

## CONDITIONS PARTICULIÈRES DES FORFAITS

### VGA

#### Mises à jour en septembre 2019

*Les présentes conditions particulières annulent et remplacent toute condition particulière applicable à ce service acceptée et signée antérieurement.*

### 1. Opposabilité des conditions particulières de

**Services VGA :** Toute souscription de services VGA commercialisés par VODOLIS, immatriculée au registre du commerce et des sociétés d'Orléans sous le numéro 794 029 421, dont le siège social est situé 38 rue Charles Péguy 45430 Chécy par des utilisateurs professionnels, est soumise aux présentes Conditions Particulières de Services VGA.

**2. Définitions :** Les termes définis aux Conditions Générales de Services de communications VODOLIS auront la même signification au titre des présentes Conditions particulières de Services.

« ORANGE » signifie la société ORANGE, 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.

« Accès VGA » désigne, dans le cadre des présentes Conditions particulière de Service VGA, un raccordement en mode analogique ou RNIS (pour accès de Base). Il comprend deux canaux B à 64 kbit/s chacun et un canal D à 16 kbit/s donnant accès à une interface appelée « interface RNIS ». Un Accès de Base Isolé est identifié par un numéro de désignation (ND) ou un numéro de désignation d'installation (NDI) supportant un contrat de raccordement.

« Code d'accès » signifie le couple constitué d'un nom d'utilisateur et d'un mot de passe pour commander ou utiliser le Service, attribuer, modifier un service notamment grâce à l'interface d'administration du Service si celui-ci est mis à sa disposition par Le Prestataire.

« Défaillance » : désigne une indisponibilité totale du Service sur un Site utilisateur Final exclusivement imputable au Réseau rendant impossible l'acheminement des communications vers le Site de l'utilisateur.

« Équipements Data » désigne les télécopieurs, les terminaux de paiement, les machines à affranchir, les minitels, les modems ainsi que tout autre Équipement du Site (autre que les téléphones) et qui peuvent être reliés au PABX de l'utilisateur.

« Groupement d'Accès » désigne un ensemble de ligne analogique ou RNIS regroupé pour des raisons de traitement d'appels ou de gestion. Un accès (ligne) du Groupement, appelé « Accès (ligne) de tête de Groupement », porte le numéro qui identifie le groupement. Son numéro est le Numéro de Désignation du Groupement (NDI). Un Groupement d'Accès est constitué d'au moins deux Accès du même type (ligne analogique ou Accès de Base) à la même adresse géographique.

« Ligne » : signifie-la ou les lignes de téléphone fixe(s) de l'utilisateur située(s) en France métropolitaine pour la- ou lesquelles le Service a été souscrit.

« Matériels » désigne le ou les équipement(s) de télécommunication et tout équipement connexe, propriétés de l'utilisateur ou sous son contrôle et notamment les Équipements Data et les téléphones.

« OBL » : désigne l'Opérateur de Boucle Locale propriétaire de la ligne à savoir l'opérateur historique.

« Réseau » signifie le réseau de télécommunications du prestataire acheminant le trafic téléphonique en provenance ou à destination de tout utilisateur du Service.

« Service VGA » : désigne un service de vente en gros d'abonnements. Ce service permet l'acheminement sur le Réseau des communications de l'utilisateur, à destination des numéros composés, tout en conservant les Matériels (TNR) de l'opérateur historique.

Les communications vers des numéros spéciaux ou des numéros d'urgence ne sont pas acheminées par VODOLIS dans le cadre du Service et restent acheminées par ORANGE ou plus généralement par l'OBL, étant précisé que l'ensemble des communications entrantes et sortantes (y compris vers des numéros spéciaux ou d'urgence) sera facturé par VODOLIS.

### 3. Mise en œuvre du Service VGA

L'utilisateur conservera son numéro de téléphone attribué par ORANGE. Ce numéro est incessible et ne peut être considéré comme attribué de manière définitive, l'utilisateur pouvant être contraint de modifier le numéro qui lui est attribué pour des raisons techniques. Le Service est fourni sur les Liens d'Accès existants du Site utilisateur, à savoir : -sur une ligne analogique ou un groupement de lignes analogiques - sur un Accès de Base Isolé existant ou sur un Groupement d'Accès de Base existants. La fourniture du Service suppose le passage en Accès VGA du ou des Liens d'Accès existants disposant d'un Contrat de raccordement auprès de ORANGE ou plus généralement de l'OBL. En cas de

migration d'un ou de liens d'Accès actifs, bénéficiant d'une offre de détail de ORANGE ou plus généralement de l'OBL, l'utilisateur prend la responsabilité d'entreprendre toutes les démarches nécessaires à la résiliation de ladite offre de détail. L'utilisateur s'engage à fournir un mandat à VODOLIS pour effectuer en son nom et pour son compte auprès de ORANGE ou autres fournisseurs ou plus généralement de l'OBL, l'ensemble des démarches nécessaires à la mise en œuvre du Service VGA.

Le Service maintient, sous réserve d'éligibilité technique, certains services existants de l'OBL sur le Lien d'Accès (les dénominations commerciales de l'OBL pour ces services sont les suivantes : 3131, Auto, Rappel, Mémo Appel, Secret Appel/Appel, PCV France).

Les liens d'Accès suivants ne sont pas éligibles au Service VGA :

- Accès supportant un poste d'exploitation de ORANGE ou autres fournisseurs (postes internes).
- Accès (ligne) corps d'un groupement technique.
- Accès en cours de création, de résiliation, de dé-numérotation/renuméro-tation ou de déménagement.
- Accès faisant l'objet d'une commande d'un service haut débit en cours de traitement.
- Accès temporaire ; Cabines et publiphones.

La mise en œuvre du Service implique la résiliation automatique de l'abonnement téléphonique et de l'ensemble des offres et services souscrits uniquement auprès de ORANGE ou autres fournisseurs, ainsi que toute présélection existante. Néanmoins, la location des Équipements Data restera facturée par l'OBL. La mise en place du Service ne permet plus à l'utilisateur de sélectionner, appel par appel, un autre opérateur pour acheminer ses communications téléphoniques ou de souscrire à la présélection auprès d'opérateurs de téléphonie autres que de VODOLIS. Il appartient au Client de veiller à la conservation en bon état des gaines et passages des câbles suivis mis à la disposition de l'OBL sur le Site de l'utilisateur. L'utilisateur doit ainsi prendre en charge les frais d'entretien et de réparation des installations précitées ainsi que ceux du ou des câble(s) ou fibre optique de raccordement en cas de détérioration de celui-ci ou ceux-ci. L'utilisateur prendra les mesures nécessaires afin que les Matériels sur le site soient agréés ou à défaut aient fait l'objet d'une attestation de conformité ou d'accord de VODOLIS.

### 4. Objectifs de qualité de Service

VODOLIS prendra en charge du lundi au vendredi entre 8 heures et 17h30 heures (hors jours fériés) les Défaillances de fonctionnement du Service, sur incident détecté par VODOLIS le cas échéant signalé par l'utilisateur (ci-après désignés indistinctement « la Notification de Défaillance ») qui devra apporter

VODOLIS 38 rue Charles Péguy 45430 CHECY ☎ 02.38.56.40.40 📠 02.38.56.91.45

SCOP ARL au capital variable

SIRET : 794 029 421 00011 - APE : 6190Z

Entreprise bénéficiaire du soutien financier de la Région Centre

sa pleine coopération à VODOLIS pour déterminer la cause du problème afin de le résoudre. Toute Notification de Défaillance, dans le cas où la Défaillance est signalée par l'utilisateur, devra se faire par l'envoi d'un e-mail à l'adresse sav@vodolis.fr, et/ou par téléphone au 02.38.56.40.40.

VODOLIS s'efforcera de corriger tout problème ayant causé une défaillance du service dans le délai de quatre heures à compter de la réception d'une notification de défaillance (ci-après désignés « Objectif de Rétablissement du Service »). Aucune pénalité ne sera due par Le Prestataire si l'objectif de Rétablissement du service n'est pas atteint.

## 5. Durée

La période Initiale du service fourni commencera à compter de la date de mise en service pour une durée déterminée de 36 mois. Les Périodes de Reconduction consisteront en des périodes successives d'un an et commenceront le jour suivant la fin de la Période Initiale.

Le montant des Frais de Résiliation Anticipée pour un Site utilisateur sera calculé comme suit lorsque la résiliation prend effet pendant la Période Initiale :

- le nombre de mois (ou partie de ceux-ci) restants dans la première année de la Période Initiale et reconductible, multiplié par 100% des redevances mensuelles payables au titre du Service fourni sur ledit Site Client.
- Le montant des Frais de Résiliation Anticipée pour un Site utilisateur sera calculé comme suit lorsque la résiliation prend effet pendant la Période de Reconduction :
  - 100% des redevances mensuelles payables au titre du Service fourni sur ledit Site Client qui auraient normalement été dues, pendant une période de trois mois calculée à compter de la date d'effet de la résiliation, si cette résiliation n'avait pas eu lieu ; et
  - le nombre de mois (ou partie de ceux-ci) restants de la Période de Reconduction, au-delà de la période de trois mois ci-dessus, multiplié par 50% des redevances mensuelles payables au titre du Service fourni sur ledit Site Client.

## 6. Tarifs et coûts

En contrepartie de la fourniture du Service VGA par VODOLIS, l'utilisateur devra lui payer, redevances et frais suivants : les Frais d'accès au Service et les redevances Mensuelles.

Les redevances mensuelles sont facturées pour le trafic téléphonique généré par l'utilisateur conformément au tarif de VODOLIS en vigueur au jour de la facturation.

Les prix ou le montant des forfaits pourront être modifiés par VODOLIS à tout moment sous réserve d'en informer l'utilisateur au moins sept (7) jours à l'avance. Néanmoins, l'utilisateur pourra de

plein droit refuser toute augmentation des prix et résilier le Contrat en cours sans Frais de Résiliation Anticipée en adressant une Notification à VODOLIS avec un préavis de trente jours dans l'hypothèse où cette augmentation ne résultant pas d'une décision d'une autorité administrative nationale ou internationale ou de toute autre autorité compétente ou d'un événement échappant raisonnablement au contrôle de VODOLIS.

## 7. Conditions d'application des forfaits illimités

### Forfait national illimité

En fonction du Bon de Commande signé par l'utilisateur, les lignes VGA peuvent inclure la terminaison vers les appels nationaux fixe en Illimité (appels vers des services de téléphonie en 01, 02, 03, 04, 05 et 09).

### Forfait full illimité

En fonction du Bon de Commande signé par l'utilisateur, les lignes VGA peuvent inclure la terminaison vers les appels :

- nationaux fixes en Illimité (appels vers des services de téléphonie en 01, 02, 03, 04, 05 et 09) ;
- nationaux mobiles (appels vers des services de téléphonie en 06 et 07) ;
- vers 40 destinations internationales fixes : Allemagne, Andorre, Australie, Autriche, Belgique, Brésil, Canada, Co-rée du Sud, Espagne, Estonie, Etats-Unis, Grèce, Hong Kong, Hongrie, Inde, Irlande, Islande, Israël, Italie, Japon, Luxembourg, Malaisie, Malte, Mexique, Nouvelle Zélande, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, Roumanie, Royaume-Uni, Russie, Singapour, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, Taïwan, Thaïlande, Venezuela.  
(Hors : mobiles, numéros spéciaux et numéros court).

Ces tarifs ne s'appliquent pas dans les cas suivants :

- ils ne s'appliquent pas pour les professionnels des télécommunications : opérateurs, téléboutiques, téléprospection, phoning, centre d'appels, cartes prépayés, services vocaux
- l'utilisateur n'appelle pas au cours du mois plus de 150 numéros différents par ligne analogique ou 400 numéros différents par T0.
- Les renvois permanents d'appels ne sont pas inclus. Une demande pour un devis, devra être faite auprès de sav@vodolis.fr ou par téléphone au 02.38.56.40.40

La terminaison des appels nationaux fixes pour les utilisateurs ne répondant pas à ces critères sera facturée à la minute selon la tarification. VODOLIS se réserve la possibilité de facturer ces minutes rétroactivement en cas de non-respect de ces conditions et de suspendre immédiatement l'illimité sur ces comptes.

## **CONDITIONS PARTICULIÈRES DU SERVICE TRUNK SIP**

### **Mises à jour en Septembre 2019**

*Les présentes conditions particulières annulent et remplacent toute condition particulière applicable à ce service acceptée et signée antérieurement.*

#### **1. Définitions**

Les termes suivants utilisés, dans les présentes Conditions Particulières, auront la signification qui suit :

« **Canal Trunk SIP** » désigne, dans le cadre des présentes Conditions Particulières un canal permettant de faire transiter les appels, à partir d'une connexion sécurisée sur le réseau Internet.

« **Emplacement de l'Équipement Terminal** » ou « **Point de terminaison** » : désigne l'emplacement, dans le Site, en général un local technique, dans lequel l'Équipement Terminal doit être installé, tel qu'indiqué par l'Utilisateur Final.

« **Équipement de l'Utilisateur Final** » ou « **Équipement Terminal** » : désigne tout équipement ou logiciel, sous la responsabilité de l'Utilisateur Final ou de ses fournisseurs, nécessaire à la fourniture du Service et notamment les PABX, IPBX ou autres

« **Garantie de temps de rétablissement (GTR)** » : désigne l'offre d'engagement de rétablissement 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 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.

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

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

« **Lien d'Accès** » : désigne la liaison de raccordement direct établie par VODOLIS conformément aux présentes Conditions Particulières entre son Réseau et le point d'entrée d'un Site.

« **Ligne** » : désigne la ou les lignes téléphoniques de l'Utilisateur Final pour lesquelles ce dernier a souscrit au Service de Téléphonie.

« **OBL** » : désigne l'opérateur de boucle locale auquel est raccordé l'Utilisateur Final.

« **PABX** » ou « **IPBX** » : désigne les équipements matériels et logiciels assurant la commutation des communications téléphoniques filaires et sans fil, et apportant des services à valeur ajoutée tels que messagerie (vocale et/ou écrite) et la téléphonie sans fil.

« **Portabilité** » : permet à l'Utilisateur Final de changer d'opérateur de télécommunications pour confier son trafic à un autre opérateur tout en conservant les numéros attribués par son opérateur d'origine pour un type d'accès. Un numéro bénéficiant de la portabilité est dit « porté ».

« **Réseau** » : désigne les Équipements de VODOLIS et tout autre élément d'infrastructure utilisé par cette dernière pour fournir le Service, à l'exception des éléments de l'OBL.

« **Service Internet** » : désigne le service d'accès à Internet fourni par VODOLIS au Client dans les conditions définies aux présentes Conditions Particulières.

« **Services TRUNK SIP** » ou « **Service** » : désigne le service permettant d'émettre des appels et/ou recevoir des communications téléphoniques vocales sur IP au moyen d'une connexion Trunk SIP.

Les communications effectuées à partir du Service sont acheminées au moyen du réseau Internet. Ce service est distinct de la ligne téléphonique fonctionnant sur le réseau téléphonique commuté.

« **Service de Téléphonie** » : désigne le service de téléphonie fourni par VODOLIS au Client dans les conditions définies aux présentes Conditions Particulières.

« **Sites** » : désigne les sites de l'Utilisateur Final où le Service est fourni par VODOLIS.

« **Utilisateur Final** » : désigne le Client lui-même.

« **Zone de couverture** » : désigne l'ensemble des communes françaises métropolitaines à l'intérieur desquelles VODOLIS est à même de fournir le Service à l'Utilisateur Final via un Lien d'Accès.

#### **2. Description du service**

##### **2.1. Service de Téléphonie**

Le service permet l'émission et/ou la réception de communications téléphoniques vocales sur IP au moyen d'une connexion Trunk SIP, conformément à la réglementation en vigueur, des communications

téléphoniques en provenance ou à destination des numéros géographiques ou non géographiques de l'Utilisateur Final sur les Lignes qui peuvent être soit des numéros portés soit des numéros géographiques ou non géographiques attribués au Client dans les conditions définies à l'Article 2.2 ci-après.

Le Trunk SIP est un service de connectivité pour transporter, en IP, les communications vocales. Il permet les échanges de signalisation entre le réseau voix de l'opérateur et les Équipements de l'Utilisateur Final. Un Trunk SIP dispose d'un ou plusieurs canaux qui déterminent le nombre d'appels en simultané : un (1) canal égal un (1) appel simultané, deux (2) canaux égales deux (2) appels simultanés, etc.

Le Service est accessible depuis un accès Internet sur le Réseau existant du Site, à savoir, un lien d'accès internet (SDSL, EFM, ADSL, Fibre optique, etc.).

Il est recommandé au Client de disposer d'un lien d'accès principal (SDSL, EFM, ADSL ou Fibre Optique) et d'un lien d'accès secondaire internet.

##### **2.2. Numéros géographiques**

2.2.1. Les numéros sont issus du plan de numérotation national agréé par l'ARCEP pour l'acheminement des appels passés en France métropolitaine sur ces numéros depuis des postes fixes.

2.2.2. Sous réserve de disponibilité, VODOLIS mettra tout en œuvre pour mettre les numéros géographiques à disposition du Client dans un délai de trois (3) semaines à dater de la réception de la Commande.

Lorsque VODOLIS ne dispose pas de tranches disponibles, le délai est de trois (3) mois et trois (3) semaines à dater de la réception de la Commande. Il en informera le Client dès qu'il en aura eu connaissance par l'OBL.

Ces délais sont fournis à titre indicatif et VODOLIS ne pourra en aucun cas être tenue responsable, en particulier en cas de refus ou de retard d'attribution des numéros par l'ARCEP, ou du retard de mise en œuvre du routage.

2.2.3. La mise à disposition du Client d'un ou plusieurs numéros ne saurait entraîner, conformément à la législation applicable, de transfert de propriété industrielle ou intellectuelle.

Si ces numéros 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 ne sont ni cessibles ni transférables.

2.3. Le Client reconnaît que, les transmissions de données sur le réseau Internet ne bénéficiant que d'une fiabilité

technique relative, VODOLIS ne saurait être responsable, d'une part, des interruptions, lenteurs et inaccessibilités au réseau Internet et, par voie de conséquence, aux serveurs distants et, d'autre part, du fait que les transmissions de données peuvent être saturées à certains moments de la journée.

Par ailleurs, pour assurer le maintien de la qualité de son serveur distant, VODOLIS se réserve le droit de réaliser des opérations de maintenance susceptibles d'affecter temporairement le fonctionnement dudit serveur distant.

2.4. Pour des raisons commerciales et/ou techniques, VODOLIS peut modifier les caractéristiques de son Service et/ou les présentes Conditions Particulières. VODOLIS s'engage alors à en informer le Client dans les meilleurs délais. Le Client peut refuser toute modification du Service qui engendre pour lui un surcoût ou une dégradation de la qualité de Service significatifs, par lettre recommandée avec avis de réception motivée adressée à VODOLIS dans les huit (8) jours suivant la réception de l'information de modification émise par VODOLIS. Chaque Partie peut alors résilier les Commandes en cours sans pénalité, avec un préavis d'un (1) mois. A défaut, le Client est réputé avoir accepté les modifications communiquées par VODOLIS qui s'appliqueront aux Commandes en cours et aux Commandes futures.

### 3. Services à valeur ajoutée

Le Client peut souscrire aux options décrites ci-dessous :

#### 3.1. Portabilité

La portabilité est disponible uniquement lorsque le numéro à porter est un numéro dont l'opérateur titulaire est éligible au Service.

#### 3.2. SDA (Sélection Directe à l'Arrivée)

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

#### 3.3. Inscription sur les Pages Professionnelles

Le Client peut choisir, pour chaque Utilisateur Final, une parution des coordonnées de ce dernier en rubrique professionnelle des annuaires imprimés et électroniques de Pages Jaunes. La parution se fait en fonction des plannings de mise à jour et de publication établis par Pages Jaunes et dans les conditions édictées par Pages Jaunes, consultables sur [www.pagesjaunes.fr](http://www.pagesjaunes.fr). A défaut, l'Utilisateur Final ne sera pas mentionné sur les listes d'abonnés ou

d'utilisateurs publiées et/ou accessibles par un service de renseignements téléphoniques.

### 4. Conditions préalables à la mise à disposition du service

#### 4.1. Mandat de Portabilité

La demande de Portabilité d'un numéro géographique doit être formulée par le Client lors de la Commande selon les procédures mises en œuvre par VODOLIS.

Ce Mandat de Portabilité permet à VODOLIS d'effectuer les démarches pour mettre en œuvre le portage du numéro et tient lieu de lettre de résiliation du contrat d'abonnement du service téléphonique et de l'ensemble des services associés établis entre l'Utilisateur Final et l'opérateur titulaire du numéro à porter ainsi que l'accès correspondant. Un nouveau Mandat de Portabilité devra être signé par l'Utilisateur Final et fourni par le Client à VODOLIS dans l'hypothèse où, au plus tard à la date de caducité indiquée dans le Mandat de Portabilité, la Portabilité ne pourrait pas être mise en œuvre.

Le Client s'assurera que les numéros pour lesquels la Portabilité a été demandée ne sont en aucun cas cédés à des tiers.

Le Client reconnaît que la mise en œuvre de la Portabilité est soumise à la condition suspensive qu'il soit en conformité avec l'ensemble de ses obligations contractuelles définies dans le contrat qui le lie à son opérateur. L'opérateur de l'Utilisateur Final pourra également rejeter, reporter ou engager des études techniques complémentaires concernant la Portabilité des numéros géographiques, entre autres, dans les cas suivants :

- L'adresse du client est erronée ;
- Le nom du titulaire du numéro n'est pas correct ;
- Les numéros géographiques sont réservés chez l'opérateur par le mais sont non actifs ;
- Les lignes correspondent à un abonnement temporaire ;
- Les numéros géographiques sont déjà portés par un autre opérateur.

La Portabilité relève de la seule maîtrise de l'opérateur qui est libre de rejeter ou de reporter toute demande de Portabilité. VODOLIS informera le Client de la décision prise par ledit opérateur dans les meilleurs délais. VODOLIS ne peut intervenir en aucune façon ni sur le principe, ni sur les délais de mise en œuvre de la Portabilité et ne pourra être tenue responsable du non-respect de la date de mise en œuvre.

En cas de rejet ou de report de la demande par l'opérateur, le Client pourra formuler une nouvelle demande de Portabilité après sa mise en conformité avec les motifs de rejet ou de report avancés par l'opérateur.

#### 4.2. Prérequis et éligibilité

4.2.1. L'éligibilité du Site Utilisateur reste à l'appréciation exclusive de VODOLIS.

VODOLIS ne saurait être tenue responsable du défaut des prérequis et de l'inéligibilité du Site Utilisateur.

4.2.2. La qualité du service fourni par VODOLIS dépend de la qualité et du débit d'accès à Internet sur lequel le Service est exploité.

4.2.3. Le Client devra disposer d'un Equipement Terminal compatible avec le Service fourni par VODOLIS.

Le Client fera son affaire personnelle de l'installation et de la conformité de celle-ci avec les préconisations techniques de VODOLIS.

Tout retard ayant pour cause le non-respect de l'une des prescriptions précitées ne pourra être imputé à VODOLIS.

### 5. Engagements de service

#### 5.1. Délai de mise en service

VODOLIS ne pourra s'engager sur un délai de livraison dès lors que les prérequis et conditions définis ci-avant ne sont pas remplis.

En cas de retard ou d'impossibilité de mise en œuvre de la portabilité par l'opérateur cédant, aucune pénalité ne sera versée au Client par VODOLIS.

#### 5.2. Garantie de Taux de Disponibilité (GTD)

VODOLIS s'efforcera d'assurer un taux de disponibilité de 98.9 % pour le Service de Téléphonie calculé selon la formule suivante :

Taux de disponibilité =  $1 - \frac{[\text{nombre d'heures d'Interruptions du Service de Téléphonie sur le Site}]}{[\text{nombre d'heures totales de la période concernée}]}$ .

Le nombre d'heures d'Interruptions est défini à l'Article 5.4 ci-après.

Le nombre total d'heures de la période concernée est le nombre d'heures dans ladite période. Ce taux est calculé sur une période de six (6) mois.

Néanmoins, aucune pénalité ne sera versée au Client en cas de non-respect de ce taux.

#### 5.3. Modalités de calcul des temps d'Interruptions 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 VODOLIS, conformément à la



procédure décrite ci-dessous, et l'heure à laquelle VODOLIS notifie au Client le rétablissement du Service concerné sur le Site concerné.

#### 5.4. Gestion des travaux programmés

VODOLIS peut être amenée à réaliser des opérations de maintenance ou d'évolution de son réseau susceptibles d'affecter ou d'interrompre le fonctionnement du Service.

### 6. Évolution du service

#### 6.1. Amélioration du Service

VODOLIS cherche une constante amélioration du Service. A ce titre, le Client accepte, toute évolution technique et/ou technologique améliorant la qualité du Service. Des évolutions techniques et/ou technologiques peuvent se traduire par des modifications d'Équipements du Client et/ou de VODOLIS qui pourront être imposées par l'ARCEP ou toute autorité compétente. Le Client s'engage à les accepter et à respecter toutes prescriptions données par VODOLIS concernant ces évolutions.

#### 6.2. Modification des conditions techniques de fourniture du Service

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

### 7. Obligations des parties

7.1. Nonobstant toute question relative à la responsabilité, le Client s'engage, en sa qualité de gardien, à souscrire auprès d'un organisme notoirement solvable une assurance couvrant l'ensemble des risques que pourraient subir les Equipements de VODOLIS et de telle sorte que cette dernière soit bénéficiaire des indemnités versées par la compagnie d'assurance en sa qualité de coassurée, étant précisé que le Client restera débiteur à l'égard de VODOLIS au cas où l'indemnité versée serait inférieure au préjudice subi.

7.2. La responsabilité de VODOLIS ne sera pas engagée en cas de manquement dans l'exécution de ses obligations aux termes d'une Commande, et, en particulier, de ses obligations de respecter les dates de livraison et les engagements de Service, dans la mesure où un tel

manquement est imputable aux Equipements du Client à un Site ou à tout élément hors du contrôle de VODOLIS.

7.3. Les Parties s'engagent à respecter et à faire respecter à toute personne sous leur contrôle toutes dispositions légales ou toutes décisions des autorités réglementaires compétentes susceptibles de s'appliquer aux présentes, et notamment la loi du 10 juillet 1991 en matière de secret et de neutralité des correspondances émises par voie des télécommunications, et la réglementation applicable au traitement des données à caractère personnel.

### 8. Résiliation

#### 8.1. Résiliation d'un numéro porté, à l'initiative du Client

Aux termes d'une Commande ou en cas de résiliation notifiée par le Client affectant des numéros relevant de la Portabilité, si le Client désire mettre en œuvre la Portabilité vers un autre opérateur, il devra, simultanément à sa demande de résiliation, notifier sa demande de Portabilité à l'opérateur preneur et joindre une copie du Mandat de Portabilité régularisé avec l'opérateur preneur. Dans ce cas, la date de prise d'effet de la résiliation sera celle de la notification à VODOLIS de la mise en œuvre de la Portabilité par l'opérateur preneur.

Toutefois, la Portabilité ne sera mise en œuvre par VODOLIS que sous réserve que le Client soit en conformité avec ses obligations contractuelles définies dans les présentes Conditions Particulières et les Commandes.

La résiliation d'un numéro par la mise en œuvre de la Portabilité auprès de l'opérateur preneur n'entraîne pas systématiquement la résiliation de tout autre numéro porté ou de la Commande.

### 9. Dispositions financières

#### 9.1. Tarif Du Service

Les sommes dues à VODOLIS pour la fourniture du Service, y compris, le cas échéant, les services associés optionnels et les options, seront calculées conformément au Catalogue Tarifaire relatif à la commande relative aux présentes Conditions Particulières.

#### 9.2. Changement d'option

VODOLIS se réserve la possibilité de facturer au Client, toute modification de service associé optionnel ou d'option pour un Numéro de référence, au-delà de l'activation initiale du même service associé optionnel sur un même Numéro de référence. La modification et la suppression de services associés optionnels ou d'options ne seront disponibles que dans une version ultérieure du présent service.

9.3. En ce qui concerne la Part du trafic local/national vers des numéros fixes appartenant à des opérateurs de boucle locale autres qu'Orange, VODOLIS facturera le Client au tarif précisé dans la

Commande plus dix pour cent (10%) en cas de part de trafic terminant sur des opérateurs de boucle locale autre qu'Orange supérieure à cinq pour cent (5%) du trafic total.

#### 9.4. Hausse de prix

9.4.1. Toute hausse de prix liée à une offre régulée sera automatiquement applicable. Une telle modification ne pourra entraîner la résiliation du contrat à la demande du Client.

9.4.2. VODOLIS répercutera au Client les augmentations de tarifs qui lui auront été imposées, notamment mais pas exclusivement, en cas de survenance de l'un des événements suivants :

- Entrée en vigueur d'un nouveau Plan de Numérotation de l'ARCEP ;
- Entrée en vigueur d'un nouveau Catalogue d'interconnexion ou de nouveaux accords avec Orange ;
- Modification des tarifs publics d'Orange modification des tarifs des opérateurs de boucle locale et des opérateurs mobiles et/ou ;
- Variation de la contribution de VODOLIS aux coûts du Service Universel.

Le Client ne pourra s'opposer à ces augmentations de tarifs qui seront appliquées aux tarifs du Service dès qu'elles seront effectives pour VODOLIS.

9.4.3. VODOLIS se réserve la faculté de modifier les tarifs du Service par rapport à ceux indiqué dans le Catalogue Tarifaire. Les nouveaux tarifs seront applicables aux Commandes en cours et aux Commandes à venir trente (30) jours après l'envoi desdites modifications au Client par télécopie et/ou e-mail.

Ce délai est ramené à sept (7) jours pour les communications internationales.

Toutefois, dans le cas d'une baisse tarifaire, les Parties peuvent, d'un commun accord, convenir expressément et par écrit sur une date d'entrée en vigueur inférieure au délai de trente (30) jours précités. Au cas où le Client n'accepterait pas une telle modification de tarifs, il notifiera un refus motivé à VODOLIS par télécopie dans le délai de trente (30) jours prévus au paragraphe précédent, à défaut de quoi le Client sera réputé avoir accepté les modifications de tarifs qui deviendront dès lors immédiatement applicables à l'expiration du délai susmentionné. Si le Client a notifié son refus dans le délai de trente (30) jours précités,

le Client aura la faculté de résilier les Commandes concernées en cours par lettre recommandée avec accusé de réception dans le délai de trente (30) jours précités. A défaut d'une telle résiliation, les nouveaux prix seront appliqués par VODOLIS dans le délai de trente (30) jours précités. Il est entendu qu'à défaut d'accord contraire des Parties, les nouveaux prix seront appliqués par VODOLIS à l'expiration du délai de trente (30) jours précités.

#### 9.5. Conditions de facturation

9.5.1. Chaque début de mois, VODOLIS facturera au Client, conformément à l'Article 11.1, les redevances mensuelles pour le mois à venir ainsi que les redevances liées aux activations ou modifications d'options ou de services optionnels pendant le mois précédent.

9.5.2. VODOLIS facturera au Client les parties du Service facturables à la consommation, conformément à l'Article 11.1, sur une base mensuelle, en début de mois, pour le trafic correspondant au mois précédent en déterminant le trafic enregistré et le montant dû. VODOLIS pourra toutefois facturer, sur les factures suivantes, tout appel qui n'aurait pas été facturé à la date de facturation prévue ci-dessus, dans la limite de trois (3) mois.

9.5.3. A titre de convention sur la preuve, les Parties conviennent que la facturation sera établie sur la base des Call Detail Records (CDR) émanant du système de facturation du Réseau de VODOLIS qui feront foi entre les Parties jusqu'à preuve d'une fraude ou d'une erreur manifeste dudit système.

9.5.4. Le Client devra informer VODOLIS, par lettre recommandée avec accusé de réception dûment motivée et dans un délai de dix (10) jours à compter de la réception d'une facture, de toute contestation qu'il émettrait sur le contenu de cette facture. Si le montant contesté est inférieur à cinq pour cent (5 %) de la valeur totale de la facture sur laquelle porte le litige, le montant total spécifié dans la facture devra être payé par le Client à VODOLIS à son échéance.

Au cas où les Parties n'auraient pas résolu une contestation dans un délai de dix (10) jours suivant la notification du Client, ce dernier devra régler une somme correspondant à la moyenne des trois dernières factures. A défaut d'un tel règlement à la date d'échéance de la facture contestée, le Client sera considéré comme avoir renoncé à cette contestation.

Chaque Partie pourra notifier à l'autre Partie, par écrit, de sa volonté de soumettre la contestation à un expert ("l'Expert") choisi d'un commun accord entre les Parties ou,

à défaut d'accord dans un délai de cinq (5) jours ouvrés à compter de ladite notification, nommé par le Président du Tribunal de Commerce d'Orléans.

L'Expert agira en qualité de mandataire commun des Parties et non en qualité d'arbitre et sa décision sera définitive et sans recours, sauf preuve d'une erreur manifeste.

Dans le cas où l'Expert aura été choisi d'un commun accord, il devra rendre sa décision dans un délai de vingt (20) jours suivant sa désignation.

Les Parties devront coopérer avec l'Expert et lui fournir sans délai les documents et informations qu'il jugera nécessaires pour lui permettre de rendre sa décision. Toute somme due par une Partie à l'autre au titre de la décision de l'Expert sera payable dans les dix (10) jours de ladite décision. La Partie déboutée paiera, en plus des sommes dues, des intérêts de retard calculés entre la date d'échéance du montant concerné et la date de paiement effectif. Par ailleurs, elle supportera le coût de l'Expert.

La non-contestation d'une facture dans le délai précité rendra la facture valide et exacte à tous égards

9.5.5. En cas de défaut de paiement total ou partiel à la date d'échéance des factures, les sommes, le Client sera redevable des intérêts et pénalités.

#### 10. Durée

La durée minimale de souscription d'une offre est de trente-six (36) mois, sauf indication contraire indiqué dans le bulletin de souscription ou dans l'offre.

#### 11. Limite de responsabilité

La responsabilité totale cumulée de VODOLIS n'excédera pas, pour chaque dommage, un pour cent (1%) des montants payés pour la prestation impactée par le dommage en question par le Client sur les trois (3) mois précédents le dommage, et, pour toute la durée de l'ensemble des Commandes passées en application des présentes Conditions Particulières, mille cinq cents (1500) euros.

#### 12. Fin du contrat

Chaque Partie peut à tout moment mettre un terme à tout ou partie d'une Commande La demande sera formalisée par écrit, ou par tout autre moyen convenu entre les Parties.

Il est expressément convenu que VODOLIS peut résilier à tout moment et sans aucune contrepartie le(s) forfait(s) de communications avec application des tarifs en vigueur.

## **CONDITIONS PARTICULIÈRES DES SERVICES ADSL VODOLIS**

### **Mises à jour en septembre 2019**

*Les présentes conditions particulières annulent et remplacent toute condition particulière applicable à ce service acceptée et signée antérieurement.*

## **1. Opposabilité des conditions particulières de Services ADSL**

Toute souscription de services ADSL commercialisés par Vodolis, dont le siège social est situé 38 rue Charles Péguy 45430 Chécy (ci-après Vodolis) par des utilisateurs professionnels, est soumise aux présentes Conditions Particulières de Services ADSL.

## **2. Définitions**

Les termes définis aux Conditions Générales de Services de communications Vodolis auront la même signification au titre des présentes Conditions particulières de Services.

« 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.

« Heures Ouvrables » désigne la période de 8h à 18h les Jours du lundi au vendredi.

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

« 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.

« Matériels » désigne le ou les équipement(s) de télécommunication et tout équipement connexe, propriétés de l'Utilisateur ou sous son contrôle.

« Service ADSL » : service de téléphonie fourni par Vodolis comprenant - le raccordement d'un ou plusieurs Sites Utilisateurs au réseau de données de Vodolis par l'intermédiaire de liaisons ADSL de France Télécom ou d'Opérateurs de dégroupage ; - le transport des flux IP correspondant sur le réseau de données du Prestataire ; - la livraison à l'Utilisateur des flux IP via un compte L2TP ; - la livraison à l'Utilisateur des flux Internet et la livraison

d'une adresse IP publique Internet. Les deux éléments constitutifs du Service sont : - les Liens d'Accès ADSL, - un compte L2TP ADSL. Le Service est limité par le Point d'Entrée du côté Utilisateur.

## **3. Mise en œuvre du Service ADSL**

**3.1** La fourniture du Service dépend de la fourniture par France Télécom ou un Opérateur de dégroupage de leur service de liaisons ADSL, ce dernier étant soumis aux termes et conditions de fourniture du fournisseur.

En cas de modification des termes et conditions ou de suppression dudit service, Vodolis adressera une notification à l'Utilisateur avec un préavis d'un mois. Le Client pourra alors résilier la ou les Commandes concernées par lettre recommandée avec demande d'acté de réception et dédommagera Vodolis des éventuelles pénalités appliquées par France Télécom ou un Opérateur de dégroupage à cette dernière.

**3.2** Compte tenu de l'instabilité technologique liée à l'ADSL et de la nouveauté de cette technologie, Vodolis n'est tenue qu'à une obligation de moyens s'agissant de la fourniture du Service. Pour des raisons commerciales et/ou techniques, Vodolis peut modifier les caractéristiques de son Service. Vodolis s'engage alors à en informer le Client dans les meilleurs délais. En cas de modification des caractéristiques du Service conformément aux modalités précisées dans l'alinéa précédent, les Parties s'engagent à faire leurs meilleurs efforts pour intégrer les modifications du Service. En cas de modification des caractéristiques de tout ou partie du Service et/ou des présentes Conditions Particulières, le Client peut motiver son refus par lettre recommandée avec avis de réception auprès du Prestataire dans les huit jours suivant la réception de l'information de modification émise par Vodolis. Les Parties peuvent alors résilier les Commandes en cours sans pénalité. Si le Client n'a pas motivé son refus par lettre recommandée avec avis de réception auprès du Prestataire en respectant le préavis mentionné ci-dessus, l'Utilisateur est réputé avoir accepté les modifications communiquées par Vodolis qui s'appliqueront aux Commandes en cours et aux Commandes futures. La modification des caractéristiques de tout ou partie du Service et/ou des présentes Conditions Particulières dans les conditions précisées dans le présent Article ne peut engager la responsabilité de Vodolis ni ouvrir droit à dommages et intérêts au profit du Client.

## **4. Liens d'accès ADSL**

### **4.1 Gamme**

Vodolis propose des Liens d'Accès à partir de lignes téléphoniques analogiques isolées en service, désignés « ADSL Access » et des Accès DSL, optionnels, à partir de Boucles Locales ne supportant pas de service téléphonique commuté, désignés « ADSL Nu ». Les Accès ADSL Access et ADSL Nu sont collectivement désignés « Liens d'Accès » dans les présentes Conditions : • ADSL Access mono VC (RE à MAX2+), • Option ADSL Nu (sans voix et abonnement), • Option Activation du mode bi-VC.

### **4.2 Unicité du Service**

Le Service est exclusif, il ne peut cohabiter avec aucune autre offre haut débit sur une même Boucle Locale.

### **4.3 Conditions suspensives**

Un Lien d'Accès ne pourra être fourni que si l'Utilisateur dispose d'une ligne téléphonique analogique isolée et en service, objet d'un contrat d'abonnement avec France Télécom. Cette ligne servira de ligne

support à la mise à disposition du Lien d'Accès. En cas de résiliation du contrat d'abonnement au service téléphonique par France Télécom ou par l'Utilisateur, le Lien d'Accès ne pourra être fourni. Un Lien d'Accès sera fourni à la condition que le Site Utilisateur soit inclus dans la Couverture DSL de Vodolis.

L'Utilisateur est réputé avoir pris connaissance de la Couverture DSL de Vodolis à la date des présentes Conditions Particulières. Si le Site Utilisateur n'est pas inclus dans la Couverture DSL, la Commande serait rejetée et l'Utilisateur en sera informé. L'accès d'un Utilisateur Final au Service proposé par Vodolis sera conditionné par la validation technique de son installation téléphonique par France Télécom (ci-après dénommée « Eligibilité »). Vodolis informera l'Utilisateur sous quatre (4) Jours Ouvrés après avoir accusé de réception de la Commande si le test de faisabilité technique du Service s'est révélé négatif. Vodolis ne pourra être tenue responsable de la non Eligibilité d'un Utilisateur, cette décision ne relevant que de l'opérateur historique.

### **4.4 Commandes de Liens d'Accès**

L'Utilisateur est informé, par les présentes Conditions Particulières, que la mise en œuvre de la Commande d'un Lien d'Accès entraînera techniquement la suppression - s'il existe - de tout service d'accès DSL précédemment supporté par la ligne concernée par la Commande. Il est prévu que lorsque la Commande vise une ligne possédant un accès ADSL déjà installé, après la vérification de la conformité de cette Commande, l'accès DSL pré-existant soit supprimé sans frais de la part de Vodolis.

L'Utilisateur fait son affaire des conséquences, notamment en termes de facturation, du maintien ou de la suppression des liens contractuels avec un autre fournisseur relatif au service d'accès DSL. L'Utilisateur est informé, qu'en cas de litige, le document contractuel signé entre l'Utilisateur et Vodolis peut être communiqué à plusieurs opérateurs tiers et qu'il en accepte donc le principe. Lorsqu'il y a pluralité de Commandes reçues sur une même ligne, seule la première Commande parvenue est traitée. Les autres Commandes sont rejetées et le motif de rejet notifié. Lorsque suite à ce rejet notifié, le Client réitère la même Commande dans les trois mois qui suivent le rejet, le Client communique en même temps que la Commande le mandat valant consentement de sa part. Pour être prise en compte, la date de signature y figurant doit être postérieure à la date du rejet afin de prouver que cette nouvelle Commande constitue bien la dernière demande en date d'un Lien d'Accès ADSL par l'Utilisateur titulaire de la ligne téléphonique concernée. Dans le cas où Vodolis subit une pénurie de ressources nécessaires au Service, à un instant donné, les Commandes de l'Utilisateur ainsi que celles de tout autre client de Vodolis seront traitées dans l'ordre chronologique d'arrivée. Vodolis tient l'Utilisateur informé de la pénurie de ressources dans un délai de dix jours ouvrés après accusé de réception de la commande.

#### **4.5 Procédure de mise en service d'un Lien d'Accès ADSL**

Vodolis enverra au Client sous forme papier et/ou électronique une notification de mise en service du Lien d'Accès (ci-après « la Notification ») une fois la construction du Lien d'Accès réalisée sur le réseau de Vodolis. La date de la Notification envoyée par Vodolis à l'Utilisateur constitue la date de recette du Lien d'Accès ADSL. Cette date fait foi dans tous les échanges entre Vodolis et l'Utilisateur. L'Utilisateur dispose alors de cinq Jours Ouvrés pour contester le bon fonctionnement du Lien d'Accès à compter de la date de Notification. Dans ce cas, l'Utilisateur motivera ce refus par écrit par l'existence d'Anomalies Majeures. Une fois ces Anomalies Majeures corrigées, une nouvelle Notification sera émise par Vodolis à l'Utilisateur dans les conditions du présent Article et vaudra réception du Lien d'Accès ADSL. A compter de la réception par Vodolis de la notification écrite du Client, Vodolis pourra suspendre les Liens d'Accès jusqu'à la réception du Lien d'Accès ADSL. A défaut de réponse ou de contestation par écrit du Client dans le délai de réponse de cinq Jours Ouvrés susmentionné ou en cas d'utilisation du Lien d'Accès ADSL à des fins d'exploitation par le Client, le Lien d'Accès ADSL sera réputé mis en service tacitement et la Date de Début du Service sera la date de la Notification émise par Vodolis. Au cas où des Anomalies Mineures apparaîtraient, les Parties définiront d'un commun accord le délai de correction des Anomalies Mineures. Lesdites Anomalies

Mineures ne pourront faire obstacle à la recette du Lien d'Accès ADSL par le Client.

#### **4.6 Délai de mise en Service**

Le délai de mise en service d'un Lien d'Accès ADSL est de vingt et un Jours Ouvrés après acceptation par Vodolis de la Commande. Vodolis effectuera l'ensemble des actions nécessaires à la mise en service du Lien d'Accès ADSL, notamment auprès de l'opérateur historique. Vodolis lui transmettra l'ensemble des informations nécessaires à la mise en service du Lien d'Accès ADSL sur la foi des informations reçues de l'Utilisateur. Si ces dernières étaient incomplètes et/ou erronées et donnaient lieu à un refus de la part de l'opérateur historique et/ou à un retard de mise à disposition du Service, Vodolis ne saurait en être tenue responsable.

#### **4.7 Durée**

Un lien d'accès est souscrit pour une durée initiale de trente-six mois suivant les dispositions stipulées dans le bon de souscription aux services.

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.

#### **4.8 Résiliation**

La résiliation d'un Lien d'Accès n'entraîne pas la résiliation de l'ensemble des Liens d'Accès commandés par l'Utilisateur auprès de Vodolis. Toute résiliation d'une Commande par l'Utilisateur rendra immédiatement exigibles les montants dus par l'Utilisateur au titre des frais de résiliation, mentionnés en Annexe Tarifaire.

### **5. Conditions de raccordement**

#### **5.1 Principe**

L'Équipement Terminal d'un Lien d'Accès ADSL est un équipement connecté aux équipements informatiques de l'Utilisateur lui permettant d'utiliser le Lien d'Accès ADSL. Les Équipements Terminaux devront interfonctionner avec les Équipements Vodolis et, de ce fait, nécessitent une validation préalable des Équipements Terminaux ainsi qu'un engagement de pérennité de l'interfonctionnement. Les tests d'interfonctionnement menés par Vodolis constituent les conditions minimales pour assurer l'interfonctionnement d'un Équipement Terminal avec le Service mais ils ne peuvent reproduire la totalité des situations rencontrées lors de l'exploitation du Service.

### **5.2 Eligibilité au Service**

#### **5.2.1 ADSL Access**

Les Liens d'Accès ne peuvent être mis en œuvre techniquement que sur des lignes analogiques isolées appartenant à une Zone de Couverture et faisant l'objet d'un contrat d'abonnement à jour au service téléphonique de France Télécom, et ce sous réserve de compatibilité technique. Les Liens d'Accès ne peuvent pas être mis en œuvre sur des lignes temporaires. Dans le cas de résiliation du contrat d'abonnement au service téléphonique de France Télécom, les Liens d'Accès ne peuvent être maintenus. Vodolis en informe l'Utilisateur dans un délai de sept jours ouvrés à compter de la date effective de la résiliation. Pour des raisons techniques, toutes les lignes téléphoniques analogiques et isolées situées dans une Zone de Couverture ne sont pas éligibles au Service. En conséquence, Vodolis ne peut être tenue que d'une obligation de moyens quant à la fourniture du Service.

#### **5.2.2 ADSL Nu (option)**

La mise en œuvre d'un Accès ADSL Nu peut nécessiter la création d'une nouvelle Liaison de Boucle Locale. Dans le cas où le local de l'Utilisateur n'est desservi par aucune paire de cuivre et en l'absence de ressources dans le réseau, Vodolis traite la commande avec un délai supplémentaire, en réalisant une désaturation du réseau dans la limite d'une paire à l'adresse. L'Utilisateur est averti du délai supplémentaire de livraison pour sa commande. Vodolis rejette toute commande de Liens ADSL Nu s'il n'y a pas de Point de Concentration desservant l'adresse.

### **5.3 Installation chez l'Utilisateur**

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

### **5.4 Responsabilité de Vodolis**

La responsabilité de Vodolis ne peut être engagée, et aucune pénalité n'est due, en cas de défaillance du Lien d'Accès ADSL liée au non-respect du présent Article par l'Utilisateur. L'Utilisateur fait son affaire de tout litige ou différend qui pourrait survenir relatif à un dysfonctionnement lié à la fourniture par l'Utilisateur d'un Équipement Terminal. En conséquence Vodolis ne saurait être tenue responsable d'un tel dysfonctionnement. Pour toute intervention justifiée par la commande ou l'entretien d'un Lien d'Accès ADSL, l'Utilisateur doit permettre à Vodolis et à toute personne mandatée par elle, la possibilité d'accéder au Site dans les locaux où est situé le Point de Terminaison de ce Lien 24h sur



24 et 7 jours sur 7 pour la relève des dérangements. L'Utilisateur supportera les frais et assumera les responsabilités liées à la Desserte Interne, à l'Équipement Terminal et au Site dans lequel est installé l'Équipement Terminal.

### 5.5 Matériels de l'Utilisateur

Il incombe exclusivement à l'Utilisateur de se procurer à ses frais les équipements, logiciels et installations non inclus dans le Service, que nécessite le raccordement du réseau et/ou des Matériels de l'Utilisateur au réseau de Vodolis. De plus, l'Utilisateur est entièrement responsable de l'installation, de l'exploitation et de la maintenance de ses Matériels et logiciels. Vodolis ne prend pas en charge le paramétrage et la fourniture d'éléments actifs du réseau local de l'Utilisateur ni la conception de l'architecture des installations de l'Utilisateur. L'Utilisateur s'engage à ce que ses Matériels n'interrompent, n'interfèrent, ni ne perturbent les services acheminés via le Réseau de Vodolis ou ne portent atteinte à la confidentialité des communications acheminées via le dit Réseau ni ne causent aucun préjudice à Vodolis ou à tout autre utilisateur du Réseau de Vodolis.

## 6. Engagements de niveaux de services

### 6.1 Temps de rétablissement d'un Lien d'Accès ADSL

Vodolis fait ses meilleurs efforts pour rétablir un Lien d'Accès ADSL avant la fin du Jour Ouvré suivant la signalisation de l'Interruption par l'Utilisateur auprès du Prestataire conformément ci-après pendant les Heures Ouvrées. En dehors de ces horaires, le rétablissement est différé au premier Jour Ouvré suivant, avant 12 heures.

**6.2** Calcul des Temps d'Interruption et des Temps de Rétablissement  
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, et l'heure à laquelle Vodolis notifie au Client le rétablissement du service sur le Lien d'Accès ADSL concerné.

### 6.3 Procédure de notification des Interruptions

Vodolis 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. Toute notification d'interruption doit être transmise par Mail à sav@Vodolis.com ou par téléphone au 0238564217. Ce service est accessible du lundi au vendredi de 8 h à 17 h 30 pour les interlocuteurs désignés par l'Utilisateur. Dès réception d'un appel de l'Utilisateur, Vodolis qualifiera l'appel comme suit : - identification de l'appelant et vérification de son habilita-tion, -

identification du contrat et du niveau de service souscrit, - identification des sites impactés (pré localisation de l'incident). Une fois l'appel qualifié, Vodolis 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 l'Utilisateur de la déclaration par écrit par fax ou email dans les trente minutes après l'appel. L'Utilisateur fournira à Vodolis 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 d'Accès ADSL, Vodolis peut demander à l'Utilisateur, si nécessaire, d'intervenir sur l'Équipement de l'Utilisateur Final sans délai et selon ses directives afin de localiser l'incident.

### 6.4 Gestion des Interruptions

Avant de signaler un incident, l'Utilisateur s'assurera que le dysfonctionnement ne se situe pas sur ses Matériels, ses Sites et/ou sur la Desserte Interne. A l'ouverture d'un ticket, Vodolis réalisera l'identification de l'incident et confirmera par téléphone à l'Utilisateur que le dysfonctionnement signalé constitue bien une Interruption. Toute ouverture de ticket pour un incident qui, après vérification par Vodolis, s'avèrera ne pas relever du périmètre de responsabilité de Vodolis et/ou être consécutif à un usage anormal et/ou frauduleux du Service par le Client, pourra donner lieu à une facturation. Une fois l'origine de l'Interruption identifiée, Vodolis réalisera, pendant les Jours et Heures Ouvrés, les actions visant à corriger ladite Interruption. Dès lors que Vodolis a fait, auprès de l'Utilisateur, 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 Vodolis obtienne l'accès physique aux dits Sites et à ses Matériels.

### 6.5 Clôture de l'incident

La clôture d'une signalisation sera faite par Vodolis comme suit : - Information du Client (par téléphone ou email), - 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 heures à compter du signalement de sa clôture par Vodolis, pour envoyer au Prestataire sa contestation (dûment motivée) de la clôture. Dès réception par Vodolis de cette contestation, Vodolis 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 heures susmentionné, la clôture sera réputée acceptée tacitement.

### 6.6 Gestions de travaux programmés

Pour assurer le maintien de la qualité de son Réseau, Vodolis peut être amenée à réali-ser des travaux sur son Réseau susceptibles d'affecter temporairement le fonctionnement des services délivrés à ses clients. Les Interruptions Programmées ne sont pas prises en compte dans les engagements de Niveaux de Service ci-dessus. Vodolis devra informer préalablement l'Utilisateur de toute activité planifiée pouvant entraîner une perturbation de son service. La notification de travaux programmés par Vodolis devra intervenir au moins quatre jours calendaires avant la date prévue, sous forme d'un email ou d'un fax contenant les indications suivantes : - date et heure prévue de début de perturba-tion, - durée prévue, - impact sur le service, - motif de la perturbation, -

Interlocuteur en charge. Pendant ces périodes de travaux programmés, Vodolis s'efforcera de limiter les conséquences des travaux sur le Service.

## 7. Dispositions financières

### 7.1 Prix

En contrepartie du Service défini dans les présentes Conditions Particulières, l'Utilisateur paiera au Prestataire : - des Liens d'Accès ADSL, - le prix des options de mise en service et des options ponctuelles.

### 7.2 Révision des prix

Vodolis pourra procéder, au 1er janvier de chaque année (N), à une révision annuelle des tarifs sur la base des tarifs en vigueur au 1er décembre de l'année précédente (N-1).

### 7.3 Termes de facturation

Chaque mois M, Vodolis adressera à l'Utilisateur une facture correspondant au mois M et reprenant : - des Liens d'Accès ADSL et compte L2TP commandés pendant le mois M-1, - le prix des options de mise en service des Liens d'Accès mis en service pendant le mois M-1, - les redevances mensuelles ainsi que le prix des options récurrentes et ponctuelles pour l'ensemble des Liens d'Accès non résiliés en fin de mois M.

## **CONDITIONS PARTICULIÈRES DES SERVICES SDSL/EFM VODOLIS**

### **Mises à jour en septembre 2019**

*Les présentes conditions particulières annulent et remplacent toute condition particulière applicable à ce service acceptée et signée antérieurement.*

## **1. Opposabilité des conditions particulières de Services EFM**

Toute souscription de services EFM commercialisés par Vodolis, dont le siège social est situé 38 rue Charles Péguy 45430 Chécy (ci-après Vodolis ou le Prestataire) par des utilisateurs professionnels, est soumise aux présentes Conditions Particulières de Services EFM.

## **2. Définitions**

Les termes définis aux Conditions Générales de Services de communications Vodolis auront la même signification au titre des présentes Conditions particulières de Services.

« Accès » désigne la ligne de cuivre mono, bi ou quatre paires pour la technologie SDSL ou EFM.

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

« Desserte Interne » désigne l'ensemble des infrastructures et équipements nécessaires à l'acheminement du Service (notamment génie civil, chemin de câbles, câbles, etc.) entre le Point d'Entrée et le Point de Terminaison. « Equipements du Prestataire » désigne tout équipement, mutualisé ou dédié, sous la responsabilité du Prestataire ou de ses fournisseurs et, en particulier, l'opérateur historique, utilisé par Vodolis pour rendre le Service.

« Equipement Terminal » désigne l'ensemble des matériels – propriété du Prestataire, de l'Utilisateur, de l'opérateur historique ou d'un tiers mandaté - installés par ces derniers sur le Point de Terminaison.

« Heures Ouvrables » désigne la période de 8h à 18h les Jours du lundi au vendredi.

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

« Interruption » désigne une période de coupure signalée par l'Utilisateur, selon les procédures de notification définies à l'Article 4.7 ci-après, pour des raisons liées aux Equipements du Prestataire.

Une dégradation d'un Lien d'Accès, signalée par l'Utilisateur, est une altération sans rupture du service. Elle ne constitue pas une interruption et n'entre pas dans le calcul des GTR et IMS.

« 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.

« Lien SDSL EFM » ou « Lien d'Accès » désigne la liaison établie par Vodolis entre un Point de Terminaison et la Porte de Livraison et dont le support est en partie une liaison SDSL EFM France Télécom ou d'Opérateurs de dégroupage.

« Matériels » désigne le ou les équipement(s) de télécommunication et tout équipement connexe, propriétés de l'Utilisateur ou sous son contrôle.

« Point de Terminaison » désigne l'emplacement situé à l'intérieur du Site Utilisateur et matérialisé par l'Équipement Terminal installé qui constitue la limite de responsabilité du Service fourni par Vodolis au Client.

« Point d'Entrée » désigne le dispositif installé chez l'Utilisateur Final et matérialisant la limite de responsabilité entre la boucle locale cuivre de l'opérateur historique et l'Utilisateur Final.

« Porte de Livraison » Interface physique sur laquelle Vodolis livre le Service au Client et qui matérialise la limite de responsabilité du Service fourni par Vodolis.

« Site d'extrémité » désigne le site de l'Utilisateur final sur lequel est raccordé l'accès.

« Site Utilisateur » désigne le(s) bâtiment(s) ou espaces dans lesquels l'Utilisateur est situé et où l'Équipement Terminal sera installé.

## **3. Description du Service**

### **3.1 LE SERVICE CONSISTE EN LA FOURNITURE D'UNE PRESTATION COMPRENANT :**

- le raccordement régional d'un ou plusieurs Sites Utilisateurs au réseau de données du Prestataire par l'intermédiaire de liaisons SDSL EFM de France Télécom ou d'Opérateurs de dégroupage,

Les deux éléments constitutifs du Service sont les Liens d'Accès SDSL EFM et leurs débits associés. Le Service est limité par le Point de Terminaison, l'Équipement Terminal étant fourni par Vodolis du côté Utilisateur Final et par la Porte de Livraison du côté Utilisateur. Les dispositions des Conditions Générales de Service seront applicables à chaque Lien SDSL EFM, étant entendu néanmoins que tout élément concernant la collecte affectera de la même manière l'ensemble des Liens SDSL EFM. La fourniture du Service dépend de la fourniture par France Télécom, ou opérateur de dégroupage, de leurs services de liaisons SDSL, ce dernier étant soumis aux termes et conditions de fourniture de ces opérateurs respectifs. En cas de modification des termes et conditions ou de suppression dudit service, Vodolis adressera une notification au Client avec un préavis d'un mois. L'Utilisateur pourra alors résilier la ou les Commandes concernées par lettre recommandée avec demande d'accusé de réception et dédommagera Vodolis des éventuelles pénalités appliquées par France Télécom ou un Opérateur de dégroupage à cette dernière.

### **3.2 MODIFICATION DES CONDITIONS DE FOURNITURE DU SERVICE**

Pour des raisons commerciales et/ou techniques, Vodolis peut modifier les caractéristiques de son Service. Vodolis s'engage alors à en informer l'Utilisateur dans les meilleurs délais. En cas de modification des caractéristiques du Service conformément aux modalités précisées dans l'alinéa précédent, les Parties s'engagent à faire leurs meilleurs efforts pour intégrer les modifications du Service. En cas de modification des caractéristiques de tout ou partie du Service et/ou des présentes Conditions Particulières, l'Utilisateur peut motiver son refus par lettre recommandée avec avis de réception auprès du Prestataire dans les huit jours suivant la réception de l'information de modification émise par Vodolis. Les Parties peuvent alors résilier les Commandes en cours sans pénalité. Si l'Utilisateur n'a pas motivé son refus par lettre recommandée avec avis de réception auprès du Prestataire en respectant le préavis mentionné ci-dessus, l'Utilisateur est réputé avoir accepté les modifications communiquées par Vodolis qui s'appliqueront aux Commandes en cours et aux Commandes futures. La modification des

caractéristiques de tout ou partie du Service et/ou des présentes Conditions Particulières dans les conditions précisées dans le présent Article ne peut engager la responsabilité du Prestataire ni ouvrir droit à dommages et intérêts au profit de l'Utilisateur. Les modifications du Service suivantes, initialisées par une commande Client, entraîneront la mise en place d'une nouvelle période initiale de 36 mois : - changement de débit, - changement de gamme, - changement d'extrémité, - changement d'interface sur un Site Utilisateur.

#### **4. Liens d'accès**

##### **4.1 CONDITIONS SUSPENSIVES SDSL EFM**

Un Lien d'Accès ne pourra être fourni qu'à la condition sine qua non que l'Utilisateur Final dispose d'une tête de ligne France Telecom active. Cette tête de ligne servira de support à la mise à disposition du Lien d'Accès. Un Lien d'Accès ne pourra être fourni que si l'Utilisateur Final a procédé à l'installation en bonne et due forme de la Desserte Interne entre le Point d'Entrée et l'emplacement souhaité du Point de Terminaison. Un Lien d'Accès sera fourni à la condition que le Site Utilisateur soit inclus dans la Couverture DSL du Prestataire. L'Utilisateur est réputé avoir pris connaissance de la Couverture DSL du Prestataire à la date des présentes Conditions Particulières.

L'accès d'un Utilisateur Final au Service proposé par Vodolis sera conditionné par la validation technique de son installation téléphonique par France Télécom ou d'Opérateurs de dégroupage (ci-après dénommée « Eligibilité »). Ainsi, Vodolis ne pourra être tenue responsable de la non Eligibilité d'un Utilisateur Final, cette décision ne relevant que de l'opérateur historique.

##### **4.2 DEBITS DES LIAISONS SDSL EFM**

Un Accès est caractérisé par le nombre de paires (1, 2 ou 4 paires) et le débit d'Accès. Le débit est garanti 95% du temps.

###### **4.2.1 Interface Ethernet**

Vodolis fournit un modem qui matérialise la limite de son domaine de responsabilité. Le modem nécessite une alimentation électrique de 230 V AC avec une puissance de l'ordre de 10 W.

##### **4.3 DESATURATION DES LIAISONS SDSL EFM**

Cas d'une commande d'une Liaison mono-paire EFM :

Les commandes de Liaisons devront faire l'objet d'une étude d'Eligibilité préalable. En cas d'absence de ressources dans le réseau, pour les seuls cas de commandes d'Accès mono-paire, Vodolis pourra traiter la commande en réalisant des opérations de désaturation du réseau mais moyennant un délai supplémentaire et dans la limite d'une paire à l'adresse. L'Utilisateur sera averti du délai supplémentaire de livraison pour sa commande. Les études de désaturation du réseau cuivre se feront selon les règles d'ingénierie appliquées dans le cadre de la fourniture du service téléphonique. Si la solution de désaturation qui s'impose, suite à l'application de ces règles, s'avère non compatible avec un service haut-débit (comme la pose d'un système à gain de paire), la commande d'Accès sera refusée. Le délai contractuel de livraison commencera à courir dès la fin des travaux qui auront permis l'ajout de ressources dans le réseau.

Cas d'une commande d'une Liaison multi-paires EFM :

Les commandes de Liaisons devront faire l'objet d'une étude d'Eligibilité préalable. En cas d'absence de ressources dans le réseau, Vodolis ne sera pas en mesure de traiter la commande, et le choix des possibilités suivantes sera laissé au Client : annuler sa commande, ou passer une nouvelle commande avec un nombre de paire inférieur à sa commande initiale (à titre d'exemple, l'Utilisateur peut demander à passer d'un Accès 4 paires à un Accès 2 paires, si l'éligibilité le permet). Toute commande d'un Lien d'Accès nécessitant une Prestation de Désaturation de la liaison sera soumise à un coût supplémentaire.

##### **4.4 DELAI DE MISE EN SERVICE**

Le délai de mise en service d'un Lien SDSL EFM est de vingt et un Jours Ouvrés, après acceptation par Vodolis de la Commande. Vodolis effectuera l'ensemble des actions nécessaires à la mise en service du Lien d'Accès, notamment auprès de l'opérateur fournisseur. Vodolis lui transmettra l'ensemble des informations nécessaires à la mise en service du Lien d'Accès sur la foi des informations reçues de l'Utilisateur. Si ces dernières étaient incomplètes et/ou erronées et donnaient lieu à un refus de la part de l'opérateur historique et/ou à un retard de mise à disposition du Service, Vodolis ne saurait en être tenue responsable.

##### **4.5 CONDITIONS DE RACCORDEMENT**

L'Équipement Terminal d'un Lien SDSL EFM est un équipement connecté aux équipements informatiques de l'Utilisateur lui permettant d'utiliser le Lien d'Accès.

###### **4.5.1 Equipement Terminal fourni par Vodolis**

Dans ce cas, le Service est limité, à l'extrémité Utilisateur Final par le Point de Terminaison. Sept Jours Ouvrés avant la Date de Début du Service indiquée sur la confirmation de Commande communiquée par Vodolis, l'Utilisateur mettra à disposition du Prestataire ou de tout tiers désigné les emplacements suffisants et aménagés pour recevoir l'Équipement Terminal, et permettre, le cas échéant, l'installation de la Desserte Interne. A défaut, Vodolis négociera une nouvelle Date de Début du Service qui ne pourra excéder de quinze jours la mise à disposition de la Desserte Interne et des emplacements par l'Utilisateur. La Redevance Mensuelle sera facturée à compter de la Date de Début du Service indiquée initialement sur la confirmation de Commande. Si l'Utilisateur le souhaite, Vodolis peut fournir, en option, lors de la livraison du Lien SDSL EFM sur le Site Utilisateur, une prestation de câblage de la Desserte Interne, désignée « la Prestation » dans le présent Article. La Prestation comprend : - la fourniture d'un câble en technologie

cuivre, - la pose du câble en apparent collé ou agrafé, à l'intérieur d'une gaine technique, d'une goulotte ou d'un chemin de câble existant, dans un faux plafond ou un faux plancher, sans déplacement de mobilier, - l'installation des 2 dispositifs de raccordement aux extrémités, - le raccordement du câble aux 2 dispositifs. La Prestation est une offre complémentaire à la fourniture du Lien d'Accès SDSL EFM et elle est fournie en même temps. La réalisation de ladite Prestation entraînera un allongement du Délai de Mise en Service. L'Utilisateur sera averti du délai supplémentaire de livraison pour sa commande. La Prestation est exécutée pendant les Heures Ouvrées, en parties privatives du Site Utilisateur, hors parties communes d'immeubles multi-clients, à l'exception des points de coupure se trouvant sur le palier du local de l'Utilisateur. La Prestation n'est réalisée que si l'infrastructure de support (chemins de câblage, gaines techniques, goulottes, etc...) est disponible et conforme aux prescriptions techniques définies ci-dessus. Si, à la date prévue pour le début de réalisation de la Prestation et après expertise du Prestataire, l'infrastructure se révèle inadaptée ou non conforme aux prescriptions techniques, elle doit faire l'objet d'une mise à niveau de nature à la rendre conforme. Lorsque les conditions ci-dessus ne sont pas remplies, la Prestation est réalisée sur devis, et les délais standards ne s'appliquent pas. La réalisation de la Prestation ne fait pas évoluer les domaines de responsabilité du Prestataire. En cas de défaillance du câblage installé par Vodolis, les engagements contractuels du Prestataire relatifs à la Liaison d'Accès ne sont pas modifiés.

**4.5.2** La responsabilité du Prestataire ne peut être engagée, et aucune pénalité n'est due, en cas de défaillance du Lien d'Accès SDSL EFM liée au non-respect du présent Article par l'Utilisateur. Vodolis reste étranger à tout litige pouvant naître entre l'Utilisateur

et/ou l'Utilisateur Final et le propriétaire de l'emplacement de l'Équipement Terminal ou tout prestataire à l'intérieur du Site Utilisateur Final, à l'occasion de la mise à disposition dudit Lien, ainsi qu'à tout litige pouvant naître entre l'Utilisateur et l'Utilisateur Final.

**4.5.3** Pour toute intervention justifiée par la commande ou l'entretien d'un Lien d'Accès SDSL EFM, l'Utilisateur doit permettre au Prestataire, et à toute personne mandatée par elle, d'accéder au Site Utilisateur dans les locaux où est situé le Point de Terminaison de ce Lien pendant les Heures Ouvrables pour l'installation. Il est ici entendu que si l'Utilisateur ne fournit pas l'accès requis par Vodolis dans les conditions susmentionnées, le calcul du délai de rétablissement sera alors suspendue, jusqu'à la fourniture, par l'Utilisateur, de l'accès au Site Utilisateur.

**4.5.4** L'Utilisateur supportera les frais et assumera les responsabilités liées à la Desserte Interne et au Site Utilisateur dans lequel est installé l'Équipement Terminal.

**4.5.5** L'Utilisateur est tenu d'informer Vodolis, ou les personnes mandatées, de l'existence et de l'emplacement des canalisations de toute nature et de tout autre facteur de risque pouvant survenir dans le Site Utilisateur Final où est installé le Point de Terminaison du Lien d'Accès SDSL EFM.

**4.5.6** L'Utilisateur s'engage à ce que ni lui ni les Utilisateurs Finaux ne modifient les Équipements du Prestataire et, en particulier, ceux installés sur les sites des Utilisateurs. Ni l'Utilisateur ni les Utilisateurs Finaux ne doivent en aucun cas : - débrancher ou couper l'alimentation de ces Équipements, - modifier le câblage, - modifier la configuration de ces Équipements.

**4.5.7** Au cas où l'Utilisateur Final donnerait un accord oral ou écrit au prestataire en charge de la Desserte Interne alors que l'Utilisateur n'aurait pas commandé explicitement au Prestataire la prestation de Desserte Interne pour ledit Utilisateur Final, l'Utilisateur accepte de couvrir les frais de Desserte Interne que pourrait présenter Vodolis au Client.

**4.5.8** L'Utilisateur assume pour lui-même et les Utilisateurs Finaux, en qualité de gardien, les risques correspondant aux Équipements du Prestataire, dès leur livraison et jusqu'au moment de leur restitution. Cette responsabilité couvre en particulier les cas de détérioration des Équipements du Prestataire liés au non-respect des présentes Conditions Particulières. Nonobstant toute question relative à la responsabilité, l'Utilisateur s'engage, en sa qualité de gardien, à souscrire auprès

d'un organisme notoirement solvable une assurance couvrant l'ensemble des risques que pourrait subir les Équipements du Prestataire et de telle sorte que cette dernière soit bénéficiaire des indemnités versées par la compagnie d'assurance en sa qualité de co-assurée, étant précisé que l'Utilisateur restera débiteur à l'égard du Prestataire au cas où l'indemnité versée serait inférieure au préjudice subi.

#### **4.6 CONSEQUENCES DU TERME OU DE LA RESILIATION D'UNE COMMANDE**

Au terme d'une Commande ou en cas de résiliation d'une Commande conformément aux dispositions des Conditions Générales d'Abonnement, l'Utilisateur restituera les Équipements du Prestataire à sa première demande. À ce titre, il autorise Vodolis ou un tiers mandaté à pénétrer dans les Sites Utilisateur concernés, aux Heures Ouvrables, pour y récupérer lesdits Équipements. Vodolis ne prend pas en charge les frais de remise en état des Sites Utilisateur pouvant résulter d'une dépose des Équipements du Prestataire effectuée dans des conditions normales. Si, suite à une demande du Prestataire, l'Utilisateur n'a pas permis la restitution dans un délai de quinze jours, et après mise en demeure adressée par mail et restée sans effet au terme d'un nouveau délai de quinze jours, l'Utilisateur paiera au Prestataire un prix forfaitaire de huit cents euros par équipement non restitué dans le délai imparti.

#### **4.7 EQUIPEMENT DE L'UTILISATEUR**

Il incombe exclusivement au Client de se procurer à ses frais les Équipements, logiciels et installations non inclus dans le Service, que nécessite le raccordement du réseau et/ou des Équipements de l'Utilisateur Final au réseau de l'Utilisateur. De plus, l'Utilisateur est entièrement responsable de l'installation, de l'exploitation et de la maintenance de ses Équipements et logiciels. Vodolis ne prend pas en charge le paramétrage et la fourniture d'éléments actifs du réseau local de l'Utilisateur ou des Utilisateurs Finaux, ni la conception de l'architecture des installations de l'Utilisateur ou des Utilisateurs Finaux. L'Utilisateur s'engage à ce que ses Équipements ou ceux des Utilisateurs Finaux n'interrompent, n'interfèrent ni ne perturbent les services acheminés via le Réseau du Prestataire ou ne portent atteinte à la confidentialité des communications acheminées via le dit Réseau, ni ne causent aucun préjudice au Prestataire ou à tout autre utilisateur du Réseau du Prestataire. Pour ce faire, l'Utilisateur s'engage à installer les équipements du Prestataire sur une source de courant ondulée et protégée des surtensions provoquées par la foudre.

#### **4.8 DUREE**

Un lien d'accès est souscrit pour une durée initiale de 36 mois suivant les dispositions stipulées dans le bon de souscription aux services. À 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.

#### **4.9 RESILIATION**

La résiliation d'un Lien d'Accès n'entraîne pas la résiliation de l'ensemble des Liens d'Accès commandés par l'Utilisateur auprès de Vodolis. Toute résiliation d'une Commande par l'Utilisateur avant le terme de la période initiale définie à l'Article ci-dessus rendra immédiatement exigible les montants dus par l'Utilisateur pour la période restant à courir jusqu'au terme de la période initiale.

#### **4.10 MODIFICATIONS**

Les demandes relatives aux modifications d'Accès et d'options supposent la réalisation d'une étude de faisabilité préalable par France Télécom. Après étude de faisabilité positive, les opérations sont réalisées dans le délai standard de mise à disposition des Accès défini à l'article 3.6 des présentes. Des modifications de débit, avec ou sans changement d'accès, peuvent être réalisées. Des frais de modifications sont facturés pour les Down-grades d'Accès sans changement du nombre de paires. Les modifications d'Accès avec changement du nombre de paires sont facturées comme des mises en service. Un upgrade de lien SDSL Access (ATM) vers un lien SDSL EFM (Ethernet) n'est pas possible. La mise en oeuvre d'une telle migration nécessite la résiliation du lien SDSL Access (voir Conditions Particulières SDSL) et la commande d'un nouveau lien SDSL EFM. Vodolis ne garantit pas la continuité du Service pendant les opérations décrites au présent article qui interviennent dans le cadre des plages horaires suivantes : de 8:00 à 18:00 du lundi au vendredi hors jours fériés.

#### **4.11 DEMENAGEMENT DU SITE EXTREMITE**

Les demandes relatives aux déménagements d'un Site Extrémité au sein du Contrat supposent la réalisation d'une étude de faisabilité préalable positive de France Télécom. Le déménagement d'un Site Extrémité entraîne la résiliation de l'Accès relatif à ce Site Extrémité conformément à l'article 4.11 des présentes. Les déménagements de Site Extrémité sont facturés comme des mises en service.

### **5. Engagements de niveaux de service**

#### **5.1 DELAI DE RETABLISSEMENT D'UN LIEN SDSL EFM**



Vodolis s'engage à rétablir le service d'un Lien SDSL EFM en moins de six heures (ci-après «le Temps de Rétablissement») à compter de la signalisation de l'Interruption par l'Utilisateur pendant les Heures Ouvrées. En dehors de ces horaires, le rétablissement est différé au premier Jour Ouvré suivant, avant 12 heures.

En cas de non-respect du Temps de Rétablissement d'un Lien SDSL EFM, Vodolis versera par Lien d'Accès concerné une indemnité libératoire telle que définie ci-après :

- 6h00 < Temps de Rétablissement <= 8h00 : 25 % de la mensualité forfaitaire du Lien SDSL EFM concerné ;

- 8h00 < Temps de Rétablissement <= 10h00 : 50 % de la mensualité forfaitaire du Lien SDSL EFM concerné ;

- 10h00 < Temps de Rétablissement <= 12h : 75 % de la mensualité forfaitaire du Lien SDSL EFM concerné ;

- 12h < Temps de Rétablissement : 100 % de la mensualité forfaitaire du Lien SDSL EFM concerné.

Le cumul des pénalités relatives au Temps de Rétablissement est plafonné à une Redevance Mensuelle par Lien SDSL EFM.

## 5.2 IMS D'UN LIEN SDSL EFM

Vodolis s'engage à maintenir l'IMS d'un Lien d'Accès inférieure à vingt 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 Lien d'Accès concerné :

- 20h <= IMS < 22h : 25 % de la mensualité forfaitaire du Lien d'Accès concerné ;

- 22h <= IMS < 24h : 50 % de la mensualité forfaitaire du Lien d'Accès concerné ;

- 24h <= IMS < 26h : 75 % de la mensualité forfaitaire du Lien d'Accès concerné ;

- 26h <= IMS : 100 % de la mensualité forfaitaire du Lien d'Accès concerné ;

Elles pourront faire l'objet d'une révision à la baisse sans préavis en cas de modification à la baisse de l'offre SDSL EFM de France Télécom ou d'Opérateurs de dégroupage. Le cumul des pénalités

relatives à l'IMS est plafonné à une Redevance Mensuelle par Lien SDSL EFM.

## 5.3 CALCUL DES TEMPS D'INTERRUPTION ET DES TEMPS DE RETABLISSEMENT

Les Interruptions et les Temps de Rétablissement seront décomptés entre l'heure à laquelle une Interruption est notifiée par l'Utilisateur au Prestataire conformément à la procédure décrite à l'Article 5.6 ci-après, et l'heure à laquelle Vodolis notifie au Client le rétablissement du Service sur le Lien d'Accès SDSL EFM concerné.

## 5.4 RESPONSABILITE MODALITES DE VERSEMENT DES PENALITES

Les éventuelles pénalités dues par Vodolis au Client conformément aux dispositions du présent Contrat constitueront la seule obligation et indemnisation due par Vodolis, et l'unique compensation et recours de l'Utilisateur, au titre de la qualité du Service. Les pénalités seront calculées par année calendaire. Dans le cas où la date de Début de Service d'un Lien SDSL EFM 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 niveau de service définis ci-dessus résultera : - d'une modification de la Prestation demandée par l'Utilisateur, - d'un cas de force majeure tel que mentionné à l'Article 13 de la Convention Cadre, - du fait d'un tiers, - du fait de l'Utilisateur et en particulier du non-respect des spécifications techniques fournies par Vodolis pour la mise en oeuvre du Service ou d'un mauvais fonctionnement de la Desserte interne, - d'un élément non installé et exploité par Vodolis, - de l'existence de contraintes particulières ou de la nécessité de mettre en oeuvre 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 raccordées 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, l'Utilisateur pourra, sans formalité supplémentaire, demander au Prestataire le

montant des pénalités correspondantes. Ce montant sera déduit par Vodolis de la prochaine facture du Service au Client. Lorsque l'Utilisateur demande l'application des pénalités pour non-respect de l'IMS, dans le respect de la procédure susmentionnée, et que Vodolis 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 jours suivant la contestation du Prestataire, l'Utilisateur pourra saisir le responsable Exploitation Vodolis de ce conflit.

## 5.5 PROCEDURE DE NOTIFICATION DES INTERRUPTIONS

Vodolis 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. Toute notification d'interruption doit être transmise par Mail à sav@vodolis.com ou par téléphone au 0238564217. Ce service est accessible durant les heures ouvrées pour les interlocuteurs désignés par le Prestataire.

## 6. Dispositions financières

### 6.1. PRIX

En contrepartie du Service défini dans les présentes Conditions Particulières, l'Utilisateur paiera à Vodolis :

- les frais d'accès au service des Liens SDSL EFM

- les redevances mensuelles des Liens SDSL EFM

- 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.

### 6.2 TERMES DE FACTURATION

Chaque mois M, Vodolis adressera à l'Utilisateur une facture correspondant au mois M et reprenant : - les frais d'accès au service des Liens SDSL EFM commandés pendant le mois M-1, - le prix des options de mise en service des Liens d'Accès commandés pendant le mois M-1, - les redevances mensuelles ainsi que le prix des options récurrentes et ponctuelles pour l'ensemble des Liens d'Accès non résiliés en fin de mois M.

### 6.3 REVISION DES PRIX

Vodolis procédera, au 1er janvier de chaque année (N), à une révision annuelle des tarifs sur la base des tarifs en vigueur au 1er décembre de l'année précédente (N-1).

Les prix indiqués en annexe peuvent être révisés en cours d'exécution d'une Commande. Ces révisions sont applicables aux Liens installés. Toute modification de prix est notifiée par écrit au Client dès que possible. En cas de hausse de prix, l'Utilisateur peut résilier les Commandes pour les Liens concernés uniquement, sans pénalité si la résiliation intervient moins de quinze jours après la date effective de la hausse des prix

### CONDITIONS PARTICULIÈRES DU SERVICE CENTREX

#### **CONDITIONS PARTICULIÈRES DU SERVICE CENTREX**

##### **Mises à jour en septembre 2019**

*Les présentes conditions particulières annulent et remplacent toute condition particulière applicable à ce service acceptée et signée antérieurement.*

## 1. Définitions

### 1. Définitions

Les termes suivants utilisés, dans les présentes Conditions Particulières, auront la signification qui suit :

« **Emplacement de l'Équipement Terminal** » ou « **Point de terminaison** » : désigne l'emplacement, dans le Site, en général un local technique, dans lequel l'Équipement Terminal doit être installé, tel qu'indiqué par l'Utilisateur Final.

« **Équipement de l'Utilisateur Final** » ou « **Équipement Terminal** » : désigne tout équipement ou logiciel, sous la responsabilité du client ou de ses fournisseurs, nécessaire à la fourniture du Service et notamment les PABX, IPBX ou autres.

« **Garantie de temps de rétablissement (GTR)** » : désigne l'offre d'engagement de rétablissement du service.

« **Heures Ouvrables** » : désigne la période de 8h à 17h30 les Jours Ouvrables.

« **Heures Ouvrées** » : désigne la période de 8h à 18h 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.

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

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

« **Lien d'Accès** » : désigne la liaison de raccordement direct établie par VODOLIS conformément aux présentes Conditions Particulières entre son Réseau et le point d'entrée d'un Site.

« **Ligne** » : désigne la ou les lignes téléphoniques du client pour lesquelles ce dernier a souscrit par l'intermédiaire du Client au Service de Téléphonie.

« **OBL** » : désigne l'opérateur de boucle locale auquel est raccordé l'Utilisateur Final.

« **PABX** » ou « **IPBX** » : désigne les équipements matériels et logiciels assurant la commutation des communications téléphoniques filaires et sans fil, et apportant des services à valeur ajoutée tels que messagerie (vocale et/ou écrite) et la téléphonie sans fil.

« **Portabilité** » : permet au client de changer d'opérateur de télécommunications pour confier son trafic à un autre opérateur tout en conservant les numéros attribués par son opérateur d'origine pour un type d'accès. Un numéro bénéficiant de la portabilité est dit « porté ».

« **Réseau** » : désigne les Équipements de VODOLIS et tout autre élément d'infrastructure utilisé par cette dernière pour fournir le Service, à l'exception des éléments de l'OBL.

« **Service Internet** » : désigne le service d'accès à Internet fourni par VODOLIS au Client dans les conditions définies aux présentes Conditions Particulières.

« **Services TRUNK SIP** » ou « **Service** » : désigne le service permettant d'émettre des appels et/ou recevoir des

communications téléphoniques vocales sur IP au moyen d'une connexion Trunk SIP.

Les communications effectuées à partir du Service sont acheminées au moyen du réseau Internet. Ce service est distinct de la ligne téléphonique fonctionnant sur le réseau téléphonique commuté.

« **Service de Téléphonie** » : désigne le service de téléphonie fourni par VODOLIS au Client dans les conditions définies aux présentes Conditions Particulières.

« **Sites** » : désigne les sites du client où le Service est fourni par VODOLIS.

« **Utilisateur Final** » : désigne un utilisateur du Client ou le Client lui-même lorsqu'il est l'utilisateur final du Service.

« **Zone de couverture** » : désigne l'ensemble des communes françaises métropolitaines à l'intérieur desquelles VODOLIS est à même de fournir le Service au client à l'Utilisateur Final via un Lien d'Accès.

## 2. Description du service

### 2.1. Service de Téléphonie et de fonctionnalité d'entreprise

Le service permet l'émission et/ou la réception de communications téléphoniques vocales sur IP, conformément à la réglementation en vigueur, des communications téléphoniques en provenance ou à destination des numéros géographiques ou non géographiques d'un client sur les lignes qui peuvent être soit des numéros portés soit des numéros géographiques ou non géographiques attribués au Client parmi les tranches que VODOLIS pourra attribuer au Client dans les conditions définies à l'Article 2.2 ci-après. Le CENTREX est un service hébergé de téléphonie d'entreprise fournie par et sur les infrastructures de VODOLIS. Le service propose les fonctionnalités équivalentes à un PBX en mode délocalisé.

### 2.2. Numéros géographiques

2.2.1. Les numéros sont issus du plan de numérotation national agréé par l'ARCEP pour l'acheminement des appels passés en France métropolitaine sur ces numéros depuis des postes fixes.

**2.2.4.** Sous réserve de disponibilité, VODOLIS mettra tout en œuvre pour mettre les numéros géographiques à disposition du Client dans un délai de trois (3) semaines à dater de la réception de la Commande. Lorsque VODOLIS ne dispose pas de tranches disponibles, le délai est de trois (3) mois et trois (3) semaines à dater de la réception de la Commande. Il en informera le Client dès qu'il en aura eu connaissance par l'OBL. Ces délais sont fournis à titre indicatif et VODOLIS ne pourra en aucun cas être tenue responsable, en particulier en cas de refus ou de retard d'attribution des numéros par l'ARCEP, ou du retard de mise en œuvre du routage.

**2.2.5.** La mise à disposition du Client d'un ou plusieurs numéros ne saurait entraîner, conformément à la législation applicable, de transfert de propriété industrielle ou intellectuelle. Si ces numéros 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 ne sont ni cessibles ni transférables.

**2.5.** Le Client reconnaît que, les transmissions de données sur le réseau Internet ne bénéficiant que d'une fiabilité technique relative, VODOLIS ne saurait être responsable, d'une part, des interruptions, lenteurs et inaccessibilités au réseau Internet et, par voie de conséquence, aux serveurs distants et, d'autre part, du fait que les transmissions de données peuvent être saturées à certains moments de la journée.

Par ailleurs, pour assurer le maintien de la qualité de son serveur distant, VODOLIS se réserve le droit de réaliser des opérations de maintenance susceptibles d'affecter temporairement le fonctionnement dudit serveur distant.

**2.6.** Pour des raisons commerciales et/ou techniques, VODOLIS peut modifier les caractéristiques de son Service et/ou les présentes Conditions Particulières. VODOLIS s'engage alors à en informer le Client dans les meilleurs délais. Le Client peut refuser toute modification du Service qui engendre pour lui un surcoût ou une dégradation de la qualité de Service significatifs, par lettre recommandée avec avis de réception motivée adressée à VODOLIS dans les huit (8) jours suivant la réception de l'information de modification émise par VODOLIS. Chaque Partie peut alors résilier les Commandes en cours sans pénalité, avec un préavis d'un (1) mois. À défaut, le Client est réputé avoir accepté les modifications communiquées par VODOLIS qui s'appliqueront aux Commandes en cours et aux Commandes futures.

## **1. Services à valeur ajoutée**

Le Client peut souscrire aux options décrites ci-dessous.

La portabilité est disponible uniquement lorsque le numéro à porter est un numéro dont l'opérateur titulaire est éligible au Service.

### **3.2. SDA (Sélection Directe à l'Arrivée)**

Le Client peut souscrire à des SDA par tranche de cinq (5). Les SDA permettent aux postes téléphoniques de l'Utilisateur Final d'être directement joignables sans passer par le standard.

### **3.3. Inscription sur les Pages Professionnelles**

Le Client peut choisir, pour chaque Utilisateur Final, une parution des coordonnées de ce dernier en rubrique professionnelle des annuaires imprimés et électroniques de Pages Jaunes. La parution se fait en fonction des plannings de mise à jour et de publication établis par Pages Jaunes et dans les conditions édictées par Pages Jaunes, consultables sur [www.pagesjaunes.fr](http://www.pagesjaunes.fr). À défaut, l'Utilisateur Final ne sera pas mentionné sur les listes d'abonnés ou d'utilisateurs publiées et/ou accessibles par un service de renseignements téléphoniques.

## **2. Conditions préalables à la mise à disposition du service**

### **4.1. Mandat de Portabilité**

La demande de Portabilité d'un numéro géographique doit être formulée par le Client lors de la Commande selon les procédures mises en œuvre par VODOLIS. Ce Mandat de Portabilité permet à VODOLIS d'effectuer les démarches pour mettre en œuvre le portage du numéro et tient lieu de lettre de résiliation du contrat d'abonnement du service téléphonique et de l'ensemble des services associés établis entre l'Utilisateur Final et l'opérateur titulaire du numéro à porter ainsi que l'accès correspondant. Un nouveau Mandat de Portabilité devra être signé par l'Utilisateur Final et fourni par le Client à VODOLIS dans l'hypothèse où, au plus tard à la date de caducité indiquée dans le Mandat de Portabilité, la Portabilité ne pourrait pas être mise en œuvre. Le Client s'assurera que les numéros pour lesquels la Portabilité a été

demandée ne sont en aucun cas cédés à des tiers. Le Client reconnaît que la mise en œuvre de la Portabilité est soumise à la condition suspensive qu'il soit en conformité avec l'ensemble de ses obligations contractuelles définies dans le contrat qui le lie à son opérateur. L'opérateur de l'Utilisateur Final pourra également rejeter, reporter ou engager des études techniques complémentaires concernant la Portabilité des numéros géographiques, entre autres, dans les cas suivants :

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

La Portabilité relève de la seule maîtrise de l'opérateur qui est libre de rejeter ou de reporter toute demande de Portabilité. VODOLIS informera le Client de la décision prise par ledit opérateur dans les meilleurs délais. VODOLIS ne peut intervenir en aucune façon ni sur le principe, ni sur les délais de mise en œuvre de la Portabilité et ne pourra être tenue responsable du non-respect de la date de mise en œuvre. En cas de rejet ou de report de la demande par l'opérateur, le Client pourra formuler une nouvelle demande de Portabilité sa mise en conformité avec les motifs de rejet ou de report avancés par l'opérateur.

### **4.2. Prérequis et éligibilité**

**4.2.1.** L'éligibilité du Site Utilisateur reste à l'appréciation exclusive de VODOLIS. VODOLIS ne saurait être tenue responsable du défaut des prérequis et de l'inéligibilité du Site Utilisateur.

**4.2.2.** La qualité du service fourni par VODOLIS dépend de la qualité et du débit d'accès à Internet sur lequel le Service est exploité.

**4.2.3.** Le Client devra disposer d'un Equipement Terminal compatible avec le Service fourni par VODOLIS. Le Client fera son affaire personnelle de l'installation et de la conformité de celle-ci avec les préconisations techniques de VODOLIS. Tout retard ayant pour cause le non-respect de l'une des prescriptions précitées ne pourra être imputé à VODOLIS.

### 3. Engagements de service

#### - 5.1. Délai de mise en service

VODOLIS ne pourra s'engager sur un délai de livraison dès lors que les prérequis et conditions définis ci-avant ne sont pas remplis. En cas de retard ou d'impossibilité de mise en œuvre de la portabilité par l'opérateur cédant, aucune pénalité ne sera versée au Client par VODOLIS.

#### - 5.2. Garantie de Taux de Disponibilité (GTD)

VODOLIS s'efforcera d'assurer un taux de disponibilité de 98.9 % pour le Service de Téléphonie calculé selon la formule suivante :

Taux de disponibilité =  $1 - \left( \frac{\text{nombre d'heures d'Interruptions du Service de Téléphonie sur le Site}}{\text{nombre d'heures totales de la période concernée}} \right)$ .

Le nombre d'heures d'Interruptions est tel que défini à l'Article 7.5 ci-après. Le nombre total d'heures de la période concernée est le nombre d'heures dans ladite période. Ce taux est calculé sur une période de six (6) mois. Néanmoins, aucune pénalité ne sera versée au Client en cas de non-respect de ce taux.

#### - 5.4. Modalités de calcul des temps d'Interruptions 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 VODOLIS, conformément à la procédure décrite ci-dessous, et l'heure à laquelle VODOLIS notifie au Client le rétablissement du Service concerné sur le Site concerné.

#### - 5.7. Gestion des travaux programmés

VODOLIS peut être amenée à réaliser des opérations de maintenance ou d'évolution de son réseau susceptibles d'affecter ou d'interrompre le fonctionnement du Service.

### 4. Évolution du service

#### 6.1. Amélioration du Service

VODOLIS cherche une constante amélioration du Service. À ce titre, le Client accepte toute évolution technique et/ou technologique améliorant la qualité du Service. Des évolutions techniques et/ou technologiques peuvent se traduire par des modifications d'Équipements du Client, des Utilisateurs Finaux et/ou de VODOLIS qui pourront être imposées par l'ARCEP ou toute autorité compétente. Le Client s'engage à les accepter et à respecter toutes prescriptions données par VODOLIS concernant ces évolutions.

#### 6.2. Modification des conditions techniques de fourniture du Service

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

### 5. Obligations des parties

7.2. Nonobstant toute question relative à la responsabilité, le Client s'engage, en sa qualité de gardien, à souscrire auprès d'un organisme notoirement solvable une assurance couvrant l'ensemble des risques que pourraient subir les Équipements de VODOLIS et de telle sorte que cette dernière soit bénéficiaire des indemnités versées par la compagnie d'assurance en sa qualité de coassurée, étant précisé que le Client restera débiteur à l'égard de VODOLIS au cas où l'indemnité versée serait inférieure au préjudice subi.

7.4. La responsabilité de VODOLIS ne sera pas engagée en cas de manquement dans l'exécution de ses obligations aux termes d'une Commande, et, en particulier, de ses obligations de respecter les dates de livraison et les engagements de Service, dans la mesure où un tel manquement est imputable aux Équipements du Client, à un Site ou à tout élément hors du contrôle de VODOLIS.

7.5. Les Parties s'engagent à respecter et à faire respecter à toute personne sous leur contrôle toutes dispositions légales ou toutes décisions des autorités réglementaires compétentes susceptibles de s'appliquer aux présentes, et notamment la loi du 10 juillet 1991 en matière de secret et de neutralité des correspondances émises par voie des télécommunications, et la

réglementation applicable au traitement des données à caractère personnel.

### 6. Résiliation

#### 10.2. Résiliation d'un numéro porté, à l'initiative du Client

Aux termes d'une Commande ou en cas de résiliation notifiée par le Client affectant des numéros relevant de la Portabilité, si le Client désire mettre en œuvre la Portabilité vers un autre opérateur, il devra, simultanément à sa demande de résiliation, notifier sa demande de Portabilité à l'opérateur preneur et joindre une copie du Mandat de Portabilité régularisé avec l'opérateur preneur. Dans ce cas, la date de prise d'effet de la résiliation sera celle de la notification à VODOLIS de la mise en œuvre de la Portabilité par l'opérateur preneur. Toutefois, la Portabilité ne sera mise en œuvre par VODOLIS que sous réserve que le Client soit en conformité avec ses obligations contractuelles définies dans les présentes Conditions Particulières et les Commandes. La résiliation d'un numéro par la mise en œuvre de la Portabilité auprès de l'opérateur preneur n'entraîne pas systématiquement la résiliation de tout autre numéro porté ou de la Commande.

### 7. Dispositions financières

#### 11.1. Tarif Du Service

Les sommes dues à VODOLIS pour la fourniture du Service, y compris, le cas échéant, les services associés optionnels, seront calculées conformément au Catalogue Tarifaire relatif à la Commande relative aux présentes Conditions Particulières.

#### 11.3. Changement d'option

VODOLIS se réserve la possibilité de facturer au Client toute modification de service associé optionnel ou d'option pour un Numéro de référence, au-delà de l'activation initiale du même service associé optionnel sur un même Numéro de référence. La modification et la suppression de services associés optionnels ou d'options ne seront disponibles que dans une version ultérieure du présent service.

11.4. En ce qui concerne la Part du trafic local/national vers des numéros fixes appartenant à des opérateurs de boucle locale autres qu'Orange VODOLIS facturera le Client au tarif précisé dans la Commande plus dix pour cent (10%) en cas de part de trafic terminant sur des opérateurs de boucle locale autre qu'Orange supérieure à cinq pour cent (5%) du trafic total.

#### 11.5. Hausse de prix

VODOLIS 38 rue Charles Péguy 45430 CHECY ☎ 02.38.56.40.40 📠 02.38.56.91.45

SCOP ARL au capital variable

SIRET : 794 029 421 00011 - APE : 6190Z

Entreprise bénéficiaire du soutien financier de la Région Centre



**11.5.1.** Toute hausse de prix liée à une offre régulée sera automatiquement applicable. Une telle modification ne pourra entraîner la résiliation du contrat à la demande du Client.

**11.5.2.** VODOLIS répercutera au Client les augmentations de tarifs qui lui auront été imposées, notamment mais pas exclusivement, en cas de survenance de l'un des événements suivants :

- Entrée en vigueur d'un nouveau Plan de Numérotation de l'ARCEP,
- Entrée en vigueur d'un nouveau Catalogue d'interconnexion ou de nouveaux accords avec Orange,
- Modification des tarifs publics d'Orange modification des tarifs des opérateurs de boucle locale et des opérateurs mobiles et/ou
- Variation de la contribution de VODOLIS aux coûts du Service Universel.

Le Client ne pourra s'opposer à ces augmentations de tarifs qui seront appliquées aux tarifs du Service dès qu'elles seront effectives pour VODOLIS.

**11.5.3.** VODOLIS se réserve la faculté de modifier les tarifs du Service par rapport à ceux indiqués dans le Catalogue Tarifaire. Les nouveaux tarifs seront applicables aux Commandes en cours et aux Commandes à venir trente (30) jours après l'envoi desdites modifications au Client par télécopie et/ou e-mail.

Ce délai est ramené à sept (7) jours pour les communications internationales.

Toutefois, dans le cas d'une baisse tarifaire, les Parties peuvent, d'un commun accord, convenir expressément et par écrit sur une date d'entrée en vigueur inférieure au délai de trente (30) jours précités. Au cas où le Client n'accepterait pas une telle modification de tarifs, il notifiera un refus motivé à VODOLIS par télécopie dans le délai de trente (30) jours prévus au paragraphe précédent, à défaut de quoi le Client sera réputé avoir accepté les modifications de tarifs qui deviendront dès lors immédiatement applicables à l'expiration du délai susmentionné. Si le Client a notifié son refus dans le délai de trente (30) jours précités, le Client aura la faculté de résilier les Commandes concernées en cours par lettre recommandée avec accusé de réception dans le délai de trente (30) jours précités. À défaut d'une telle résiliation, les nouveaux prix seront appliqués par VODOLIS dans le délai de trente (30) jours précités. Il est entendu qu'à défaut d'accord contraire des Parties,

les nouveaux prix seront appliqués par VODOLIS à l'expiration du délai de trente (30) jours précités.

## **11.6. Conditions de facturation**

**11.6.1.** Chaque début de mois, VODOLIS facturera au Client, conformément à l'Article 11.1, les redevances mensuelles pour le mois à venir ainsi que les redevances liées aux activations ou modifications d'options ou de services optionnels pendant le mois précédent

**11.6.2.** VODOLIS facturera au Client les parties du Service facturables à la consommation, conformément à l'Article 11.1, sur une base mensuelle, en début de mois, pour le trafic correspondant au mois précédent en déterminant le trafic enregistré et le montant dû. VODOLIS pourra toutefois facturer, sur les factures suivantes, tout appel qui n'aurait pas été facturé à la date de facturation prévue ci-dessus, dans la limite de trois (3) mois.

**11.6.3.** À titre de convention sur la preuve, les Parties conviennent que la facturation sera établie sur la base des Call Detail Records (CDR) émanant du système de facturation du Réseau de VODOLIS qui feront foi entre les Parties jusqu'à preuve d'une fraude ou d'une erreur manifeste dudit système.

**11.6.4.** Le Client devra informer VODOLIS, par lettre recommandée avec accusé de réception dûment motivée et dans un délai de dix (10) jours à compter de la réception d'une facture, de toute contestation qu'il émettrait sur le contenu de cette facture. Si le montant contesté est inférieur à cinq pour cent (5 %) de la valeur totale de la facture sur laquelle porte le litige, le montant total spécifié dans la facture devra être payé par le Client à VODOLIS à son échéance. Au cas où les Parties n'auraient pas résolu une contestation dans un délai de dix (10) jours suivant la notification du Client, ce dernier devra régler une somme correspondant à la moyenne des trois dernières factures. À défaut d'un tel règlement à la date d'échéance de la facture contestée, le Client sera considéré comme ayant renoncé à cette contestation.

Chaque Partie pourra notifier à l'autre Partie, par écrit, de sa volonté de soumettre la contestation à un expert ("l'Expert") choisi d'un commun accord entre les Parties ou, à défaut d'accord dans un délai de cinq (5) jours ouvrés à compter de ladite notification, nommé par le Président du Tribunal de Commerce d'Orléans.

L'Expert agira en qualité de mandataire commun des Parties et non en qualité d'arbitre et sa décision sera définitive et sans recours, sauf preuve d'une erreur manifeste. Dans le cas où l'Expert aura été choisi d'un commun accord, il devra rendre sa décision dans un délai de vingt (20) jours suivant sa désignation. Les Parties devront coopérer avec l'Expert et lui fournir sans délai les documents et informations qu'il jugera nécessaires pour lui permettre de rendre sa décision. Toute somme due par une Partie

à l'autre au titre de la décision de l'Expert sera payable dans les dix (10) jours de ladite décision. La Partie déboutée paiera, en plus des sommes dues, des intérêts de retard calculés entre la date d'échéance du montant concerné et la date de paiement effectif. Par ailleurs, elle supportera le coût de l'Expert.

La non-contestation d'une facture dans le délai précité rendra la facture valide et exacte à tous égards

**11.6.6.** En cas de défaut de paiement total ou partiel à la date d'échéance des factures, les sommes, le Client sera redevable des intérêts et pénalités.

## **12. Durée**

La durée minimale de souscription d'une offre est de trente-six (36) mois, sauf indication contraire indiqué dans le bulletin de souscription ou dans l'offre.

## **13. Limite de responsabilité**

La responsabilité totale cumulée de VODOLIS n'excédera pas, pour chaque dommage, un pour cent (1%) des montants payés pour la prestation impactée par le dommage en question par le Client sur les trois (3) mois précédents le dommage, et, pour toute la durée de l'ensemble des Commandes passées en application des présentes Conditions Particulières, mille cinq cents (1500) euros.

## **CONDITIONS PARTICULIÈRES DES ÉQUIPEMENTS MIS A DISPOSITIONS DANS TOUTES NOS OFFRES OPERATEURS ET CENTREX**

### **Mises à jour en Septembre 2019**

*Les présentes conditions particulières annulent et remplacent toute condition particulière applicable à ce service acceptée et signée antérieurement.*

### **1. Objet**

1.1. Les Présentes Conditions Spécifiques définissent les conditions de mise à disposition des Equipements par VODOLIS (ci-après désigné également comme « le Prestataire ») et des services qu'elle commercialise.

1.2. La plupart des produits sont intégrés à un réseau d'Equipements hétérogènes susceptible d'être géré par différents acteurs tiers dont les utilisateurs du Client.

**VODOLIS 38 rue Charles Péguy 45430 CHECY ☎ 02.38.56.40.40 📠 02.38.56.91.45**

**SCOP ARL au capital variable**

**SIRET : 794 029 421 00011 - APE : 6190Z**

**Entreprise bénéficiaire du soutien financier de la Région Centre**

N'agissant qu'en tant qu'intermédiaire technique parmi d'autres, il est donc impossible pour VODOLIS d'en avoir la maîtrise totale. Par conséquent, VODOLIS attire l'attention du Client sur les points suivants :

- VODOLIS ne peut exercer de contrôle sur les actions réalisées par des tiers qui pourraient transiter par son Service et ne peut être responsable des conséquences liées à une utilisation abusive voire frauduleuse de l'Équipement ;
- VODOLIS recommande au Client de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et/ou logiciels de la contamination par d'éventuels virus circulant sur le réseau Client et/ou d'éventuelles intrusions ;
- VODOLIS recommande au Client l'adhésion à une assurance de type « Malveillances informatiques et fraudes ».

## 2. Documents contractuels - Définitions

2.1. Le Contrat est constitué des documents contractuels suivants :

- les Conditions Spécifiques
- ses annexes
- les Commandes

### 2.2. Définitions

Les termes utilisés dans les présentes Conditions auront le sens qui leur est donné ci-dessous :

« **Commande** » : désigne l'ensemble des documents sous format papier ou électronique échangé entre VODOLIS et le Client et matérialisant la commande d'une Prestation

« **Confirmation de Commande** » : désigne la validation de la Commande par VODOLIS.

« **Contrat** » : aura le sens qui lui est donné à l'article 2.1 ci-avant.

« **Équipement** » : désigne l'ensemble des matériels (hardware) et des éléments logiciels (software) fournis et/ou intégrés par VODOLIS à un Client dans le cadre d'une Commande,

« **Maintenance** » : désigne les opérations utiles et nécessaires exécutées par VODOLIS permettant le bon fonctionnement des Prestations, et permettant ainsi au Client d'utiliser paisiblement toute Prestation selon les modalités prévues au Contrat.

« **Prestation** » ou « **Service** » : désigne les prestations devant être réalisées par VODOLIS (dans le cadre du Contrat pouvant contenir la vente d'Équipements, de Prestations ou services) ayant fait l'objet d'une Commande entre le Client et VODOLIS.

## 3. Fourniture d'Équipements

La fourniture d'Équipements dans le cadre d'un Service pourra au choix du Client, consister en :

- (i) une vente d'Équipements par VODOLIS ;
- (ii) une location des Equipements par VODOLIS dont les conditions seront déterminées dans la Commande ;
- (iii) une location financière sous réserve de la signature d'un contrat entre le Client et l'organisme de financement proposé par VODOLIS.

En cas de mise à disposition, de location ou de location financière des Equipements, les Commandes sont souscrites pour une durée déterminée de trente-six (36) mois à compter de la livraison des produits concernés.

Il pourra être convenu une durée différente. Dans cette hypothèse elle sera indiquée dans le Bon de Commande.

Les Commandes sont reconductibles tacitement par période d'un (1) an sauf résiliation par l'une ou l'autre des parties par envoi à l'autre partie d'une lettre recommandée avec avis de réception en respectant un préavis de trois (3) mois.

La résiliation d'une Commande avant expiration de la période initiale ci-dessus rendra immédiatement exigibles les montants dus au titre de la Prestation pour la période restant à courir jusqu'au terme de ladite période initiale. +

### Pénalités ?

## 4. Livraison

### 4.1. Livraison des Equipements

Les délais de livraison sont communiqués par VODOLIS au client après la confirmation de Commande.

Sauf convention contraire des parties, la livraison intervient à l'adresse mentionnée sur le bon de commande.

### 4.2. Transfert de risques

Les risques de dommages et de perte des Equipements sont transférés au Client lors de la parfaite livraison des Equipements concernés à l'adresse de livraison.

Il est convenu entre les parties que la livraison et l'installation - si celle-ci est comprise dans les Prestations devant être réalisées par VODOLIS - s'entend au jour de la signature du bon de livraison par le Client.

### 4.3. Transfert de propriété

La propriété des Equipements est transférée au Client dès le paiement intégral du prix desdits Equipements.

## 5. Installation

5.1. Si le Bon de Commande, pour un Service concerné, inclut des Prestations d'installation, VODOLIS les exécutera dans les conditions décrites ci-après.

5.2. La procédure de réception de la phase d'installation a pour objet d'établir la conformité du Service par rapport aux spécifications décrites dans le Bon de Commande. Une fois l'installation terminée, VODOLIS présente au Client un procès-verbal de réception pour signature.

La date de signature de ce procès-verbal par le Client vaudra date de mise en service et marquera le point de départ de la facturation par VODOLIS de la Commande concernée.

À défaut de signature du procès-verbal de réception et en l'absence de réserves émises dans un délai de quinze (15) jours, la réception sera considérée comme tacite.

Dans le cas où le Client aurait émis des réserves sur l'installation réalisée, il les portera sur le procès-verbal de réception. VODOLIS apportera les corrections nécessaires jusqu'à la levée des réserves par le Client dans les délais convenus avec le Client qui seront stipulés dans le procès-verbal de réception. À défaut, le Client pourra résilier la commande.

À ce titre, le Client reconnaît et accepte que seules les réserves résultant d'une non-conformité des Equipements décrits dans le Bon de Commande seront prises en compte par VODOLIS. Toute autre réserve sera considérée comme irrecevable par VODOLIS.

À défaut de réserves formulées sur le procès-verbal de réception, la réception sera réputée acceptée sans réserve et VODOLIS pourra déclencher la facturation de la Commande concernée.

## 6. Maintenance

6.1. Si le Bon de Commande, pour un Equipement concerné, inclut des Prestations de Maintenance, VODOLIS les exécutera.

6.2. La Maintenance des Equipements inclut la Maintenance des pièces, la main-d'œuvre et les frais de déplacement.

6.3. VODOLIS s'engage à remplacer en cas de dysfonctionnement constaté le ou les éléments défectueux des Equipements afin d'en assurer leur remise en état. VODOLIS se réserve le choix des pièces à changer, des réparations à effectuer ainsi que des besoins en main-d'œuvre nécessaires à la réparation. Les pièces détachées reprises deviennent la propriété de VODOLIS.

6.4. Dans le cas où VODOLIS ne propose que des Prestations de maintenance en Heures ouvrées, le Client pourra, le cas échéant, à tout moment, selon ses besoins et sous réserve d'un préavis raisonnable, demander à VODOLIS de réaliser des prestations de maintenance également en dehors des Heures ouvrées. Dans cette hypothèse, ces Prestations complémentaires feront l'objet d'un devis spécifique adressé par VODOLIS et d'une facturation additionnelle dans le cadre de Prestations hors forfait en cas d'acceptation du devis par le Client.

6.5. Les engagements de VODOLIS au titre de la Prestation de Maintenance ne portent que sur les Equipements décrits dans le Bon de Commande, à l'exclusion de tous autres Equipements ou logiciels (LAN, sécurité, serveurs), quand bien même ceux-ci seraient connectés aux Equipements fournis par VODOLIS.

6.6. Dans le cas d'Equipements reliés au réseau de l'opérateur de télécommunications du Client (WAN, RTC), la responsabilité de VODOLIS ne s'étend pas au-delà des Equipements sur lesquels l'opérateur relie les lignes téléphoniques extérieures, ni aux lignes électriques.

6.7. La Maintenance exclut les réparations des dommages causés par :

- la foudre, les surtensions, l'humidité ou tout cas de force majeure,
- une utilisation non conforme des Equipements ou des accessoires aux prescriptions d'utilisation de VODOLIS ou du constructeur qui auront été remises au Client,
- une modification ou un transfert des Equipements réalisé par le Client ou un tiers sans l'accord préalable et écrit de VODOLIS,
- des détériorations accidentelles non causées par VODOLIS,
- l'absence, la désactivation ou la non mise à jour de l'antivirus par le Client sur ses postes de travail,
- l'aménagement ou la modification des locaux, de la distribution ou du système de câblage, ainsi que par les perturbations électromagnétiques diverses (notamment autres réseaux Wifi),
- une non-conformité de l'installation électrique du Client aux normes en vigueur,
- des Equipements dont VODOLIS n'assure pas la maintenance,
- les canalisations et câblages reliant les appareils.

6.8. Ne sont pas compris dans la Maintenance et restent à la charge du Client - ou sont facturés en supplément :

- les mobiles DECT et Wifi, les terminaux analogiques, les terminaux SIP,
- les passerelles à la norme GSM,
- le câblage ainsi que les modules de répartition,
- la recharge, le nettoyage et le remplacement des sources d'énergie,
- la fourniture de consommables nécessaires au fonctionnement des Equipements (notamment les supports magnétiques, les accumulateurs, les cordons et les éléments de raccordement),
- les évolutions de fonctionnalités ou les évolutions logicielles correspondant aux mises à jour majeures fournies par les constructeurs.

6.9. VODOLIS peut remplacer, temporairement ou définitivement, s'il estime que l'évolution technique le rend nécessaire, sans modifier les prestations de maintenance, et dans les conditions des présentes, tout ou partie des Equipements par d'autres remplissant les mêmes fonctions et présentant des qualités au moins équivalentes sans que le Client puisse s'y opposer. VODOLIS s'assurera dans tous les cas que le Client conserve l'usage paisible des Equipements.

6.10. VODOLIS est libérée de ses obligations de maintenance dans les cas suivants :

- dérangements de l'accès réseau du Client non imputable à VODOLIS,
- dysfonctionnement dû à l'opérateur ou bien au fournisseur d'accès du Client.

## **7. Conditions d'utilisation des services**

7.1. Lorsque le Client a souscrit à la prestation d'Installation, il s'interdit d'effectuer ou de faire effectuer toute intervention sur les Equipements maintenus par VODOLIS par d'autres personnes que les personnels autorisés par VODOLIS, sauf accord préalable écrit de VODOLIS.

Par intervention on entend:

- le déplacement de tout ou partie de l'Equipement,
- toute modification des Equipements,
- tout ajout de logiciels sur les Equipements, serveurs et postes de travail dédiés,
- ou toute adjonction de matériels à ces Equipements,
- toute réparation et programmation sur l'Equipement.

7.2. Dans le cas d'un contrat de maintenance souscrit avec un tiers sur des éléments connexes aux Equipements inclus dans le périmètre de la Commande, le Client informera au préalable VODOLIS des dates et contenus des interventions prévues par le mainteneur tiers et de toutes

modifications en résultant, notamment modifications de paramétrages ou bien adjonctions matérielles.

7.3. L'utilisation par le Client, le cas échéant, d'un système d'attente musicale est soumise à une déclaration auprès des sociétés telles que la SACEM, la SCPP ou la SPPF, la SPEDIDAM ou l'ADAMI. S'il est avéré que les musiques d'attente choisies par le Client donnent lieu au paiement de redevances au titre des droits d'auteur, de producteur ou d'artiste interprète, les déclarations et les redevances correspondantes sont à la charge exclusive du Client.

7.4. Afin d'optimiser la protection des Equipements contre des risques d'utilisation malveillante par des tiers, le Client s'engage, après l'installation de ceux-ci par VODOLIS, à respecter et à faire respecter par ses utilisateurs les règles de bons usages des mots de passe.

Dans ce cadre, le Client reste pleinement responsable de la gestion et de la sécurisation des Equipements des utilisateurs et, le cas échéant, des administrateurs pour les systèmes dont il assure lui-même la gestion.

VODOLIS ne pourra voir sa responsabilité engagée à ce titre, ce que le Client reconnaît et accepte.

## **8. Conditions financières**

8.1. Les tarifs sont décrits dans la Commande correspondant aux Equipements commandés.

8.2. Toute hausse de prix liée à une offre réglementée dont les prix doivent augmenter conformément à la réglementation sera automatiquement applicable au Client. Une telle modification liée à des raisons réglementaires impératives ne pourra entraîner la résiliation du contrat à la demande du Client.

8.3. Toute modification de la réglementation applicable ou de son interprétation ayant pour effet de faire supporter à VODOLIS des impôts, droits ou taxes autres ou d'un montant supérieur à ceux existants à la date de signature de la Commande (tels que, par exemple, une écotaxe) entraînera un ajustement corrélatif des prix définis dans la grille tarifaire VODOLIS. Une telle modification liée à des raisons réglementaires impératives ne pourra entraîner la résiliation du contrat à la demande du Client.

8.5. VODOLIS se réserve en outre la faculté de modifier les tarifs par rapport aux grilles tarifaires liés aux Equipements en cours une fois par an dans les conditions prévues aux Conditions Spécifiques ou à l'article 8.6 ci-après. Les nouveaux tarifs seront applicables aux Prestations en cours d'exécution et/ou aux Commandes à venir trente (30) jours après l'envoi par écrit desdites modifications au Client. Ce

délai est ramené à sept (7) jours pour les tarifs de communication internationale.

8.6. VODOLIS pourra augmenter le prix des Prestations de Maintenance annuellement au 1er janvier de chaque année sur la base de l'indice Syntec dans la limite de deux pourcent (2%) par an. L'indice de référence est celui publié au 1er janvier 2018. Les modalités de calcul de la révision des prix sont les suivantes :

$$P1 = P0 \times (S1 / S0)$$

Avec :

P1 = nouveau prix des Prestations de maintenance à la date de révision de la Commande ;

S0 = indice Syntec de référence au jour la commande ;

S1 = indice Syntec au 1er janvier de l'année de révision des prix.

8.7. VODOLIS pourra facturer les Prestations commandées de manière individuelle ou globale détaillée dans le respect des stipulations prévues dans le Bon de Commande.

8.8. Les factures seront exprimées en euro.

8.9. Le Client règlera les montants facturés, soit par virement bancaire sur le ou les comptes bancaires désignés sur chaque facture par VODOLIS, soit par prélèvement automatique si le Client a signé une autorisation de prélèvement.

8.10. A la signature de la première Commande, le Client fournira un RIB à VODOLIS.

8.11. Le règlement devra intervenir dans le délai maximum indiqué sur la facture. Dans l'hypothèse où aucun délai ne serait mentionné sur la facture, le règlement devra intervenir dans un délai ne pouvant excéder trente (30) jours à compter de la date de réception de la facture.

8.12. Toute facture émise est due dans son intégralité, même en cas de résiliation du Contrat en cours de mois. Néanmoins, si le Client conteste partiellement une facture, il devra en motiver les raisons et restera tenu de régler la part non contestée dans les délais applicables après avoir informé VODOLIS par écrit du paiement partiel, en expliquant les motifs de la contestation et en les justifiant. Les parties conviennent de résoudre de bonne foi tout différend ou réclamation portant sur une facture qui a été contestée. Dès que la contestation n'a plus lieu d'être, le Client s'engage à payer tout montant dont le Client reste redevable au titre de la facture contestée.

8.13. Il est rappelé que conformément à l'article L.133-24 du Code monétaire et financier, seules les opérations de paiement non autorisées ou mal exécutées peuvent être révoquées dans le délai légal. Le Client ayant connaissance

d'une telle opération s'engage à en informer VODOLIS avant ou concomitamment à toute révocation auprès de sa banque.

8.14. Les factures émises en vertu de chaque Commande, si elles ne sont pas réglées, totalement ou partiellement, à leur échéance, portent intérêt à *une fois et demie le taux d'intérêt légal applicable entre professionnels en vigueur à la date d'émission de la facture concernée, majoré de cinq (5) points*. Ces intérêts sont calculés à compter du jour suivant la date d'échéance de la facture jusqu'à son paiement intégral, sauf pour la partie de la facture éventuellement contestée par le Client.

8.15. Il sera également dû à VODOLIS une indemnité forfaitaire de quarante (40) euros par facture pour frais de recouvrement conformément aux articles L.441-6 et D.441.5 du Code de commerce.

8.16. Le non-paiement, total ou partiel, par le Client d'une facture emportera immédiatement et automatiquement la déchéance du terme de l'ensemble des factures émises par VODOLIS, au titre de l'ensemble des Commandes en cours pour le Client concerné, qui deviendront ainsi immédiatement exigibles.

8.17. En cas de vente d'Equipement ou de cession de droits de propriété incorporels, la propriété ne sera transférée au Client qu'à compter du parfait paiement. Tant que le parfait paiement n'est pas réalisé, le Client s'engage à prendre toute mesure utile pour éviter leur saisie par des tiers. Il s'interdit également de céder ces éléments pendant toute la durée de validité du présent article de réserve de propriété. En cas de non-paiement à l'échéance, VODOLIS sera en droit de reprendre les éléments livrés, dans le cadre notamment des dispositions de l'article L 621-115 du Code de Commerce relatif au redressement et à la liquidation judiciaire des entreprises. Les modalités de résiliation des Prestations pour cas de non-paiement par le Client sont décrites à l'article 13 ci-après.

8.18. Les parties déclarent expressément accepter les conséquences de la stricte application du présent article.

## 9. Garanties

9.1. Obligations au titre de la garantie

Les Equipements fournis par VODOLIS au titre du Contrat sont couverts par une garantie (pièces) contre toute défectuosité de conception, de fabrication, de montage ou de fonctionnement et contre tout vice des pièces constitutives des Equipements.

Dans le cas où VODOLIS remplace un des éléments défectueux par un nouvel élément de remplacement, VODOLIS s'engage à détruire l'élément défectueux de sorte que les données s'y trouvant ne soient plus lisibles conformément aux dispositions de l'article « Collecte, traitement, valorisation et/ou destruction de déchets d'Equipements électriques ou électroniques ».

9.2. Exclusions de garantie

9.2.1. La garantie ne s'étend pas aux défectuosités résultant de :

- Toute négligence du Client ou toute faute de manipulation contraire à un usage normal,

- Toute intervention effectuée sur l'Equipement par le Client ou un tiers sans l'autorisation préalable et écrite de VODOLIS. Dans cette hypothèse, les frais de remise en état des Equipements seront alors à la charge du Client.

9.2.2. La garantie ne couvre pas :

- Les dommages causés par une mauvaise installation, l'utilisation, les modifications ou les réparations faites par un tiers non autorisé ou par le Client lui-même,

- Les dommages causés par un tiers ou dus à une cause externe,

- L'adéquation de l'Equipement à tout usage particulier qui ne serait pas défini dans la Commande,

- Les produits tiers et les logiciels tiers,

- Les conséquences de tout ordre donné par le Client et correctement exécuté par VODOLIS,

- Les pannes dues aux cas suivants :

➤ dégât consécutif à une surtension des Equipements,

➤ vol ou perte d'Equipement, accident, faute intentionnelle ou non (chute d'un Equipement, introduction d'un liquide dans un Equipement etc.), usage anormal de l'Equipement. A moins que les pannes ou dysfonctionnements visés aux articles 9.2.1 et 9.2.2 ne soient imputables à VODOLIS.

## 10. Responsabilité

Le Client et VODOLIS sont responsables des dommages matériels causés à l'autre partie, à ses préposés, à des tiers, par lui-même et/ou son personnel dans l'exécution du Contrat.

Le Client et VODOLIS sont responsables des dommages corporels qu'une partie pourrait causer au personnel de l'une ou l'autre partie directement consécutifs à un de ses manquements, et ce conformément au droit commun.



VODOLIS est seul responsable des choix, actions, moyens logistiques, informatiques, humains qu'il met en place pour la bonne exécution du présent Contrat.

La responsabilité de VODOLIS et du Client est limitée aux dommages directs causés à l'autre partie à l'occasion de l'exécution du Contrat. En aucun cas chacune des parties ne saura être tenue responsable des dommages indirects qu'elle pourrait causer à l'autre partie.

#### **11. Assurances**

Chaque partie s'engage à détenir auprès d'une compagnie d'assurances de premier rang une police responsabilité civile, valable pendant toute la durée de chaque Commande, couvrant les risques associés à leur exécution. Chaque partie fera son affaire de l'assurance de ses biens et de ses employés. Sur requête, chaque partie fournira à l'autre partie une attestation d'assurances, attestant de la souscription des polices décrites ci-dessus.

#### **12. Force majeure**

Les parties ne seront pas responsables de dommages, de retards, d'une non-exécution ou d'une exécution partielle résultant d'une cause en dehors de leur contrôle et/ou pouvant être interprétée par la loi française ou un tribunal français comme un cas de force majeure (« Cas de Force Majeure »).

Dans le cadre de l'exécution du présent Contrat, les parties ne seront tenues pour responsables en cas de manquement à l'exécution de leurs obligations au titre de tout événement de Force Majeure.

Dès la survenance d'un Cas de Force Majeure, la partie l'invoquant convoquera dans les plus brefs délais l'autre partie pour opposer les faits auxquels elle se trouve confrontée et étudier les mesures à prendre pour y remédier. A la cessation de l'événement de Force Majeure, la partie l'ayant invoqué en avisera aussitôt l'autre partie dans les meilleurs délais. Les parties feront tout leur possible pour pallier les difficultés rencontrées et mettre en place les moyens nécessaires permettant de reprendre dans les meilleures conditions la poursuite du Contrat. Si les effets consécutifs au cas de Force Majeure rendent impossible l'exécution de leurs obligations par les parties, ce pendant plus de trente (30) jours, les parties ou l'une des parties pourront/pourra résilier le Contrat avec un préavis de trente (30) jours selon les modalités prévues aux présentes. En cas de survenance d'un événement de Force Majeure le présent Contrat pourra être résilié par l'une ou l'autre des

parties si la partie défaillante n'a pu exécuter ses obligations contractuelles durant une période supérieure à un (1) mois calendaire.

#### **13. Résiliation**

13.1. En cas de manquement par une des parties à l'exécution d'une obligation essentielle aux termes d'une Commande, l'autre partie pourra adresser à la partie défaillante une mise en demeure exigeant qu'elle remédie au manquement en question dans un délai de quinze (15) jours à compter de la date de réception de la lettre recommandée avec avis de réception. A défaut d'avoir régularisé la situation dans le délai imparti, l'autre partie pourra mettre fin à la Commande ou à la Prestation concernée de plein droit par lettre recommandée avec avis de réception, sans préjudice des dommages et intérêts auxquels la partie non défaillante pourrait prétendre en vertu de la loi et/ou de la Commande. La date d'effet de la résiliation sera la date indiquée sur la seconde lettre recommandée.

13.2. La résiliation de la Commande ou de la Prestation pour faute imputable au Client entraîne la déchéance du terme pour l'ensemble des créances et entraîne leur exigibilité immédiate, quel que soit le mode de règlement prévu. VODOLIS établira le solde du compte à la date de cessation.

13.3. Après la résiliation d'une Commande ou à l'expiration de la durée contractuelle d'une Prestation, le Client cessera immédiatement toute utilisation de la Prestation concernée et, à ses propres frais. VODOLIS procédera à toutes les désinstallations consécutives de ses Equipements dont le Client ne serait pas propriétaire. VODOLIS reprendra possession de ses Equipements sous un délai fixé par elle. A cet effet, le Client laissera VODOLIS et/ou tout tiers mandaté par VODOLIS accéder à ses locaux, sous réserve d'en avoir informé au préalable le Client.

13.5. Chacune des parties restituera à l'autre partie l'ensemble des éléments, tels que matériels, programmes, documentations, informations diverses, qu'elle aura pu fournir à l'autre partie pour l'exécution du Contrat et qui seront devenus sans objet du fait de la résiliation.

13.6. En cas de résiliation pour quelque cause que ce soit, les parties doivent restituer et détruire les informations confidentielles échangées entre elles, si l'autre partie en fait la demande, dans un délai maximum de dix (10) jours.

#### **14. Divers**

14.1. Chaque notification, demande, certification ou communication remise ou faite aux termes du Contrat sera faite par écrit à l'adresse indiquée sur la Commande concernée pour la partie destinataire. Les notifications, demandes ou autres communications seront réputées reçues :

- (i) si elles sont remises en mains propres : au moment de la remise,
- (ii) si elles sont postées : à leur date de réception ou au plus tard,
- (iii) l'expiration d'un délai de cinq (5) jours après la date du cachet de la poste, si elles sont envoyées par télécopie ou par email : à la date de son envoi.

14.2. Lors des correspondances ou autres relations par internet ou autre voie électronique, chaque partie mettra en œuvre les moyens raisonnables en vue de sauvegarder la sécurité et la confidentialité des échanges mais les parties reconnaissent qu'il n'est pas possible de garantir une parfaite sécurité et confidentialité. De même, les parties reconnaissent et acceptent que, bien qu'elles utilisent des anti-virus, elles ne peuvent garantir que les transmissions intervenantes entre elles seront indemnes de tout virus.

14.3. Les parties conviennent de considérer les messages reçus par télécopie ou par voie électronique et plus généralement les documents électroniques échangés entre elles, comme des écrits d'origine au sens de l'article 1366 du Code civil, c'est à dire comme ayant la même valeur que celle accordée à l'original. Les parties conviennent de conserver les télécopies ou les écrits électroniques de telle manière qu'ils puissent constituer des copies fiables au sens de l'article 1379 du Code civil.

14.4. Dans le cadre des relations avec les différents services de VODOLIS, l'enregistrement des conversations téléphoniques des Clients est susceptible d'être organisé, dans les conditions conformes aux lois et règlements en vigueur.

14.5. L'enregistrement a pour fin de contrôler et d'optimiser la qualité des réponses faites aux Clients, de renforcer la gestion des réclamations des Clients et de constituer une preuve en cas de litige ou différend.

14.6. Conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 telle que modifiée et du RGPD, tout Client peut accéder et rectifier les informations qui le concernent en s'adressant au responsable informatique de VODOLIS.

14.7. L'annulation éventuelle d'une des clauses du Contrat par une décision de justice ne saurait porter atteinte à ses

autres stipulations qui continueront d'avoir leur plein et entier effet.

14.8. Le Contrat remplace tous les accords antérieurs, oraux ou écrits, entre les parties et constituent l'intégralité de l'accord entre les parties eu égard aux Prestations. Elles ne pourront être modifiées ou amendées que par un écrit signé par les deux parties.

14.9. Les obligations, déclarations et garanties expressément contenues dans le présent Contrat sont les seules acceptées par les parties.

### **15. Propriété intellectuelle**

15.1. Chaque partie conserve ses droits sur les méthodes, concepts, brevets qu'elle possède au moment de la signature du présent Contrat ou acquis dans le cadre de l'exécution du Contrat.

15.2. Le Client reconnaît que les Prestations sont susceptibles de contenir des composants électroniques, des logiciels (qu'ils soient contenus dans un produit, fournis sur tout support, téléchargés à distance ou sinon transférés) de la documentation et des informations techniques relevant de la propriété exclusive de VODOLIS ou de son concédant (ci-après collectivement désignés « Droits exclusifs ») et que l'ensemble des droits d'auteur, droits relatifs à la topographie des circuits intégrés, marques, appellations commerciales et autres droits de propriété intellectuelle associés ou s'appliquant directement aux produits et aux Droits exclusifs, devra rester la propriété exclusive de VODOLIS ou de son concédant.

15.2. Le Client comprend et accepte que le Contrat n'entraîne en aucun cas la vente de l'un quelconque des Droits exclusifs ou des droits de propriété intellectuelle, exception faite qu'il aura le droit d'utiliser pendant la durée de la concession des Droits exclusifs dans le cadre de l'utilisation des Prestations souscrites. Le Client devra immédiatement avertir VODOLIS de tout détournement ou de toute violation, réels ou potentiels, des droits de propriété de VODOLIS ou de ses concédants dont ils auraient connaissance.

15.3. Sous réserve des dispositions légales applicables, le Client ne devra pas effectuer d'ingénierie inversée, décompiler, démonter, traduire, copier, modifier, altérer ou sinon changer la Prestation ou l'une de ses parties (y compris notamment l'un des Droits exclusifs, ou quelque logiciel/documentation fourni par VODOLIS), sans l'autorisation écrite expresse et préalable de VODOLIS ou de ses concédants. Le Client n'est pas autorisé à obtenir le

code source de tout logiciel fourni par VODOLIS ou ses concédants par quelque moyen que ce soit, sans l'autorisation écrite expresse préalable de VODOLIS ou de ces concédants.

15.4. Aucune des parties ne consent à l'autre partie un droit de propriété intellectuelle ou un quelconque droit d'utilisation, notamment sur les noms commerciaux, marques, logiciels et procédés sous quelque forme que ce soit et de quelque nature que ce soit, notamment par licence, directement ou indirectement, de manière expresse ou tacite, chacune restant par ailleurs titulaire de ses droits de propriété intellectuelle.

### **16. Contrefaçon**

16.1. VODOLIS garantit que les Prestations ne violent ni ne violeront les droits de propriété intellectuelle de tiers.

16.2. VODOLIS garantit le Client en cas d'action, réclamation, revendication ou opposition (« Action ») engagée à son encontre au motif que la Prestation fournie serait une contrefaçon de droits de propriété intellectuelle appartenant à un tiers ou que l'utilisation d'une Prestation serait constitutive de concurrence déloyale et/ou agissement parasitaire.

16.3. Cette garantie est accordée à condition que le Client notifie dès qu'il en a connaissance et par écrit la réclamation reçue et donne les renseignements permettant d'assurer la direction de toute procédure ou négociation.

16.4. Dans le cas où l'interdiction d'utilisation d'une Prestation en tout ou en partie mise à disposition par VODOLIS serait prononcée en conséquence d'une action en contrefaçon ou résulterait d'une transaction signée avec le demandeur de l'action en contrefaçon, le choix est laissé à VODOLIS, soit d'obtenir le droit de poursuivre l'utilisation telle qu'elle est prévue au Contrat, soit de remplacer la Prestation ou d'un composant faisant l'objet d'une action en contrefaçon par une solution de téléphonie sur IP ou composant équivalent ne faisant pas l'objet d'une action en contrefaçon qui permettra au Client d'utiliser la Prestation conformément à l'objet du présent Contrat.

16.5. VODOLIS n'indemniserà pas le Client et n'assumera aucune responsabilité dans le cas de réclamation, en tout ou partie, résultant d'une modification non autorisée apportée par le Client à une Prestation ou d'une combinaison, d'une exploitation ou d'une utilisation des Prestations avec d'autres produits ou services

### **17. Respect de l'environnement et des systèmes du client et des sites**

17.1. VODOLIS s'engage à réaliser les Prestations de telle manière qu'il n'existera aucune dégradation ni altération des fonctionnalités des Prestations en ce compris les logiciels et les produits, ni des systèmes d'information concernés par lesdites Prestations.

17.2. Chacune des parties prendra toutes les précautions nécessaires pour éviter l'introduction et l'intrusion de tout programme nocif de son fait ou d'un tiers autorisé par VODOLIS ou par le Client dans les logiciels de l'autre partie ou les systèmes d'information sur lesquels elle intervient (notamment virus, bombes logiques, vers, chevaux de Troie) et adoptera les mesures adéquates si elles constatent l'existence de tels programmes. À cet effet, chacune des parties réalisera tous les tests adéquats conformément aux règles de l'art.

### **18. Collecte, traitement, valorisation et/ou destruction de déchets d'équipements électriques ou électroniques**

18.1. VODOLIS déclare à la date de signature du Contrat qu'il satisfait à l'ensemble de ses obligations légales et réglementaires en matière de protection de l'environnement.

18.2. Il s'engage à respecter ces mêmes obligations pendant toute la durée du Contrat, étant entendu que toutes les obligations de VODOLIS au titre du présent article survivront pour les Equipements dès lors que ceux-ci auront été déployés, installés, intégrés sur les sites.

18.3. Les obligations stipulées au paragraphe précédent concernent notamment, mais sans que cela soit limitatif, les obligations constituées de la Directive 2002/96/EC du 23 janvier 2003 et du Décret N° 2005-829 du 20 juillet 2005 relatif à la composition des Equipements électriques et électroniques et à l'élimination des déchets et par tout autre texte qui viendrait le compléter ou s'y substituer.

18.4. Au titre des obligations susmentionnées, VODOLIS garantit notamment que chacune des Prestations vendues au titre du présent Contrat sera conforme aux prescriptions légales et réglementaires en vigueur quant à ce qui concerne notamment sa composition et ne comportera, sauf autorisation administrative ou légale, aucun produit prohibé par la réglementation applicable,

18.5. Il incombe à VODOLIS intervenant en qualité de « producteur » au sens de la réglementation applicable, et notamment du décret n° 2005-829 susmentionné, de satisfaire aux obligations réglementaires et légales en

matière de traitement des déchets d'Équipement électriques et électroniques. VODOLIS assure en conséquence l'organisation du traitement des déchets conformément aux dispositions de la Directive DEEE.

18.6. Lorsque VODOLIS n'intervient pas en cette qualité de « producteur », il lui incombe de s'assurer du respect des obligations susmentionnées par la personne auprès de laquelle il s'approvisionne.

18.7. En cas de réclamation ou d'action intentée contre le Client et/ou un ou plusieurs sites en relation avec un manquement de VODOLIS à ses obligations au titre du présent article, le Client devra en informer VODOLIS sans délai.

18.8. La responsabilité de VODOLIS est expressément exclue si la réclamation ou l'action résulte directement d'un manquement du Client à ses propres obligations légales et réglementaires applicables.

#### **19. Droit applicable - Règlement des litiges**

Le Contrat est régi par le droit français et interprétées conformément à celui-ci.

La résolution de tout litige ou différend, lié notamment à la conclusion, l'interprétation, l'exécution, la non-exécution ou la résiliation du Contrat sera soumise à la compétence exclusive des tribunaux du ressort du siège social de VODOLIS, même en cas de pluralité de défendeurs.

manquement de VODOLIS à ses obligations au titre du présent article.

#### **19. Droit applicable - Règlement des litiges**

Le Contrat est régi par le droit français et interprétées conformément à celui-ci.

La résolution de tout litige ou différend, lié notamment à la conclusion, l'interprétation, l'exécution, la non-exécution ou la résiliation du Contrat sera soumise à la compétence exclusive des tribunaux du ressort du siège social de VODOLIS, même en cas de pluralité de défendeurs.

## ANNEXE 1

### DESCRIPTIF DES PRODUITS ET SERVICES

#### 1. Objet du descriptif

Le présent descriptif a pour objet de définir les conditions dans lesquelles VODOLIS assure la Prestation auprès du Client.

#### 2. Terminologie et définitions

« **Equipements de télécommunication** » : désigne les éléments constitutifs de la téléphonie privée du Client (notamment PBX, postes dédiés, dispositifs annexes) ainsi que les éléments constitutifs du Réseau Local d'Entreprise installé sur le Site du Client.

« **PBX (Private Branch exchange) ou IPBX (IP Private Branch Exchange)** » : désigne l'ensemble des Equipements et logiciels composant le nœud de commutation du système de téléphonie privée du Client.

« **Poste de Travail** » : désigne l'ordinateur individuel équipé d'un système

d'exploitation, de logiciels et d'applications et utilisé par le Client.

« **Mobile DECT** » : désigne le terminal numérique sans fil à usage local interne au Client.

« **Réseau Local d'Entreprise (RLE)** » : désigne le réseau informatique de transmission de données à haute vitesse restreint à l'environnement local du Client.

« **Groupe** » : désigne l'ensemble de Postes Utilisateurs bénéficiant de fonctionnalités téléphoniques communes.

« **Maintenance** » : les opérations utiles et nécessaires exécutées par le Fournisseur permettant le bon fonctionnement des Equipements. Elle permet ainsi au Client d'utiliser paisiblement les Equipements selon les modalités prévues au présent Contrat.

« **Poste Utilisateur** » : désigne l'Equipement terminal utilisé par une personne physique et bénéficiant des fonctionnalités du PBX du Client.

« **Heures Ouvrées** » : désigne la période de lundi au samedi, de 09h00 à 18h00 (heure France métropolitaine) à l'exclusion

des jours fériés au sens du calendrier français.

« **Panne Majeure** » : désigne l'indisponibilité de l'une des fonctions de base :

- Impossibilité d'émettre et/ou recevoir des appels sur l'ensemble des postes,

- Rupture totale de transmission de données,

- Dysfonctionnement de l'ensemble des postes opérateurs du Site,

« **Panne Mineure** » : désigne tous les types de pannes n'entrant pas dans la définition d'une Panne Majeure.

« **Sélection Directe à l'Arrivée (SDA)** » : désigne l'attribution de numéros nationaux réservés aux Postes Utilisateurs.

« **Site** » : désigne l'adresse d'installation désignée par le Client dans le Bon de Commande correspondant à une même adresse géographique.

« **Télémodification** » : désigne l'acte de modification des paramètres du PBX ou des Postes Utilisateurs du Client effectué à distance.



« **Télétaxe** » : désigne l'impulsion de taxation fournie par le réseau opérateur sur demande.

### 3. Description

#### 3.1. Equipements de télécommunication

Si le Client souhaite acheter ou louer les Equipements de télécommunication, les Conditions Spécifiques ci-avant s'appliqueront.

Si le Client souhaite prendre en location financière ou en crédit-bail les Equipements de télécommunication, ce dernier devra signer un contrat spécifique relatif à l'opération concernée avec l'organisme de crédit-bail.

#### 3.2. Prestations d'installation ou de déploiement

Le Client peut souscrire, au moyen d'un Bon de Commande et dans les conditions des Conditions Particulières à des prestations d'installation ou de déploiement du Service.

#### 3.3 Prestations de maintenance

Le Client peut souscrire, au moyen d'un Bon de Commande et dans les conditions définies dans les Conditions Spécifiques ci-avant, des prestations de maintenance. Dans ce cadre, le Service comprend les prestations de maintenance suivantes :

#### 3.3.1 Diagnostic téléphonique

Le Client signale tout dysfonctionnement constaté de ses Equipements de télécommunication auprès de VODOLIS.

Le Prestataire répond soit immédiatement soit appelle au maximum dans les deux (2) Heures ouvrées après le dépôt de signalisation afin d'identifier le ou les Equipement(s) de télécommunication objet(s) du dysfonctionnement. Si l'appel du Client a été reçu après 17 heures 30, le Client sera rappelé au plus tard le Jour ouvré suivant à 10 heures.

Le Client désignera deux interlocuteurs habilités à solliciter VODOLIS. Cette prestation n'est ouverte qu'aux personnels du Client formés à la gestion et l'exploitation des Equipements de télécommunication.

#### 3.3.2 Engagements de réactivité

L'engagement du Prestataire porte sur la remise en condition de fonctionnement des Equipements de télécommunication défectueux ou l'installation/réinstallation d'un ou plusieurs Logiciels.

L'intervention du Prestataire pourra consister soit au remplacement (échange standard) soit à la réparation de

l'Équipement de télécommunication affecté par le dysfonctionnement, sauf indication spécifique dans le Bon de Commande.

Ces engagements interviennent après appel du Client au prestataire dans les conditions définies à l'article 3.3.1 des présentes. Les délais sont comptabilisés à compter de l'appel du Client.

Le délai d'intervention ne s'applique pas en cas de difficultés d'ordre majeur rencontrées dans les déplacements (notamment état du réseau routier, grèves, intempéries). Par ailleurs, le délai d'intervention est suspendu si le Client n'est ni présent ni représenté dans le local hébergeant l'Équipement de télécommunication entretenu.

Le Client reconnaît et accepte - par la signature du Bon de Commande - l'installation par le Prestataire de tous outils permettant le contrôle et la prise en main à distance de ses Equipements.

VODOLIS s'engage à intervenir les jours ouvrés (du lundi au vendredi) sauf jours fériés de 8h00 à 12h00 et de 13h30 à 17h30 et ce dans un délai de 4h00 à réception de la demande client, en cas de panne totale.

VODOLIS s'engage à intervenir dans un délai de 8 heures ouvrables, à réception de la demande client en cas de panne simple.

Le non-respect d'un engagement de qualité de service garanti par le Prestataire ne dispense pas le Client de son obligation de s'acquitter du prix du Service souscrit auprès du Prestataire.

Le Prestataire ne pourra être tenu responsable du non-respect des engagements de qualité de service garantis, dans les cas suivants :

- Cas de force majeure ;
- Fait de tiers ;
- Fait du Client notamment en cas de non-respect des spécifications techniques et fonctionnelles préconisées par les fournisseurs qui auront été fournies au préalable par VODOLIS ;
- Inaccessibilité du Client en cas d'incident : si pour quelque raison que ce soit, le Client ne peut être joint, la durée d'Indisponibilité sera gelée jusqu'à ce que le Prestataire (ou son représentant) puisse établir un contact avec le Client afin de résoudre l'incident identifié. Cette mesure s'applique également aux cas dans

lesquels le Client refuse au Prestataire (ou à son représentant) l'accès au Site pour rétablir la disponibilité du Service ;

- Maintenance préventive : les interruptions de Service dues à des travaux qui ont été programmés par le Prestataire ne sont pas considérées comme incidents. À ce titre, elles ne sont pas prises en compte dans les engagements garantis de disponibilité ou de rétablissement ;

- D'une demande de modification du Service par le Client.

#### 4. Disponibilité géographique

Le Service est disponible en France métropolitaine.