par le Client.

Dans ce cas, la ou les lignes seront mises en service(s) à la date prévue du portage et un ou plusieurs nouveaux numéros seront attribués au Client.

#### 8.5. Annulation De La Demande De Portabilité A L'initiative Du Client

Le Client ayant souscrit au Service, et ayant choisi le service de portabilité du numéro peut décider d'annuler le choix de cette option et renoncer au portage de son ou ses numéros.

Le Prestataire accepte cette annulation de la demande de Portabilité du numéro formulée par le Client, sous réserve que cette demande lui soit adressé par courrier recommandé au plus tard quatre (4) jours avant la date prévue pour le portage du ou des numéros.

Si la demande d'annulation de portabilité n'est pas adressée au Prestataire dans ce délai, l'annulation ne pourra pas être traitée. L'annulation de la demande de portabilité du numéro à l'initiative du Client est sans effet sur les contrats souscrits.

#### **9. Parution Dans L'annuaire Universel**

Dans le cadre du Service, sous réserve des dispositions légales et réglementaires en vigueur, Le Prestataire transmet aux sociétés éditrices de services d'annuaires et de renseignements téléphoniques avec lesquelles le Prestataire a contracté (ci-après « les éditeurs ») par le biais de la liste « Annuaire universel » tenue par le Prestataire.

Le délai de parution dépendant des conditions et fréquences d'édition propres aux éditeurs, Le Prestataire ne peut s'engager sur un délai de parution des données communiquées par le Client.

L'inscription ne saurait en aucun cas valoir garantie de l'utilisation de ses données d'inscriptions par les Editeurs, ces derniers pouvant souhaiter collecter lesdites données directement auprès du Client et/ou subordonner l'utilisation de ces données à la conclusion d'un Contrat avec le Client portant sur les conditions techniques, financières et/ou juridiques de leur collecte.

Les Editeurs peuvent mettre en place, sous leur entière responsabilité, des règles éditoriales contraignantes et procéder à des traitements sur certaines données transmises (rubricage de l'activité professionnelle, type et format de parution du numéro notamment), et sont susceptibles de contacter les Utilisateurs Finaux pour vérification de l'exactitude ou de la véracité des données les concernant, notamment de la profession ou activité qu'ils auront pu mentionner.

Le Client est informé qu'il peut, dans les conditions prévues aux articles 35 et 36 de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978, rectifier, compléter, clarifier, mettre à jour ou effacer les données de la Liste des concernant. Le Client est informé que, lors d'une Commande du Service pour un Numéro de référence, France Telecom demande aux sociétés éditrices d'annuaires la résiliation de l'inscription du Client ou de l'Utilisateur Final à l'Annuaire Universel pour le Numéro de référence

correspondant.

Toutefois, le client est informé que, concernant la parution Annuaire, le Prestataire :

- ne peut modifier les parutions qui ont été créées avant la souscription des offres chez le Prestataire. Ces modifications doivent être faites directement par le client auprès des pages jaunes et tout autre site de parution Annuaire
- a la capacité de créer de nouvelles parutions. Ces dernières ne suppriment pas celles créées avant la souscription à une offre du Prestataire (elles s'y ajoutent)
- est en mesure de modifier toute parution créée par le Prestataire après souscription à une de ses offres

#### 10. Limites D'utilisation Du Service

##### • Forfaits Illimités

Les forfaits illimités sont réservés à un usage conversationnel et en dehors des professionnels des télécommunications : Opérateurs, téléboutiques, téléprospection, phoning, centres d'appels, cartes prépayées, services vocaux.

L'envoi de FAX en nombre (FAX mailing) est interdit depuis nos lignes.

L'utilisation à titre gratuit ou onéreux du Service en tant que passerelle de réacheminement de communication est interdite.

En cas d'utilisation abusive d'un forfait illimité, le Prestataire se réserve le droit de résilier le forfait illimité ou de le migrer automatiquement vers une offre à la consommation, sans droit de retour à une offre illimitée pour le Client, et d'appliquer une pénalité forfaitaire de 200 (Deux cent) euros hors taxe par ligne. Selon l'offre choisie, le Client à la possibilité d'émettre des appels « voix » de manière illimitée vers des téléphones fixes en France métropolitaine, ou vers des téléphones fixes et mobiles en France métropolitaine et vers des téléphones fixes vers 40 destinations internationales.

Liste des pays concernés par l'offre Illimité France + 40 destinations internationales :

Allemagne, Argentine, Australie, Autriche, Belgique, Brésil, Canada, Chili, Chine, Chypre, Colombie, Danemark, Espagne, Royaume Uni, Grèce, Hong-Kong, Hongrie, Irlande, Israël, Italie, Kazakhstan, Luxembourg, Malaisie, Mexique, Norvège, Nouvelle Zélande, Panama, Pays Bas, Pologne, Portugal, Pérou, Russie, Singapour, Slovaquie, Suisse, Suède, Taïwan, Thaïlande, USA, Vénézuéla.

Le Client reconnaît que les grilles tarifaires sont sujettes à variation. La modification éventuelle de tarif sera réalisée sans délai particulier et sera communiquée au Client avant la première facture intégrant ces nouveaux tarifs. En dehors des types d'appels et des plages journalières et horaires précisées dans les offres, les consommations donneront lieu à une facturation (selon tarif en vigueur) qui viendra s'ajouter au montant fixe de l'abonnement.

Sont exclus des offres illimitées :

- Les appels vers des numéros courts ou spéciaux,
- Les appels faisant l'objet d'une tarification spécifique (Télérel, audiotel, Numéros en B3Q, Transpac, etc...)
- Les appels vers tous les numéros spéciaux 0892, 0897, 0899. Tout appel vers l'un de ses numéros, et haut delà de 50 € entraînera une facturation immédiate. Le Prestataire se réserve le droit de suspendre le service jusqu'à règlement de la facture associée.
- Les appels vers les réseaux non terrestres

#### 11. Limites Techniques

##### 11.1. Limites De Consommation

Il est ici précisé que l'utilisation du service doit respecter les limites suivantes :

Durée maximum d'un appel : 2 heures consécutives, limite de consommation par ligne de 30 heures en moyenne par mois, soit 360 heures par an, nombre maximum de correspondants de 150 par mois et par ligne.

Au-delà de ces limites, les appels seront facturés séparément aux conditions et tarifs « hors forfait » en vigueur. En outre, le Prestataire se réserve le droit de bloquer l'enregistrement des équipements du Client sur ses serveurs si ces paramètres ne sont pas respectés.

##### 11.2. Liaison Internet

Pour tout incident (qualité de communication, coupure de l'accès) lié à la connexion internet du client, le Client devra prendre contact avec son Prestataire d'accès selon les conditions de ce dernier. Ainsi le temps de rétablissement n'est pas activé, et aucune pénalité ne peut être demandée.

#### 12. Modification De l'Abonnement

Le Client, titulaire d'une offre de Service IP CENTREX, peut demander la modification du nombre d'utilisateurs. Le montant mensuel de l'abonnement ainsi modifié ne saurait être inférieur au montant affiché sur le bon de commande initial pour la durée souscrite.

La migration de forfait illimité ou le passage à une offre à la consommation n'est possible qu'après acceptation d'une nouvelle offre mentionnant les conditions tarifaire de cette migration.

En cas d'évolution de contrat, le délai d'engagement minimum sera établi pour une durée de 12 mois à partir de la date de signature des documents d'engagement de cette modification si la durée restante à échéance est

inférieure à 12 mois ; Dans le cas contraire, la durée d'engagement initiale est conservée.

Les demandes relatives au changement de forfait d'appels seront effectives au premier jour du mois suivant la demande.

#### 13. Calcul Des Temps D'interruption Et Des Temps De Rétablissement

Les Interruptions et les Temps de Rétablissement seront décomptés entre l'heure à laquelle une Interruption est notifiée par le Client au Prestataire conformément à la procédure décrite à l'Article 16, page 8 ci-après, et l'heure à laquelle le Prestataire notifie au Client le rétablissement du Service.

#### 14. Modalités De Versement Des Pénalités

Les éventuelles pénalités dues par le Prestataire au Client conformément aux dispositions du présent Contrat constitueront la seule obligation et indemnisation due par le Prestataire, et l'unique compensation et recours du Client, au titre de la qualité du Service.

Les pénalités seront calculées par année calendaire. Dans le cas où la date de Début de Service intervient en cours d'année, les pénalités seront appliquées prorata temporis.

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

- d'une modification de la Prestation demandée par le Client,
- d'un cas de force majeure tel que mentionné à l'Article 11 des conditions générales de vente
- du fait d'un tiers,
- du fait du Client et en particulier du non-respect des spécifications techniques fournies par le Prestataire pour la mise en œuvre du Service ou d'un mauvais fonctionnement du lien internet
- d'un élément non installé et exploité par le Prestataire,
- de l'existence de contraintes particulières ou de la nécessité de mettre en œuvre des moyens spéciaux (tel que accès réglementé, interdiction de passage, obstacles naturels, configurations architecturales non accessibles par des moyens usuels.) non imputables au Prestataire,
- d'une perturbation du réseau ou service de télécommunication de l'opérateur historique,
- d'une perturbation ou interruption dans la fourniture ou l'exploitation des moyens de télécommunication fournis par le ou les exploitants des réseaux auxquels sont raccordés les installations du Prestataire, et notamment en cas de dysfonctionnement des réseaux d'infrastructure des concessionnaires du domaine public,
- de modifications dues à des prescriptions au Prestataire par l'Autorité de Régulation des Télécommunications ou tout autre organisme réglementaire.

Lorsque les conditions d'attribution seront remplies, le Client pourra, sans formalité supplémentaire, demander au Prestataire le montant des pénalités correspondantes. Ce montant sera déduit par le Prestataire de la prochaine facture du Service au Client.

Lorsque le Client demande l'application des pénalités pour non-respect de l'IMS, dans le respect de la procédure susmentionnée, et que le Prestataire conteste l'application de telles pénalités, les services techniques des Parties se rapprocheront afin de confronter leurs systèmes respectifs de mesure de l'IMS. En cas de désaccord persistant à l'issue de ces confrontations techniques après un délai de quinze (15) jours suivant la contestation du Prestataire, le Client pourra saisir le responsable Exploitation le Prestataire de ce conflit.

#### 15. Procédure De Notification Des Interruptions

Le Prestataire fournit à ses clients un point d'entrée unique qui assure l'accueil, la prise en compte, l'aiguillage et le suivi des notifications d'Interruptions.

Ce service est accessible pendant les Heures Ouvrables, ou bien, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 si le Client a souscrit à l'option GTR Avancée, pour les interlocuteurs désignés par le Client. Dès réception d'un appel du Client, le Prestataire qualifiera l'appel comme suit :

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

Une fois l'appel qualifié, le Prestataire ouvrira un ticket enregistré dans le système de gestion et référencé par un identifiant unique. Ce numéro de référence sera nécessaire au suivi de l'Interruption. L'horaire mentionné sur le ticket d'incident constituera le point de départ du calcul de la durée d'une Interruption, sous réserve de confirmation par le Client de la déclaration par écrit par fax ou email dans les trente (30) minutes après l'appel.

Le Client fournira au Prestataire toutes les informations requises par cette dernière afin de localiser et de remédier à l'Interruption.

En cas de dysfonctionnement sur un Terminal Utilisateur non livré par le Prestataire à la demande du Client, le Prestataire peut demander au Client, si nécessaire, d'intervenir sur l'Équipement sans délai et selon ses directives afin de localiser l'incident.



## 16. Gestion Des Interruptions

Avant de signaler un incident, le Client s'assurera que le dysfonctionnement ne se situe pas sur ses Equipements, ses Sites et/ou sur la Desserte Interne.

Toute ouverture de ticket pour un incident qui, après vérification par le Prestataire, s'avèrera ne pas relever du périmètre de responsabilité du Prestataire et/ou être consécutif à un usage anormal et/ou frauduleux du Service par le Client et/ou l'un de ses Utilisateurs Finaux, pourra donner lieu à une facturation. Une fois l'origine de l'Interruption identifiée, le Prestataire réalisera, pendant les Jours et Heures Ouvrables, sauf souscription par le Client de l'Option GTR Avancée, les actions visant à corriger ladite Interruption.

Dès lors que le Prestataire a fait, auprès du Client, la demande d'accès aux Sites nécessaires à la résolution de l'Interruption, le décompte du temps d'Interruption est gelé jusqu'à ce que le Prestataire obtienne l'accès physique aux dits Sites et à ses Equipements.

## 17. Engagements De Niveaux De Service

### 17.1 Délai De Rétablissement

Le Prestataire s'engage à rétablir le service IP CENTREX en moins de quatre (4) heures (ci-après «le Temps de Rétablissement») à compter de la signalisation de l'Interruption par le Client pendant les Heures Ouvrables. En dehors de ces heures, le rétablissement est différé au premier Jour Ouvrable suivant, avant 12 heures.

En cas de non-respect du Temps de Rétablissement du service IP CENTREX, le Prestataire versera par abonnement utilisateur concerné une indemnité libératoire telle que définie ci-après :

- **8h00 < Temps de Rétablissement <= 6h00** : 25 % de la mensualité forfaitaire précisée en Annexe tarifaire ci-dessous pour l'abonnement utilisateur concerné
- **10h00 < Temps de Rétablissement <= 8h00** : 50 % de la mensualité forfaitaire précisée en Annexe tarifaire pour l'abonnement utilisateur concerné;
- **12h00 < Temps de Rétablissement <= 10h** : 75 % de la mensualité forfaitaire précisée en Annexe tarifaire pour l'abonnement utilisateur concerné ;
- **14h < Temps de Rétablissement** : 100 % de la mensualité forfaitaire précisée en Annexe tarifaire pour l'abonnement utilisateur concerné.

Les sommes mentionnées ci-dessus font directement référence à la grille tarifaire d'accès de l'offre IP CENTREX. Le cumul des pénalités relatives au Temps de Rétablissement est plafonné à une (1) Redevance Mensuelle par Abonnement utilisateur IP CENTREX.

Les communications facturées au titre de « hors forfait » n'entrent pas dans le calcul de la mensualité de l'abonnement utilisateur.

## 18. IMS Du Service IP CENTREX

Le Prestataire s'engage à maintenir l'IMS du service IP CENTREX inférieure à vingt (20) Heures ouvrables annuelles. Lorsqu'une Interruption est constatée en Heure non Ouvrable, la durée d'Interruption est comptabilisée à partir de la première Heure Ouvrable qui suit.

En cas de non-respect de l'IMS ci-dessus, les pénalités libératoires suivantes seront appliquées par abonnement utilisateur IP CENTREX concerné :

- **48h <= IMS <52h** : 25 % de la mensualité forfaitaire précisée en Annexe tarifaire l'abonnement utilisateur concerné;
- **52h <= IMS <56h** : 50 % de la mensualité forfaitaire précisée en Annexe tarifaire pour l'abonnement utilisateur concerné;
- **56h <= IMS <60h** : 75 % de la mensualité forfaitaire précisée en Annexe tarifaire l'abonnement utilisateur concerné;
- **60h <= IMS** : 100 % de la mensualité forfaitaire précisée en Annexe tarifaire l'abonnement utilisateur concerné;

Les sommes mentionnées ci-dessus font directement référence à la grille tarifaire d'accès de l'offre IP CENTREX. Elles pourront faire l'objet d'une révision à la baisse sans préavis en cas de modification à la baisse de l'offre IP CENTREX. Le cumul des pénalités relatives à l'IMS est plafonné à une (1) Redevance Mensuelle par l'abonnement utilisateur concerné.

Les communications facturées au titre de « hors forfait » n'entrent pas dans le calcul de la mensualité de l'abonnement utilisateur.

## 19. Clôture De L'incident

La clôture d'une signalisation sera faite par le Prestataire comme suit :

- Information du Client (par téléphone, ou e-mail),
- Détermination de la durée de l'Interruption,
- Clôture et archivage de l'incident.

Pour chaque incident signalé, le Client dispose d'un délai de quarante-huit (48) heures à compter du signalement de sa clôture par le Prestataire, pour envoyer au Prestataire sa contestation (dûment motivée) de la clôture. Dès réception par le Prestataire de cette contestation, le Prestataire devra poursuivre la résolution de l'incident sans ouvrir un autre ticket.

En l'absence de contestation du Client passé le délai de quarante-huit (48) heures susmentionné, la clôture sera réputée acceptée tacitement. Dans un délai de dix (10) Jours Ouvrés suivant la clôture d'un incident, un rapport d'incident sera transmis par télécopie par le Prestataire au Client afin de préciser les causes de l'Interruption ainsi que les solutions apportées et la durée de résolution.

## 20. Dispositions Financières

### 20.1. Prix

En contrepartie du Service défini dans les présentes Conditions Particulières, le Client paiera au Prestataire :

- les frais d'accès au service IP CENTREX
- les redevances mensuelles des abonnements utilisateurs IP CENTREX
- les redevances des forfaits d'appels
- le prix des options de mise en service et des options ponctuelles,
- le prix des options récurrentes, tel que précisé en annexe tarifaire des présentes Conditions Particulières.
- le prix des communications téléphoniques réalisées en « hors forfait »

### 20.2. Termes De Facturation

Chaque mois M, le Prestataire adressera au Client une facture correspondant au mois M et reprenant :

- les frais d'accès au service IP CENTREX commandés pendant le mois M-1,
- le prix des options de mise en service du Service IP CENTREX commandées pendant le mois M-1,
- les redevances mensuelles ainsi que le prix des options récurrentes et ponctuelles pour l'ensemble des Abonnements Utilisateurs et forfaits d'appels non résiliés en fin de mois M,
- les communications « hors forfait » réalisées pendant le mois M-1.

### 20.3. Durée

L'abonnement au Service est souscrit pour une durée initiale de 12 à 60 mois suivant les dispositions stipulées dans le bon de souscription aux services. La durée d'engagement peut être ajustée en fonction des dispositions de l'article 12, page 7.

A l'échéance de cette période, il se renouvellera par tacite reconduction d'année en année sauf dénonciation par l'une ou l'autre des parties par lettre recommandée avec accusé de réception trois mois avant l'expiration de la période en cours.

### 21. Résiliation

La résiliation de l'abonnement au service IP CENTREX n'entraîne pas la résiliation de l'ensemble des Services commandés par le Client auprès du Prestataire.

Toute résiliation d'une Commande par le Client rendra immédiatement exigibles les montants dus par le Client au titre des frais de résiliation, mentionnés en Annexe Tarifaire.

## Conditions Particulières des services de Téléphonie Mobile

### 1. Définitions

Les termes suivants utilisés dans les présentes Conditions Particulières auront la signification qui suit : "ARCEP" désigne l'Autorité de Régulation des Communications électroniques et des Postes.

"Carte SIM" désigne la carte à microprocesseur à intégrer dans un Terminal et permettant d'utiliser le Service.

"CDR" (Call Detail Records) ou "Ticket de taxation" désigne l'enregistrement des paramètres de l'appel (date, heure, durée, numéro appelé, appelant, etc.).

"Client" désigne la personne, telle que désignée dans le Bulletin de souscription, qui souscrit aux Services pour les besoins de son activité professionnelle.

"Communications SMS" désigne le transport de données au format SMS. "Communications MMS" désigne le transport de données au format MMS. "Data" désigne les échanges de données.

"GSM" (Global System for Mobile Communication) " désigne le service européen de radiotéléphonie mobile.

"GPRS" (General Packet Radio Service) " désigne le service de transmission de données en mode paquets qui s'appuie sur le réseau GSM et sur le protocole TCP/IP.

"Fournisseur" désigne la société fournissant le service au Client.

"Interruption" désigne une période pendant laquelle un Incident Majeur survient sur le Service. "Ligne" désigne la ligne téléphonique mobile du Client associée à une Carte SIM.

"Numéro mobile" désigne un numéro non géographique de la forme 06ABPQMCDU utilisé pour la fourniture d'un service de communications interpersonnelles mobiles, tel que défini par la décision 05-1085 du 15 décembre 2005 de l'ARCEP. "Portabilité" permet au Client de changer d'opérateur de télécommunications tout en conservant les numéros d'appel attribués par son opérateur d'origine. Un numéro bénéficiant de la portabilité est dit "porté".

"Portage" désigne l'opération par laquelle l'opérateur donneur désactive le Numéro mobile dans son système d'information, l'opérateur receveur active ce même Numéro mobile dans son système d'information et l'opérateur attributaire prend acte de ce transfert et met à jour son propre système d'information.

"PNMv2" : désigne le processus de Portabilité des Numéros mobiles en métropole décrit dans la décision n°06-0381 de l'ARCEP en date du 30 mars 2006.

"Service" désigne le Service fourni par le Fournisseur au Client dans les conditions définies aux présentes Conditions Particulières.

« RIO » désigne le code alphanumérique que le Client doit transmettre à l'Opérateur Releveur lors de la souscription du contrat de Service, pour

demande le portage de son Numéro. Il est attribué un RIO par numéro affecté au Client. "SMS" désigne un "Short Messages Service" ou "Texto", message d'une longueur maximale de 160 caractères.

"Terminal" désigne l'équipement de radiotéléphonie mobile qui, équipé d'une Carte SIM, permet l'émission et la réception de communications téléphoniques.

"UMTS" (Universal Mobile Telecommunications System) désigne la norme de radiotéléphonie publique de troisième génération, également appelé 3G.

"Vol Caractérisé" désigne un vol par effraction, vol par agression ou avec violence

## 2. Objet

Les présentes conditions ont pour objet de définir les conditions de fourniture des services de téléphonie mobile par BBS au Client.

## 3. Description du service

### 3.1. Définition du Service

Le Client bénéficie au choix de BBS, sur le territoire français métropolitain exclusivement, d'un Service de radiotéléphonie sur les Réseaux SFR, Bouygues Télécom ou Orange.

Les composantes du Service sont les suivantes :

- service de téléphonie mobile,
- services à valeur ajoutée du service de téléphonie mobile, service d'inscription à l'annuaire universel.

### 3.2. Service de téléphonie mobile

Le service de téléphonie mobile comprend :

- la mise à disposition d'une ou plusieurs Cartes SIM,
- pour chaque Carte SIM, au choix du Client, la Portabilité du Numéro mobile ou l'attribution par BBS d'un nouveau Numéro mobile,
- la fourniture au Client d'un service de radiotéléphonie mobile GSM permettant d'émettre et de recevoir, depuis ses Lignes, des appels vocaux dans la zone de couverture du Réseau soit SFR, soit Bouygues Télécom, soit Orange,
- les services ci-dessous activés par défaut pour chaque Ligne.
- Le client est informé du fait que BBS ne s'engage sur la couverture réseau à l'adresse de l'entreprise détentrice de la ligne portée en dehors de toute structure pouvant perturber la réception du signal.

#### 3.2.1. Messagerie vocale

Ce service permet au Client de disposer d'une messagerie vocale sur laquelle ses correspondants peuvent déposer des messages vocaux qui pourront être consultés par le Client.

#### 3.2.2. Rappel du correspondant

Ce service permet au Client de rappeler les derniers numéros numérotés ou ayant appelé la Ligne.

#### 3.2.3. Renvois d'appels

Ce service permet le renvoi des appels reçus vers un autre numéro ou vers la messagerie vocale.

### 3.3. Services optionnels du Service de téléphonie mobile

BBS, en sus des Services susvisés, propose au Client de souscrire, Ligne par Ligne, à des options supplémentaires sous forme d'avenants au présent contrat et notamment :

#### 3.3.1. Service SMS

Ce service permet l'envoi et la réception de SMS sur la Ligne.

#### 3.3.2. Présentation du numéro

Ce service autorise, sur l'écran du Terminal de la Ligne appelée, l'affichage du numéro de la ligne appelée.

#### 3.3.3. Double appel

Ce service permet au Client d'être averti par un signal sonore qu'un correspondant tente de le joindre alors que le Client est déjà en ligne.

#### 3.3.4. Secret d'appel permanent

Ce service permet de supprimer l'affichage du Numéro mobile de la Ligne sur l'écran du téléphone du correspondant. Cependant, le Numéro mobile de la Ligne apparaît lors de l'envoi de SMS.

#### 3.3.5. Formule au compteur

Ce service permet au Client d'être facturé à la seconde dès la première seconde au lieu d'être facturé par pas de facturation d'une minute. Ce service sera facturé au Client selon le devis signé.

### 3.4. Inscription sur les Annuaire Universels

BBS garantit qu'il se conformera à l'ensemble des dispositions légales et réglementaires relatives aux annuaires et renseignements téléphoniques et respectera l'ensemble des droits des abonnés sur les données personnelles les concernant. BBS informe ainsi le Client qu'il peut, dans les conditions prévues aux articles 35 et 36 de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978, rectifier, compléter, clarifier, mettre à jour ou effacer les données de la Liste le concernant. BBS se chargera ensuite de ces mises à jour le cas échéant.

Il appartient donc au Client de faire la demande expresse à BBS de ne pas figurer sur cet annuaire, de s'opposer à la publication et à la communication de son

adresse complète, d'interdire que les données à caractère personnel le concernant soient employées pour des opérations de prospection directe. Ces demandes sont gratuites.

Le délai de parution des informations concernant le Client dans les annuaires des différents Editeurs dépend des conditions et fréquences de parution propres aux Editeurs. En conséquence, BBS ne s'engage sur aucun délai de parution des données du Client.

## 4. Numéros mobiles

### 4.1.

BBS s'engage, dans le cadre du service qu'il fournit au Client, à respecter les obligations légales et réglementaires relatives à l'affectation des ressources en numérotation et, notamment, à se conformer à l'ensemble des décisions de l'ARCEP prises en application du code des postes et communications électroniques relatif à la gestion du plan de numérotation et aux conditions d'utilisation des ressources en numérotation, notamment les décisions 05-1084 et 05-1085 de l'ARCEP.

### 4.2.

La mise à disposition par BBS d'un ou plusieurs Numéros mobiles ne saurait entraîner, conformément à la législation applicable, le transfert de propriété des Numéros mobiles. Si ces Numéros mobiles venaient à être retirés par une décision réglementaire, administrative ou judiciaire, le Client ne pourrait se prévaloir d'un quelconque droit à indemnisation. Ces Numéros mobiles ne sont ni cessibles ni transférables. Le Client ne pourra les utiliser que pour son propre usage et ne pourra en aucune circonstance et sous aucune forme en faire bénéficier un tiers.

### 4.3.

Pour des raisons d'organisation ou d'exploitation du Service ou de changement du plan de numérotation national, BBS se réserve le droit de modifier les Numéros mobiles attribués au Client, sans que ce dernier ne puisse s'y opposer ni réclamer l'indemnisation d'un préjudice de quelque nature soit-il.

## 5. Portabilité

### 5.1. Portabilité du Numéro mobile vers le réseau de BBS (portabilité entrante)

#### 5.1.1. Documents nécessaires à BBS pour procéder à la portabilité du Numéro mobile

Pour conserver son numéro, le Client devra remettre à BBS dans les trente (30) jours suivant la signature du contrat :

- le relevé d'identité opérateur (ci-après « RIO »),
- copie du (des) contrat(s) souscrit(s) auprès du (des) précédent(s) opérateur(s),
- les (trois) dernières factures du (des) précédent(s) opérateur(s),
- une(les) lettre(s) de résiliation qu'il aura signée(s) et revêtue(s) du tampon de la société pour procéder à la(les) résiliation(s) du (des) contrat(s) souscrit(s) auprès du (des) précédent(s) opérateur(s).

Sans l'intégralité de ces documents, le Fournisseur ne pourra procéder à la portabilité du (des) numéro(s) mobile(s) et sera par conséquent dans l'obligation de créer un (de) nouveau(x) numéro(s).

#### 5.1.2. Mandat donné par le client au fournisseur

En demandant la conservation de son numéro, le Client donne mandat à BBS d'effectuer toutes les démarches nécessaires à sa demande de Portabilité, et de résilier en son nom et pour son compte le contrat de service auprès de l'opérateur à partir duquel le Numéro mobile est porté (ci-après « opérateur donneur »), et correspondant au numéro que le client souhaite conserver. Le Client doit s'informer des dispositions contractuelles de l'Opérateur Donneur relatives à la résiliation et notamment à la durée minimale d'engagement ou aux frais de résiliation avant de porter son numéro. La résiliation sera effective à la date de portage du numéro.

#### 5.1.3. Critères d'éligibilité à la portabilité

BBS ne pourra refuser la demande de Portabilité d'un Client lors de la souscription au Service que dans les cas suivants pour lesquels la demande sera considérée comme inéligible :

- incapacité du demandeur : la demande de Portabilité doit être présentée par le titulaire du contrat avec l'opérateur donneur ou par une personne dûment mandatée par celui-ci,
- demande incomplète ou contenant des informations erronées : la demande de Portabilité doit notamment comporter le Numéro mobile objet de la demande et le RIO correspondant.
- Numéro mobile inactif au jour du Portage : la demande de Portabilité doit porter sur un Numéro mobile actif au Portage, un Numéro mobile actif étant un Numéro mobile affecté à un abonné mobile, y compris lorsque le service fourni fait l'objet d'une suspension temporaire du fait de l'opérateur donneur ou à la demande de l'abonné,
- Numéro mobile ayant déjà fait l'objet d'une demande de Portabilité non encore exécutée,
- Et, de manière plus générale, refus motivé de l'opérateur donneur
- En cas d'inéligibilité de la demande de Portabilité, BBS en informera le Client en précisant le motif dans les meilleurs délais. BBS procédera alors à une création de ligne en remplacement de la demande de Portabilité.

- Le refus de portage opposé au client par l'Opérateur Donneur, ou l'inéligibilité de la demande, ne constituent pas une condition de résiliation du contrat de service aux torts de BBS. Dans ce cas, BBS communique au Client un autre numéro mobile.

Par les présentes, le Client reconnaît avoir été informé et avoir accepté les modalités et les conséquences liées à sa demande de portabilité, et notamment le fait que l'opération de migration entraîne une interruption du service d'une durée d'environ quatre heures, qui pourra exceptionnellement être prolongée en cas de nécessité technique.

### 5.2. Portabilité du Numéro mobile BBS vers un autre opérateur (portabilité sortante)

BBS mettra à disposition du Client gratuitement pour chaque Numéro mobile actif le RIO correspondant conformément à la décision 06-0381 de l'Arcep, en téléphonant au numéro suivant : 3179. Le Client devra transmettre à BBS son numéro de carte SIM, son Numéro mobile, et le n° SIRET de son Entreprise.

Le client doit s'adresser directement à l'Opérateur qu'il mandate pour que son Numéro mobile soit porté (ci-après « opérateur receveur »), afin de résilier le contrat de service souscrit auprès du fournisseur et de demander le portage du Numéro associé.

En tout état de cause, la demande de portabilité du Client vers un opérateur receveur vaut demande de résiliation du contrat du Client auprès de BBS en ce qui concerne le Numéro mobile porté conformément à la décision n° 06-0381 de l'ARCEP. La résiliation du contrat entre le Fournisseur et le Client prend effet avec le Portage effectif du numéro.

En conséquence, si la période d'engagement du contrat de service n'est pas achevée à la date de portage du numéro, le Client sera redevable des indemnités de résiliation prévues à l'article 8 des conditions générales.

### 5.3. Limitation de responsabilité

BBS ne saurait voir sa responsabilité engagée à l'égard du Client ayant demandé une portabilité entrante ou sortante en cas de :

- Négligence du client qui ne retourne pas lors de la souscription du service son dossier complet dans les délais requis.
- En cas d'inéligibilité à la portabilité
- En cas de perte d'éligibilité à la portabilité
- En cas de fautes, négligence, absences de réponses, défaillances, dysfonctionnements techniques imputables aux opérateurs qui interviennent dans le processus de portabilité ayant pour effet de perturber, suspendre, reporter ou empêcher le portage du numéro du Client.

### 6. Accès aux réseaux GPRS et UMTS

L'accès au réseau GPRS et UMTS dans le cadre d'un service à valeur ajoutée a lieu dans les conditions suivantes, étant entendu que l'accès à ces réseaux suppose l'utilisation de Terminaux spécifiques.

#### 6.1. Matériel requis pour l'accès au réseau

L'accès au réseau GPRS ainsi que l'accès au réseau UMTS suppose l'utilisation par le Client d'un Terminal compatible respectivement GPRS et UMTS et correctement paramétré.

Le déploiement du réseau UMTS, les conditions d'accès à celui-ci ainsi que les contraintes d'usage des services proposés ou accessibles depuis ce réseau sont fonction d'un environnement technologique qui évolue de manière continue. BBS ne peut donc pas garantir la compatibilité du réseau UMTS ou de l'accès à ses services avec toute évolution future, notamment logicielle, effectuée par des sociétés tierces.

#### 6.2. Couverture

L'accès au réseau UMTS se fait en France Métropolitaine exclusivement, et dans la limite des zones de couverture. Compte tenu de la nouveauté de la technologie déployée, le Client est expressément informé que les zones couvertes peuvent ne pas l'être de façon totalement homogène et/ou que des interruptions dans la fourniture des services peuvent survenir.

Lorsque le Client quitte une zone couverte par le réseau UMTS ou si l'accès au réseau est momentanément indisponible, il sera basculé sur le réseau GSM/GPRS à l'exception des services ne fonctionnant que sous la norme UMTS tels que notamment la visiophonie ou le streaming en mode Wap. Suite à ce basculement, la communication ou la connexion se poursuit aux conditions tarifaires de l'offre UMTS souscrite.

Les conditions de débit du réseau vers lequel le basculement est effectué s'appliquent automatiquement. Il est toutefois précisé que ce basculement automatique ne pourra s'effectuer qu'à condition que le Client ait au préalable paramétré son Terminal de telle sorte que la sélection du réseau disponible s'effectue automatiquement. Si tel n'est pas le cas ou si le Client utilise un des services spécifiques au réseau UMTS (visiophonie ou streaming en mode Wap) alors qu'il quitte une des zones couvertes par le réseau UMTS, la communication ou connexion sera interrompue.

#### 6.3. Swap

Toute demande de changement de réseau sur une même carte SIM à l'initiative du client, lui sera facturée 32€ HT/ Par carte SIM.

## **7. Carte SIM**

7.1. Une Carte SIM est composée d'un support plastique et d'une puce contenant les informations nécessaires à l'utilisation d'un Terminal GSM sur un réseau GSM.

7.2. Les cartes SIM demeurent la propriété insaisissable de BBS, ce dernier ne faisant que les mettre à disposition du Client pour l'exécution du service objet des présentes conditions.

Dès lors, le Client s'interdit toute modification interne telle des modifications dans les logiciels de ladite Carte SIM ou toute autre modification externe.

BBS peut la remplacer à tout moment en cas de défaillance constatée de celle-ci ou dans le cadre d'évolutions techniques ou commerciales.

7.3. Chaque Carte SIM est strictement et exclusivement réservée à une utilisation par le Client en vue de bénéficier du Service du Client pour ses besoins propres.

7.4. Le Client est seul responsable de l'utilisation et de la conservation des Cartes SIM. Le Client doit donc utiliser les Cartes SIM conformément à leur destination, aux dispositions des Conditions Particulières et aux dispositions du Code des postes et communications électroniques. Le Client s'engage également à ne pas créer de dysfonctionnements sur le Réseau, y compris sur l'ensemble des systèmes susceptibles de dégrader la qualité de service de l'ensemble ou d'une partie des utilisateurs du Réseau.

7.5. En particulier, le Client s'interdit formellement de connecter au Réseau des équipements ayant pour objet de permettre un usage du Service autre que celui pour lequel il a été conçu. Le Client s'interdit formellement notamment l'usage de tout équipement (tel que les « passerelles GSM ») servant à router des appels émanant de postes fixes en utilisant le Réseau et de tout boîtier de raccordement radio. Afin de préserver la qualité de service pour l'ensemble des utilisateurs du Réseau, le Client s'interdit formellement l'usage, directement ou via des tiers, de dispositifs permettant de générer automatiquement et/ou en masse notamment des appels voix, des sessions GPRS, des SMS des MMS. A défaut, BBS se réserve le droit de suspendre le Service, de plein droit et sans préavis, notamment en cas d'atteinte au bon fonctionnement du Réseau.

7.6. Toute tentative de duplication ou tout usage non conforme, anormal ou frauduleux d'une Carte SIM est passible des sanctions prévues par la loi et autorise BBS à résilier le Service de plein droit et sans préavis. Peuvent être considérés comme un usage anormal, sans aucun caractère exhaustif, un volume inconsidéré ou une variation brusque du volume de consommations émises depuis une Ligne. Par ailleurs, BBS interrompra le Service, de plein droit et sans préavis, en cas d'utilisation d'une Carte SIM avec un Terminal référencé comme perdu ou volé.

7.7. La Carte SIM ne peut pas être utilisée par un exploitant de réseau de télécommunications fixe ou mobile ou un fournisseur de services de télécommunications fixes ou mobiles aux fins de modifier l'acheminement d'un service de télécommunication sur un réseau de télécommunication tiers. Dans un tel cas, le Client accepte que BBS puisse interrompre le Service, de plein droit et sans préavis, sans qu'aucune indemnité ne puisse lui être demandée.

7.8. A chaque Carte SIM est associé un code personnel et confidentiel (code PIN) que le Client peut changer à tout moment.

7.9. La composition à trois reprises d'un code PIN erroné entraîne le blocage de la carte SIM. Si le code PIN est composé trois fois lors de la première utilisation de la carte SIM, la carte sera définitivement grillée et un SAV SIM sera obligatoire.

7.10. Le Client est seul responsable de l'utilisation qui est faite de la Carte SIM et de la Ligne associée, quel que soit l'utilisateur, et des conséquences qui en résultent.

7.11. Le Client doit immédiatement informer BBS de la perte, du vol, du détournement ou de l'utilisation non autorisée d'une Carte SIM afin que la ligne soit mise hors service sur cette Ligne, en téléphonant au numéro suivant : 0237502397. Ce service est accessible de 9h30 à 12h00 heures et de 14h00 à 18h00, du Lundi au Vendredi. Lors de la déclaration, le Client fournira toutes les informations demandées à BBS, étant entendu que BBS ne saurait être responsable des conséquences de fausses déclarations.

7.12. Le Client devra adresser à BBS dans les deux (2) jours ouvrés suivant soit la découverte des faits soit le dépôt de plainte une lettre recommandée avec demande d'avis de réception confirmant la perte, le vol, le détournement ou une utilisation non autorisée accompagnée de pièces justificatives. En particulier, en cas de Vol Caractérisé, le courrier du Client devra être accompagné 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 réception par BBS 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 de Service reste en vigueur et les redevances périodiques associées au service facturées. Le prix du Service sera facturé au Client pendant la période de suspension.

BBS tient à la disposition du Client aux conditions tarifaires en vigueur, une

nouvelle carte SIM et procède à l'activation de la nouvelle carte.

## 8. Terminaux

Le Client s'engage à ne pas acquérir ou louer de matériel radioélectrique (mobiles et périphériques) non agréés pour les réseaux de radiotéléphonie numérique GSM/GPRS/UMTS par les autorités compétentes en la matière. Il est responsable des conséquences de l'utilisation d'un matériel non agréé.

## 9. Mise en service

La date de mise en service d'une Ligne sera la date de l'activation de la Carte SIM correspondante (« Date de Mise en Service »).

Le client a connaissance du fait que l'activation immédiate de ses lignes auprès de BBS ne rompt pas automatiquement les engagements qu'il pourrait avoir auprès d'un autre opérateur et qu'il devra le cas échéant supporter toutes les conséquences d'une résiliation anticipée ou d'un maintien du contrat jusqu'à son terme.

BBS collecte les dates de fin de contrat et RIO de chacune des lignes concernées par le présent contrat dans les quinze (15) jours calendaires suivant la signature du contrat. Ces dates sont fermes et définitives. Il est de la responsabilité du client de maintenir cette date de fin de contrat pour chaque ligne concernée en évitant de se réengager auprès d'un quelconque fournisseur. De même, le client prendra toutes les dispositions nécessaires afin de dénoncer les options autorisant un réengagement systématique des lignes concernées par le contrat.

## 10. Fourniture du service et responsabilités

10.1. Le service fourni par BBS est dépendant du service fourni par ses partenaires opérateurs. A ce titre BBS s'engage à faire tout son possible pour délivrer un service de qualité. Cependant, BBS ne pourra être tenu pour responsable des interruptions ou défaillances momentanées dégradant le service, en raison notamment d'aléas atmosphériques ou d'opérations de maintenance ou encore d'extension du réseau de télécommunications de l'opérateur partenaire.

En cas de commande associée à une demande de portabilité entrante, le Client devra veiller à envoyer ses documents de souscription accompagnés du bon de portage au moins 30 jours avant la date de portage qui y est indiquée. Dans le cas contraire, le service sera activé avec un numéro différent.

Les offres de Produits et/ou Service sont valables dans la limite des stocks disponibles.

10.2. Le Client reconnaît ainsi avoir été informé et accepter expressément que le Service puisse être perturbé voire interrompu momentanément ou localement notamment en cas de travaux techniques d'entretien, de renforcement ou d'extension sur le réseau ou sur l'un des systèmes auxquels ledit réseau est connecté, ou en cas d'aléas de propagation liés à la transmission des signaux radioélectriques. La responsabilité du Fournisseur ne saurait par conséquent être engagée à ce titre.

10.3. La responsabilité de BBS, soumise uniquement à une obligation de moyens, ne saurait dès lors être engagée par le Client notamment en cas de :

- transmission des signaux radioélectriques affectée par les contraintes ou les limites des normes techniques imposées par les autorités réglementaires ou les groupements normatifs compétents,
- mauvaise utilisation par le client et/ou par ses correspondants du service,
- mauvaise installation du mobile et/ou de ses accessoires,
- perturbations ou interruptions dans la fourniture ou l'exploitation des moyens de communication fournis par le ou les exploitants des réseaux,
- suspension de l'accès au service dans les cas visés à l'article 13,
- utilisation non conforme à son usage de la carte SIM,
- utilisation du service consécutive à une divulgation, une désactivation, une perte ou un vol du code d'accès confidentiel associé à chaque carte SIM, et plus généralement utilisation dudit service par une personne non autorisée,
- perturbations, quelle qu'en soit la nature, et/ou indisponibilités totales ou partielles, et/ou interruptions de tout ou partie du service proposé sur les réseaux de radiotéléphonie, et plus généralement, survenance de tout problème, quelle qu'en soit la nature ou l'importance dont le Client pourrait être victime à l'occasion de l'utilisation dudit réseau,
- d'indications erronées au niveau des informations et documents communiqués par le Client à BBS,
- force majeure : BBS s'efforcera uniquement de veiller à informer le Client de la possible occurrence de ces perturbations lorsqu'il en aura lui-même été averti au préalable.

10.4. Par force majeure, il faut notamment entendre :

- tout dysfonctionnement total ou partiel résultant de perturbations ou d'interruptions dans la fourniture ou l'exploitation des moyens de télécommunications fournis par le ou les exploitants du (de) réseau(x) ou des serveurs exploités par des sociétés tierces auxquels est (sont) connecté(s) le(s) réseau(x) servant de support au service,
- les événements naturels (foudre, incendie, inondation, tremblements de terre, ...),
- les faits les faits de guerre, émeutes, attentats,...

- les conflits de travail des prestataires ou des fournisseurs de l'opérateur,
- l'ordre de l'Autorité Publique imposant la suspension totale ou partielle du service de radiotéléphonie publique dans les conditions fixées par la législation et la réglementation en vigueur,
- la cessation de l'exploitation du réseau de téléphonie publique pour lequel le service est souscrit par décision de l'Autorité Publique.

De manière générale, le Fournisseur ne sera tenu pour responsable de la non-exécution de l'une quelconque de ses obligations qui résulte d'un empêchement indépendant de sa volonté ou qu'il ne pouvait pas raisonnablement être tenu de prévoir au moment de la conclusion du contrat.

10.5. Dans le cadre du service de présentation du numéro de l'appelant, la présentation du numéro de la ligne appelante ne peut pas être assurée dans certains cas et la responsabilité du Fournisseur ne saurait par conséquent être engagée, notamment :

- lorsque l'appelant a refusé la divulgation de son numéro,
- lorsque l'appel vient de l'étranger ou d'un réseau d'un opérateur tiers si l'information n'est pas fournie par le réseau d'origine,

Ces deux cas n'étant pas exhaustifs.

De même, BBS n'est pas responsable, ce que le Client reconnaît et accepte, de l'exploitation par le mobile GSM de l'information fournie dans le cadre du service de présentation de l'appelant. Il appartient au Client de s'assurer, lors de l'acquisition de son mobile, du contenu et de la forme sous laquelle le mobile restitue cette information.

10.6. Toute erreur, inexactitude ou fausse déclaration portée par le Client ne saurait engager la responsabilité de BBS qui sera en droit de facturer les prestations sur la ou les ligne(s) déclarée(s).

10.7. En tout état de cause, BBS ne pourra être tenu pour responsable des préjudices commerciaux ou financiers subis par le Client, préjudices dits indirects.

10.8. Pour le cas où la responsabilité de BBS se verrait engagée en cas d'inexécution fautive de l'une de ses obligations et où il en résulterait un préjudice direct pour le Client, elle se limiterait à une indemnisation s'élevant au maximum à la moyenne des facturations émises sur les trois (3) mois précédant le préjudice.

## 11. Obligations du client

D'une manière générale, le Client s'engage à :

- certifier l'exactitude des renseignements qu'il fournit et particulièrement concernant le(s) numéro(s) de ligne(s) téléphonique(s) mobile(s) qu'il désigne à BBS,
- respecter les lois et règlements en vigueur, notamment en matière de télécommunications,
- informer immédiatement et par écrit BBS de tout changement intervenu dans un de ses éléments d'identification, et notamment, de tout changement d'adresse au moins sept (7) jours avant le changement effectif,
- ne pas utiliser les services dans un but ou d'une manière contraires aux lois et réglementations en vigueur,
- fournir tous les justificatifs originaux nécessaires lors de l'ouverture de son compte,
- utiliser la carte SIM de BBS exclusivement dans un équipement mobile GSM compatible avec le service du Fournisseur et de ne pas l'utiliser dans un esprit contraire aux principes de l'offre de BBS,
- ne pas utiliser et/ou commercialiser les cartes SIM avec un « boîtier de raccordement radio », un « hérisson » ou une « simbox » sous peine de sanctions,
- garantir à BBS la confidentialité de toutes les informations qui lui seront fournies ainsi que la sauvegarde de tous les biens mis à sa disposition,
- ne pas utiliser le service de BBS à des fins commerciales facturées spécifiquement ou intégrées à la facturation de prestations envers un tiers,
- informer immédiatement BBS et ce, par tout moyen, de la perte ou du vol de sa (ses) carte(s) SIM, afin que sa (ses) ligne(s) soi(en)t mise(s) hors service. Il devra ensuite confirmer ce vol ou cette perte à BBS par lettre recommandée avec accusé de réception accompagnée d'une copie du dépôt de la plainte auprès des autorités compétentes dans les deux (2) jours ouvrés suivant soit la découverte des faits, soit le dépôt de plainte. En cas de contestation, la mise hors service sera réputée avoir été effectuée à la date de réception de cette lettre par BBS. Le Contrat restera en vigueur et les redevances d'abonnement seront facturées pendant la période de suspension. La ligne sera remise en service sur simple demande écrite du Client, BBS se réservant le droit de modifier le numéro d'appel initialement attribué et de facturer au client des frais de remise en service,
- informer immédiatement BBS du détournement et/ou de l'utilisation non autorisée d'une ou plusieurs lignes.

## 12. Restriction de service

Il appartiendra au Client d'indiquer les restrictions de services qu'il entend voir opérer sur sa (ses) ligne(s). A défaut d'indication de sa part, le Fournisseur ne procédera à aucune restriction.

### 13. Livraison des cartes SIM et GSM

#### 13.1. Délai

Les délais de livraison ne sont donnés, excepté en ce qui concerne les bons de portage, qu'à titre informatif et indicatif. BBS s'efforce de faire respecter les délais de livraison qu'il indique à l'acceptation de la commande et à exécuter la commande, sauf cas de force majeure, ou en cas de circonstances hors de son contrôle tels que des grèves, gel, incendie, tempête, inondation, épidémie, difficulté d'approvisionnement, sans que cette liste ne soit limitative.

Les retards de livraison ne peuvent donner lieu à aucune pénalité ou indemnité, ni motiver l'annulation d'une commande.

#### 13.2. Transport

Les Produits commandés voyagent aux risques et périls du Client.

Il appartient donc au Client, en cas d'avarie des marchandises livrées ou de manquants, d'effectuer toutes les réserves nécessaires auprès du transporteur. Le Client doit vérifier au moment de la livraison, en présence du transporteur, la conformité de la livraison.

En cas de dommages ou de manquants, le Client doit formuler des réserves écrites, précises et motivées sur le bordereau de livraison et en aviser immédiatement par tous les moyens BBS.

La mention « Sous réserve de déballage et de contrôle » ou une réserve trop générale et imprécise n'a aucune valeur juridique et ne donne droit à aucun recours.

Les réclamations du Client ne seront recevables que si elles portent sur la marchandise contenue dans les colis.

#### 13.3. Réception

Sans préjudice des dispositions à prendre par le Client vis-à-vis du transporteur telles que décrites à l'article 14.2, toute réclamation, qu'elle qu'en soit la nature, portant sur les produits livrés, ne sera prise en compte par BBS que si elle est motivée et effectuée par lettre recommandée avec accusé de réception, dans un délai de 3 jours ouvrés à compter de la livraison. Aucune réclamation ne sera prise en compte si elle intervient postérieurement à ce délai. Il appartient au Client de fournir au Fournisseur tous les justificatifs quant au bien-fondé de sa réclamation.

Aucun retour ne pourra être effectué par le Client sans l'accord préalable et exprès de BBS.

La réclamation effectuée par le Client dans les conditions et selon les modalités décrites par le présent article ne suspend pas l'obligation de paiement du Client de(s) la marchandise(s) concernée(s).

La responsabilité de BBS ne peut en aucun être mise en cause pour d'éventuels incidents en cours de transport (destructions, avaries, perte ou vol).

#### 13.4. Suspension des livraisons

En cas de non-paiement intégral ou partiel par le Client d'une facture venue à échéance depuis plus de 8 jours ouvrables, BBS se réserve la faculté de suspendre toute livraison en cours et/ou à venir.

#### 13.5. Annulation des livraisons

En cas d'ouverture d'une procédure de redressement ou de liquidation judiciaire, les commandes en cours seront automatiquement annulées.

### 14. Garantie des vices cachés

14.1. BBS limite la garantie de ses produits contre les vices cachés conformément à la loi, les usages et la jurisprudence. Cette garantie est dès lors exclue lorsqu'il est fait usage des produits par le Client dans des conditions d'utilisation ou de performances non prévues ou faibles.

Le vice caché s'entend donc d'un défaut de réalisation du produit le rendant impropre à son usage et non susceptible d'être décelé par le Client avant son utilisation.

14.2. Les défauts et détériorations des produits livrés consécutifs à des conditions anormales de stockage et/ou de conservation chez le Client, notamment en cas d'accident de quelque nature que ce soit, ne pourront ouvrir droit à la garantie due par BBS.

14.3. Au titre de la garantie des vices cachés, BBS ne sera tenu que du remplacement ou de la réparation sans frais des marchandises défectueuses, sans que le Client ne puisse prétendre à l'obtention de dommages et intérêts, pour quelque cause que ce soit.

14.4. La garantie des vices cachés cesse de plein droit dès lors que le Client n'a pas averti BBS du vice allégué dans un délai de 10 jours francs à partir de sa découverte. Il incombe au Client de prouver le jour de cette découverte.

14.5. Cette garantie est limitée à trois mois à compter de la découverte du vice par le Client.

### 15. Commande de GSM

Toute commande de GSM ne pourra être honorée qu'après la réception par BBS du règlement du Client. Ce règlement se fera par chèque en attendant l'enregistrement des coordonnées bancaires du Client par les services comptable

et informatique du Fournisseur puis par prélèvement dès cet enregistrement effectué.

### Conditions Particulières de services de Téléphonie Fixe VGA (Service de Revente de l'Abonnement)

#### 1. Définitions

En complément des définitions des Conditions Générales des Services (ci-après "les Conditions Générales"), les termes suivants utilisés dans les présentes Conditions Particulières auront la signification qui suit :

« **Service** » désigne le Service de téléphonie fixe fourni au Client par BBS dans les conditions définies aux présentes Conditions Particulières.

« **Site(s)** » désigne le ou les site(s) du Client où le Service est fourni par BBS.

« **Ligne(s)** » désigne la ou les lignes téléphoniques fixes du Client pour lesquelles ce dernier a souscrit au Service.

« **Opérateur Historique** » désigne Orange.

« **OBL** » désigne l'opérateur de boucle local auquel est raccordé le Client.

« **Service de Revente de l'Abonnement** » désigne le mécanisme permettant à BBS de revendre au Client l'abonnement téléphonique et de lui fournir les services de téléphonie correspondants. Ce Service permet donc la reprise par BBS de l'intégralité des appels émis par le Client ainsi que de ses abonnements.

« **Portabilité** » désigne l'opération permettant au Client de changer d'opérateur de télécommunications tout en conservant les numéros d'appel attribués par l'Opérateur Historique. Un numéro bénéficiant de la portabilité est dit "porté".

« **Équipement du Client** » désigne tout équipement ou logiciel, sous la responsabilité du Client ou de ses fournisseurs, nécessaire à la fourniture du Service et notamment les PABX.

« **Équipement Terminal** » désigne l'équipement connecté aux Équipements du Client lui permettant d'utiliser le Service pour les accès en connexion directe.

« **Répartiteur téléphonique** » désigne le lieu situé dans le central téléphonique où se font toutes les connexions d'un réseau.

« **Boucle locale** » est la partie de la ligne téléphonique (paires de cuivre) allant du répartiteur de l'opérateur téléphonique jusqu'à la prise téléphonique du Client. Physiquement, il s'agit de tous les câbles urbains que l'on peut voir dans les rues, des câbles souterrains et même de la paire de fils arrivant chez l'utilisateur de la ligne.

« **Pabx** » désigne les équipements matériels et logiciels assurant la commutation des communications téléphoniques filaires et sans fil.

« **Jour Ouvré** » désigne tout jour à l'exception du samedi et du dimanche ou de tout autre jour férié ou chômé en France.

« **Heures Ouvrées** » désigne la période de 9 h à 18 h les Jours Ouvrés.

« **Interruption** » désigne une indisponibilité totale du Service sur un Site exclusivement imputable au Réseau, à l'exclusion des dysfonctionnements ayant un impact mineur sur l'utilisation du Service tels que les microcoupures, temps de réponse longs, appels n'aboutissant pas vers une destination, etc.

« **Anomalie** » ou « **Défaut** » désigne toute déviation d'un Service par rapport à ses spécifications techniques, inhérente au Service. Une Anomalie ou un Défaut est réputé majeur quand il empêche toute utilisation du Service concerné par le Client. A défaut, elle/ il est réputé(e) mineur.

#### 2. Objet

Les présentes Conditions Particulières ont pour objet de définir les conditions de fourniture des Services par BBS au Client.

#### 3. Définition du service

##### 3.1 Service de Revente de l'Abonnement :

Par le Service de Revente de l'Abonnement, BBS devient l'unique interlocuteur du Client pour ses services de téléphonie fixes. Dans ce cadre, BBS facture au Client l'abonnement téléphonique de l'Opérateur Historique ainsi que les communications sortantes (émises par le Client), y compris les communications vers les numéros spéciaux et les numéros d'urgence, ces dernières demeurant néanmoins acheminées par l'Opérateur Historique.

Le Service de Revente de l'Abonnement peut être fourni sur les accès de base suivants :

- accès de base isolé existant ou groupement d'accès de base existant, identifié par un numéro de désignation d'installation (NDI) supportant un contrat de raccordement avec l'Opérateur Historique,
- accès de base isolé ou groupement d'accès de base à créer,
- ligne analogique isolée ou groupée, existante ou à créer.

Le Service de Revente de l'Abonnement ne peut pas être fourni sur les accès analogiques ou les accès de base isolés ou en groupement suivants :

- accès supportant un poste d'exploitation d'Orange (postes internes à Orange),
- accès (ligne) corps d'un groupement technique,

- accès en cours de création, de résiliation, de dénumérotation / renumérotation ou de déménagement,
- accès temporaire,
- cabines et publiphones.

Les Sites bénéficiant des offres "Numéris accès Primaires ou T2", "Numéris Duo", "Numéris Commerce" et "Numéris Itoo" ne peuvent également pas bénéficier du Service de Revente de l'Abonnement.

L'Opérateur Historique reste le seul attributaire du NDI dont dispose chaque accès et peut, pour des contraintes techniques, être amené à le modifier sous réserve d'un préavis de six (6) mois.

Dans le cas où le Client souscrit au Service de Revente de l'Abonnement sur une Ligne déjà existante, il conservera le numéro de téléphone attribué par l'OBL.

La souscription au Service de Revente de l'Abonnement entraîne la résiliation automatique de l'abonnement téléphonique et de l'ensemble des offres et services souscrits uniquement auprès de l'Opérateur Historique ainsi que toute Présélection existante auprès d'un opérateur tiers.

Néanmoins, la location de matériel (terminal, télécopieur,...) restera le cas échéant facturée au Client par l'Opérateur Historique.

La mise en place du Service de Revente de l'Abonnement ne permet plus au Client de sélectionner appel par appel un autre opérateur pour acheminer ses communications téléphoniques ou de souscrire à la Présélection auprès d'un/d'autre(s) opérateur(s).

La mise en œuvre du Service de Revente de l'Abonnement entraîne l'interruption technique des services téléphoniques (de type canal D sur accès de base), ce dont a été avisé le Client qui ne saurait ainsi le reprocher à BBS.

La mise en œuvre du Service de Revente de l'Abonnement sur une ligne isolée en dégroupage partiel est compatible avec les services d'internet haut débit préexistants supportés par ladite ligne.

La mise en œuvre du Service de Revente de l'Abonnement sur une ligne analogique en dégroupage totale ou en ADSL nu écrase l'offre de dégroupage total ou d'ADSL nu de ladite ligne.

Il appartient au Client de résilier, dans les conditions contractuelles souscrites avec eux, directement auprès des opérateurs ou prestataires concernés les services incompatibles avec la mise en œuvre du Service de Revente de l'Abonnement sur une ligne.

#### **4. Options du service de revente de l'abonnement**

Le Client bénéficie de services à valeur ajoutée qui sont fournis sur simple demande aux conditions tarifaires mentionnées dans le Contrat de Services.

##### 4.1 SDA (Sélection directe à l'arrivée) :

Le Client peut souscrire à des SDA par tranche de dix (10). Les SDA permettent aux postes téléphoniques du Client d'être directement joignables sans passer par le standard.

##### 4.2 Impulsion de taxe moyennant un abonnement mensuel (pour le Service de Raccordement Direct) :

Le Client peut, sur le Contrat de Services opérateur, souscrire, Ligne par Ligne, à l'option de remontée d'impulsions de taxe. Cette option consiste à intervalle régulier au cours d'une communication en la fourniture d'une impulsion générée par le réseau de BBS à destination des Equipements du Client. La valeur de l'impulsion est fixée à 1,50 € HT par canal.

##### 4.3 Secret permanent :

Sur simple demande, le Client peut bénéficier du secret permanent. Le secret permanent supprime l'identification de l'appelant de façon permanente et ce, pour tous les appels émis depuis l'installation du Client.

##### 4.4 Inscription sur les annuaires universels :

BBS garantit qu'il se conformera à l'ensemble des dispositions légales et réglementaires relatives aux annuaires et renseignements téléphoniques et respectera l'ensemble des droits des abonnés sur les données personnelles les concernant. BBS informe ainsi le Client qu'il peut dans les conditions prévues aux articles 35 et 36 de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978, rectifier, compléter, clarifier, mettre à jour ou effacer les données de la Liste le concernant. BBS se chargera ensuite de ces mises à jour le cas échéant.

Il appartient donc au Client de faire la demande expresse à BBS de ne pas figurer sur cet annuaire, de s'opposer à la publication et à la communication de son adresse complète, d'interdire que les données à caractère personnel le concernant soient employées pour des opérations de prospection directe. Ces demandes sont gratuites.

Le délai de parution des informations concernant le Client dans les annuaires des différents Editeurs dépend des conditions et fréquences de parution propres aux Editeurs. En conséquence, BBS ne s'engage sur aucun délai de parution des données du Client.

#### **5. Conditions spécifiques de mise à disposition du Service de Revente de l'Abonnement**

##### 5.1 Mandat de reprise de l'Abonnement :

Le Client donne mandat à BBS afin d'effectuer, en son nom et pour son compte,

l'ensemble des démarches nécessaires auprès de l'OBL pour la mise en œuvre du Service de Revente de l'Abonnement. Cette mise en œuvre relève de la seule maîtrise de l'OBL qui est libre de rejeter toute demande au titre de ce Service. BBS n'est aucunement responsable des délais ni du contenu de la réponse de l'OBL. Si le Service de Revente de l'Abonnement n'est pas confirmé par l'OBL, ce dernier en informera le Client.

Le Client déclare :

- être titulaire des Lignes précitées ou à défaut, avoir obtenu l'accord du ou des titulaires et engager sa responsabilité en cas de litige soulevé par le titulaire de la ligne,
- avoir résilié ou avoir commencé les démarches de résiliation de la présélection chez d'autres opérateurs et/ou pour ce Service, de l'ensemble des services préexistants sur la/les Ligne(s) ou l'accès de base chez d'autres opérateurs.

##### 5.2 Abonnement :

Le Client doit maintenir son abonnement auprès de l'OBL afin que BBS puisse le reprendre en vue de le revendre au Client. La résiliation dudit abonnement pour quelque raison que ce soit ou la mise en place d'un abonnement temporaire, modéré, à accès sélectif modulable ou, en général, tout service limité sur une Ligne, emportera résiliation automatique du Contrat de Services pour la Ligne concernée et le Client sera redevable envers BBS des frais de résiliation anticipés mentionnés dans les présentes Conditions particulières.

##### 5.3 Forfaits/options :

Il est expressément convenu entre les parties que la résiliation de forfaits et/ou options souscrits chez d'autres opérateurs que BBS est à réaliser par le Client. BBS ne saurait par conséquent être tenu pour responsable des sommes qui seraient facturées au Client par ces opérateurs au titre de ces options ou forfaits non résiliés.

##### 5.4 Numéros :

Il est expressément convenu entre les parties que le(s) numéro(s) de téléphone inscrit(s) sur le Contrat de Services, le sont sous l'entière responsabilité du Client qui a procédé à toutes les vérifications nécessaires. Dans ces conditions, le Client sera tenu de régler les sommes mises à sa charge au titre d'un numéro erroné.