

## 1. PREAMBULE

La société SIETEL OPERATEUR (RCS 315597013) domicilié Parc Europôle Zi Du Capiscol BP 402 – 34504 BEZIERS Cédex agissant en tant que représentant des Sociétés Associées (ci-après désignée « le Prestataire ») est un opérateur de services de communications électroniques fixes et mobiles aux entreprises et exploite, pour ce faire, un réseau de communications électroniques auquel les Sites du Client sont raccordés.

Connaissance prise de l'offre commerciale, des tarifs pratiqués par le Prestataire et des recommandations, conseils, mises en garde et informations qui lui ont été communiqués par ce dernier, le Client a consenti à souscrire aux services sélectionnés dans le Formulaire d'Accès aux Offres correspondant, aux tarifs et conditions spécifiques éventuelles qui y sont indiqués.

Les présentes conditions générales de ventes éventuellement complétées de conditions particulières, régissent les relations entre les Parties pour les Services ainsi souscrits.

## 2. DEFINITIONS

Les termes ci-dessous définis ont entre les Parties la signification suivante :

« **Accès Direct** » : désigne le raccordement du Site Client au réseau du Prestataire avec l'utilisation éventuelle d'un ou de plusieurs réseau(x) d'opérateur(s) tiers ;

« **Accès Hébergé** » : désigne le raccordement du Site Client au Centre d'Hébergement du Prestataire ou par un prestataire de service d'hébergement tiers ;

« **Centre d'Hébergement du Prestataire** » : désigne le bâtiment à l'intérieur duquel sont hébergés les Equipements ;

« **Client** » : désigne la personne morale bénéficiaire du Service pour ses besoins professionnels, dont les conditions de mise en œuvre et d'utilisation sont régies par le présent Contrat ;

« **Conditions Générales de ventes** » : désigne le présent document (ci-après les « Conditions Générales de ventes SIETEL OPERATEUR ») ;

« **Conditions Particulières de Service** » : désigne les Conditions Particulières afférentes à chaque service de communications électroniques fourni par le Prestataire et complétant les présentes Conditions Générales ou y dérogeant, le cas échéant (ci-après les « Conditions Particulières ») ;

« **Consumation** » : désigne toute utilisation du Service calculée en fonction du volume consommé ou acheté par le Client et facturé en fonction de l'usage ;

« **Contenu** » : désigne les informations, messages, données ou communications échangées par l'intermédiaire du Service ;

« **Contrat** » : désigne l'ensemble contractuel comprenant les documents énumérés à l'article « Documents Contractuels » ;

« **Durée Minimale** » : désigne la durée déterminée et ferme d'engagement du Client au titre du Contrat, commençant à courir à la date de Mise à disposition du Service ;

« **Equipements** » : désigne les Equipements Client et/ou Equipements Prestataire, utilisés pour la fourniture du Service ;

« **Equipements Client** » : désigne les équipements et logiciels du Client. Les Equipements Client comprennent également les équipements éventuellement achetés par le Client auprès du Prestataire ;

« **Equipements Prestataire** » : désigne les serveurs, logiciels et autres équipements appartenant au Prestataire, mis à disposition du Client par le Prestataire, dans le cadre de la fourniture du Service, tels que décrits dans le Formulaire d'Accès aux Offres ;

« **Formulaire d'Accès aux Offres (FAO)** » : désigne le formulaire standard fourni par le Prestataire et détaillant les services commandés par le Client, leurs modalités spécifiques d'exécution et les éléments tarifaires applicables ;

« **Mise à disposition du Service** » : désigne la date constituant le point de départ de la fourniture effective d'un Service par le Prestataire, correspondant à la date de recette définitive du Service par le Client, précisée dans l'avis de Mise à Disposition du Service ;

« **Point d'Accès au Service** » : désigne le point correspondant à l'extrémité des Equipements Prestataire actifs, installés côté Client, et connectés aux équipements que le Client détient ou exploite, en quelque qualité que ce soit ;

« **Point d'Accès Hébergé** » : désigne le point d'accès au service hébergé qui correspond à l'extrémité des prises réseau mises à disposition du Client dans le Centre d'Hébergement du Prestataire ;

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

« **Partie** » : désigne le Prestataire et/ou le Client ;

« **Service** » : désigne le ou les service(s) fournis par le Prestataire au titre du Contrat et résultant d'un ou plusieurs Formulaire(s) d'Accès aux Offres. A chaque Service sont associées des Conditions Particulières et, le cas échéant, des Conditions Spécifiques ;

« **Site Client** » : désigne chacun des lieux géographiques dont le raccordement au Service est demandé par le Client que se soit un raccordement de type Accès Direct ou de type Accès Hébergé ;

« **Réseau du Prestataire** » : désigne le réseau utilisé par le Prestataire pour fournir le Service au Client au titre du Contrat ;

« **Utilisateur** » : désigne la personne physique utilisant le Service sous la responsabilité du Client.

## 3. OBJET

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de définir les termes et conditions de fourniture du Service commandé par le Client au Prestataire.

## 4. DOCUMENTS CONTRACTUELS

Les présentes Conditions Générales constituent la base juridique commune à l'ensemble des services commandés par le Client au Prestataire au titre du Service. Ces Conditions Générales sont complétées par un ou plusieurs Formulaire(s) d'Accès aux offres, des Conditions Particulières propres aux services choisis par le Client et, le cas échéant, des Conditions Spécifiques.

Le Contrat est constitué par l'ensemble des documents contractuels suivants présentés par ordre hiérarchique de valeur juridique décroissante, à l'exclusion de tous autres documents :

- le ou les Formulaire d'Accès aux offres et les annexes éventuelles, ou le cas échéant, seulement dans le cadre d'un avenant, le Devis Opérateur ;
- les Conditions Générales de ventes ;
- les Conditions Particulières Opérateur.

En cas de contradiction entre une ou plusieurs dispositions figurant dans l'un quelconque des documents ci-dessus, les dispositions contenues dans le document de rang hiérarchique supérieur prévalent.

Nonobstant les règles d'interprétation des contrats définies dans le Code civil, il est fait application de critères de rang selon les principes suivants :

- obligation par obligation ;
- ou, à défaut, alinéa par alinéa ;
- ou, à défaut, article par article.

Le Prestataire se réserve la possibilité de modifier les présentes Conditions Générales de Vente Opérateur ainsi que les Conditions Particulières de Vente Opérateur qui y sont rattachées. Toute modification sera portée à la connaissance du Client par mail au moins quinze (15) jours avant son entrée en vigueur.

Sauf opposition écrite du Client dans ce délai, les nouvelles conditions seront réputées acceptées et applicables au contrat en cours.

## 5. ENTREE EN VIGUEUR – DUREE – RECONDUCTION

### 5.1 – Entrée en Vigueur

La date de commencement de la durée initiale est la date de mise en service du Service, confirmée par courrier électronique du Prestataire envoyé au Client.

Toute souscription à un nouveau Service, toute extension ou modification d'un Service existant entraîne la prorogation de la durée d'engagement de l'ensemble des Services mentionnées au Formulaire d'Accès aux Offres.

Cette nouvelle période d'engagement prend effet à compter de la date de mise en service du nouveau Service ou de la modification concernée et se substitue, pour les Services concernés, à toute période d'engagement précédemment en cours.

Le Client reconnaît expressément que la date de mise en service du nouveau Service constitue le point de départ unique de la nouvelle période d'engagement.

### 5.2 – Durée

La durée initiale d'engagement d'un Service est mentionnée dans le Formulaire d'Accès aux Offres.

Un avenant ou extension au Service peut s'effectuer soit par l'acceptation d'un devis, soit d'un Formulaire d'Accès aux Offres « Extension ».

Ces documents entraîneront une nouvelle durée d'engagement.

### 5.3 – Reconduction

A la fin de la période initiale, le contrat sera tacitement reconduit par période d'une année sauf dénonciation par l'une ou l'autre des Parties par lettre recommandée avec accusé de réception reçue au moins trois mois avant l'expiration de la période en cours. Seule la date de réception apposée sur l'avis de réception fera foi, entre les Parties.

## 6. MODE D'ACCES AU SERVICE

Le Client accède au Service :

- soit en mode d'Accès Direct ;
- soit en mode d'Accès Hébergé ;
- soit par tout autre mode d'accès expressément prévu par les Parties dans le Formulaire d'Accès aux Offres et qui lui est proposé par le Prestataire.

Les modalités d'accès propres à chacun des services du Service sont définies dans les Conditions Particulières et, le cas échéant, les Conditions Spécifiques de Service correspondantes.

## 7. INSTALLATION ET MISE EN SERVICE

### 7.1 – Informations préalables

Sans préjudice de son obligation d'information permanente, le Client s'engage plus particulièrement à communiquer au Prestataire toutes les informations et documentations demandées par ce dernier et nécessaires à la mise en œuvre

des services détaillés au(x) Formulaire(s) d'Accès aux Offres et à l'exécution du Contrat.

Ces informations et documentations peuvent, par exemple, concerner le dimensionnement ou la configuration nécessaire des Equipements Prestataire ou encore porter sur la configuration du (des) Site(s) Client ou des modalités particulières d'accès à ce(s) dernier(s).

La responsabilité du Prestataire ne peut être engagée en cas d'informations erronées ou incomplètes fournies par le Client au Prestataire.

### 7.2 – Installation des Equipements et Mise à disposition du Service

En cas d'Accès Direct ou d'Accès Hébergé, le Client s'engage à réaliser, à ses frais exclusifs, l'ensemble des aménagements et installations en amont du Point d'accès au Service et qui seraient nécessaires au bon fonctionnement des Equipements, selon les prescriptions que lui communique le Prestataire.

Dans ce cadre, le Client s'engage à ce que les aménagements et installations soient réalisés à une date expirant au plus tard à la date de début d'installation des Equipements Prestataire.

Le Client fournit gratuitement le raccordement et l'alimentation électrique, la climatisation, le contrôle d'accès des locaux et l'espace nécessaire à l'installation des Equipements Prestataire.

Le Client s'engage à n'utiliser que des terminaux agréés et des équipements informatiques ou de communications électroniques conformes aux normes et standards du secteur des communications électroniques.

Le Client s'assure que ses Equipements sont parfaitement sécurisés, configurés et dimensionnés.

Toute période pendant laquelle les locaux du Client ne sont pas accessibles au Prestataire n'est pas prise en compte pour le calcul des délais impartis au Prestataire pour l'exécution des obligations du Contrat.

De son côté, et sauf difficultés exceptionnelles, le Prestataire met en œuvre les moyens nécessaires à l'installation des Equipements.

En cas de difficultés exceptionnelles, les frais supplémentaires à engager sont à la charge du Client sur la base d'un devis préalable transmis par le Prestataire dont l'acceptation par le Client conditionne la réalisation des opérations nécessaires à la Mise à disposition du Service.

L'installation des Equipements Prestataire s'entend de la mise en place jusqu'au Point d'accès au Service ou au Point d'Accès Hébergé inclus des installations nécessaires au raccordement du Client au Réseau du Prestataire.

Le Prestataire fait son affaire de l'obtention des autorisations nécessaires aux opérations de mise à disposition, depuis le domaine public, jusqu'en limite de propriété du Site Client. En revanche, le Client a la charge d'obtenir, à ses frais et avec l'assistance éventuelle du Prestataire, toutes les autorisations nécessaires au raccordement de ses Equipements avec le Réseau du Prestataire depuis la limite de propriété du Site Client jusqu'au Point d'accès au Service.

La responsabilité du Prestataire ne saurait être recherchée ou engagée pour tout litige qui opposerait le Client à des tiers à propos des opérations d'installation des équipements.

Les Equipements Prestataire ne peuvent être déplacés ou faire l'objet d'une intervention de quelque façon que ce soit par le Client ou un tiers sans l'accord préalable et écrit du Prestataire.

Le Client s'engage à permettre l'accès du personnel du Prestataire aux jours et heures d'ouverture des locaux du Client.

### Intervention à tort d'un technicien lors du RDV de MES du lien :

Le jour de la livraison du lien par le Prestataire ou son sous-traitant, en cas d'impossibilité de mise en service du lien directement liée au Client et ne résultant pas du fait du Prestataire (RDV manqué, RDV d'installation infructueux, RDV annulé sans prévenance 24h avant, locaux client final inaccessibles ou non prêts, site fermé, gaine bouchée ou manquante...) le Prestataire se réserve le droit de facturer au Client le montant forfaitaire de l'Intervention à tort au tarif en vigueur.

### 7.3 – Mise en service des Equipements

Pour chaque Service commandé, les Parties peuvent convenir d'une date de mise à disposition prévisionnelle qui est alors spécifiée dans le Formulaire d'Accès aux Offres.

Une fois les opérations d'installation effectuées, le Prestataire procède à une série de tests destinés à contrôler le bon fonctionnement du Service.

A l'issue des tests, le Prestataire remet ou envoie par fax, courrier, ou e-mail au Client un procès-verbal de Mise à disposition du Service.

L'absence de réserves par le Client pendant un délai de sept (7) jours calendaires à compter de la date de réception du procès-verbal de Mise à disposition du Service est considérée comme valant acceptation du Service par le Client à la date figurant sur l'avis.

S'il s'avérait que les tests feraient apparaître des non-conformités du Service en raison du non-respect par le Client d'une des conditions techniques visées au présent article, le Prestataire se réserve la possibilité de facturer le Service à partir du début des tests.

En cas de réserves portées par le Client sur le procès-verbal de Mise à disposition du Service, le Prestataire s'engage à intervenir dans les meilleurs délais et au plus tard dans les huit (8) jours ouvrés à compter de la réception par lui dudit procès-verbal de sorte à corriger les réserves rendant l'utilisation du Service

impossible (ci-après les « Réserves majeures »). Les autres réserves (ci-après les « Réserves mineures ») sont corrigées au fur et à mesure de la fourniture des correctifs fournis par les fabricants des Equipements ou des évolutions apportées par les opérateurs tiers à leurs propres réseaux ou services.

La correction des Réserves majeures fait l'objet d'un nouveau procès-verbal de Mise à disposition du Service, transmis au Client par les moyens indiqués ci-dessus. L'absence de Réserve majeure nouvelle portée par le Client dans le délai de deux (2) jours calendaires à compter de la réception par lui dudit procès-verbal vaut acceptation du Service.

L'acceptation du Service emporte de manière irréfutable attestation de la délivrance conforme du Service.

#### 7.4 - Equipement Prestataire

Pendant toute la durée du Contrat, le Client s'engage, en qualité de gardien, à assumer les risques que pourraient subir les Equipements Prestataire installés dans les locaux du Client et à souscrire auprès d'une compagnie d'assurance notoirement solvable une assurance couvrant, à hauteur de (en lettres) (en chiffres) Euros minimum l'ensemble de ces risques.

Par ailleurs, le Client s'engage à ce que le Prestataire soit subrogé dans les droits du Client à l'indemnité versée par la compagnie d'assurance.

#### 7.5 - Retrait des Equipements

##### **7.5.1 - Equipements Prestataire sur Site Client ou centre d'hébergement tiers**

Dans le cas où les Equipements Prestataire sont installés sur le Site Client ou dans un site d'hébergement tiers, et en cas de résiliation du Contrat ou d'expiration du Service, le Client s'engage à démonter ou à faire démonter, sous sa responsabilité exclusive, les Equipements Prestataire. Ces équipements doivent être renvoyés par le Client, à l'adresse indiquée sur le Formulaire d'Accès aux Offres, dans des conditions garantissant la préservation de l'intégrité des Equipements Prestataire. Le démontage et le retour des équipements sont effectués, aux frais du Client et dans un délai de quinze (15) jours ouvrés à compter de la date de prise d'effet de fin du Service.

Dans le cas où les Equipements Prestataire seraient détériorés lors du démontage ou de l'envoi, ou dans celui où le Client omettrait de les restituer dans le délai de quinze (15) jours précités, le Prestataire se réserve le droit de demander au Client le remboursement de l'Equipement Prestataire détérioré ou non restitué, sur la base du prix catalogue en vigueur au moment du constat de la détérioration ou de la non-restitution.

##### **7.5.2 - Equipements Client installés en Centre d'Hébergement du Prestataire**

Dans le cas où les Equipements Client sont installés dans un Centre d'Hébergement le Prestataire, et en cas de résiliation du Contrat ou d'expiration du Service, le Client s'engage à procéder ou à faire procéder, à ses frais et au plus tard au jour de la prise d'effet de la résiliation du Contrat ou de l'expiration du Service, à l'enlèvement des Equipements Client.

Si le Client ne procède pas à l'enlèvement des Equipements Client au plus tard à cette date, le Client s'engage à verser au Prestataire une pénalité calculée par jour de retard, égale à (lettres) (chiffres) Euros, sans préjudice de toute action que le Prestataire pourrait engager à l'encontre du Client.

#### **8. PROPRIETE DES EQUIPEMENTS - RISQUES**

Le transfert de propriété de tout Equipement vendu par le Prestataire au Client est subordonné au paiement complet du prix par ce dernier.

Dans le cas où le paiement du prix n'interviendrait pas dans le délai prévu ou, à défaut, dans les présentes Conditions Générales, le Prestataire se réserve le droit de reprendre l'Equipement livré et de résoudre tout ou partie du Contrat. Le Client accepte que les risques relatifs aux Equipements Prestataire, qu'ils soient vendus ou non au Client, lui sont transférés dès leur livraison au Client.

En cas d'éventuelles prétentions d'un tiers sur des Equipements Prestataire propriété de celui-ci, le Client s'engage à s'y opposer et à en avertir immédiatement le Prestataire ainsi qu'à faire le nécessaire pour que lesdits Equipements puissent être récupérés par le Prestataire ou à les lui restituer à sa demande. De même, en cas d'ouverture d'une procédure collective à l'encontre du Client, ce dernier est tenu d'en aviser immédiatement le Prestataire et de rappeler par écrit à tout mandataire de justice ou officier ministériel le fait que le Prestataire peut être propriétaire d'Equipements Prestataire installés sur le Site Client.

#### **9. UTILISATION DU SERVICE PAR LE CLIENT**

Le Client utilise le Service pour son usage strictement professionnel et exclusif et s'interdit d'en faire la revente sous quelque forme que ce soit, sauf accord préalable et écrit du Prestataire.

Le Client s'engage à mettre en œuvre les mesures de sécurité adéquates afin, notamment, d'empêcher d'éventuels branchements clandestins, ou non autorisés sur les Equipements ou toute utilisation frauduleuse du Service et garantit le Prestataire contre toutes les conséquences financières éventuelles de tels comportements.

Le Client est le seul responsable du Service et donc des conséquences de toute utilisation illégale, déraisonnable, abusive, frauduleuse ou illicite du Service et de son Contenu, ou de toute autre utilisation non autorisée des Equipements, que ce soit par le Client ou par toute autre personne ou entité.

Le Client s'engage à mettre en œuvre l'ensemble des mesures de sécurité prescrites par les fabricants des Equipements et, le cas échéant, rappelées par le Prestataire au travers, par exemple, des documents ou factures qu'elle lui adresse.

Il s'engage également, à ce que ses Utilisateurs suivent les formations relatives aux conditions de mise en œuvre ou de protection des Equipements, recommandées par leurs fabricants ou par le Prestataire.

De manière générale, le Client garantit le Prestataire contre tout dommage (en ce compris les frais de procédure et d'avocats), contre toute réclamation, action, revendication, procédure exercée à son encontre et qui résulterait de l'utilisation des Equipements, du Service ou des Contenus.

Le Client est le seul responsable de la réalisation d'une copie de sauvegarde de tous ses logiciels et données et du stockage de ces copies dans le lieu de son choix.

#### **10. PORTABILITE DU NUMERO FIXE**

Les conditions d'application de la portabilité fixe, lorsque celles-ci sont applicables à un Service, figurent dans les Conditions Particulières du Service concerné.

#### **11. RESPONSABILITE**

Le Prestataire s'engage à mettre en œuvre les moyens nécessaires en vue de fournir un Service continu et disponible dans la limite de capacité des réseaux et des infrastructures des opérateurs tiers auxquels le Prestataire fait appel, ainsi que des contraintes techniques inhérentes à leur fonctionnement.

En cas de fourniture du Service en Accès Direct, la responsabilité du Prestataire s'arrête, pour ce qui concerne l'installation des équipements d'infrastructure, en limite de propriété du Site Client et, pour ce qui concerne la fourniture du Service lui-même et des équipements réseau associés, au niveau du Point d'accès au Service inclus.

En cas de fourniture du Service en Accès Hébergé, la responsabilité du Prestataire s'arrête, pour ce qui concerne l'installation des équipements d'infrastructure, au niveau du point de présence du Prestataire dans le centre d'hébergement concerné et, pour ce qui concerne la fourniture du Service lui-même et des équipements réseau associés, au niveau du Point d'Accès Hébergé inclus. Sauf accord contraire entre les Parties, la responsabilité du Prestataire n'inclut donc pas la réalisation du câblage de raccordement entre la baie de Prestataire et la baie du Client dans ce centre.

La responsabilité du Prestataire est limitée aux dommages directs. En conséquence, sont exclus les dommages indirects tels que les pertes de chiffre d'affaires, de clientèle, d'exploitation, de profit, de chance, d'activités, d'économies, de données, de marge, de réputation ainsi que les dommages causés aux clients, personnels, sous-traitants, partenaires du Client.

La responsabilité du Prestataire dans le cadre du Contrat ne peut excéder un montant total égal à 500,00 (cinq cent) euros TTC pour toute la durée du Contrat.

Le Client renonce, ainsi que ses assureurs, pour lesquels il se porte fort, à tous recours contre le Prestataire au-delà de ce montant.

La responsabilité du Prestataire ne peut être engagée dans les cas de suspension, dégradation du Service, ou de dommages liés à un cas de force majeure, ou en cas de faute de la part du Client ou d'un tiers, ou encore en cas d'interruption du Service sur demande du Client ou en cas de dysfonctionnement de l'Equipement Client.

Le Client garantit le Prestataire contre toutes les conséquences des réclamations, actions et revendications qui pourraient être intentées à l'encontre du Prestataire par des tiers et se rapportant à des dommages causés à ces derniers soit par les Equipements Client soit par la suite d'une manipulation ou d'une intervention sur les Equipements, ou du fait de ses personnels, sous-traitants, partenaires ou plus généralement de son activité.

#### **12. MODIFICATION / SUSPENSION DE LA FOURNITURE DU SERVICE**

Le Prestataire se réserve le droit de modifier les caractéristiques du Service notamment en fonction des évolutions réglementaires ou des évolutions des normes et standards en vigueur.

Le Prestataire peut suspendre la fourniture du Service en cas de risque pour le bon fonctionnement ou la sécurité de ses infrastructures ou des Equipements Prestataire ou des équipements de tiers, en cas d'interventions techniques ou de maintenance du Prestataire sur ses infrastructures ou Equipements, en cas de fraude détectée ou rapportée, et en cas d'usage abusif, frauduleux, illicite suspecté ou rapporté du Service par le Client ou par les Utilisateurs. Sauf cas d'urgence, le Prestataire en informe préalablement le Client dans les plus brefs délais.

Le Prestataire ne peut être tenu responsable des conséquences d'une suspension ou de l'altération du Service liés aux circonstances décrites ci-dessus.

La suspension ou l'altération du Service constatées dans ces conditions ne donne pas davantage lieu à l'application de pénalités prévues par les présentes ou par les Conditions Particulières de Service ni, pour le Client, au droit de résoudre le Contrat.

#### **13. GARANTIES DE QUALITE DE SERVICE**

##### 13.1 - Catégories de garanties

Selon les Services souscrits, les garanties de qualité de Service peuvent concerner :

- la garantie de délai d'intervention ;
- la garantie de délai de rétablissement ;
- la garantie de taux de disponibilité ; « IMS »
- toute autre garantie spécifique prévue dans les Conditions Particulières de Service.

Les niveaux d'engagement des garanties et les pénalités associées sont définies dans les Conditions Particulières de Service.

##### 13.2 - Centre de Service Clients

Le Centre de Service Clients pour la réception des appels des Clients et la signalisation des incidents est disponible aux jours et heures ouvrables du Prestataire, du lundi au vendredi (hors jours fériés ou chômés).

##### 13.3 - Définition et modalités

###### **13.3.1 - Incident**

L'Incident s'entend de toute interruption totale du Service signalée, par le Client, par téléphone, télécopie, courrier électronique à [opérateur@sietelcom.com](mailto:opérateur@sietelcom.com), au Service Clients Opérateur du Prestataire.

###### **13.3.2 - Ticket d'Incident**

Chaque Incident fait l'objet de l'attribution, par le Prestataire, d'un numéro de ticket d'Incident.

Le Ticket d'Incident est fermé par le Prestataire quand le Service est rétabli. Le Ticket d'Incident mentionne le moment où il a été ouvert, celui où le Service a été rétabli ainsi que la durée totale du l'Incident.

Si l'Incident résulte d'un élément ou d'un Equipement exploité par le Client ou relevant de la responsabilité du Client, l'intervention du Prestataire est facturée au tarif en vigueur.

###### **13.3.3 - Période de Couverture des Garanties**

La Période de Couverture des Garanties correspond par défaut aux jours et heures ouvrables du Prestataire, du lundi au vendredi (hors jours fériés ou chômés).

###### **13.3.4 - Délai d'Intervention**

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

Le Délai d'Intervention ne court que pendant la Période de Couverture des Garanties telle qu'elle est définie ci-dessus.

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

###### **13.3.5 - Délai de Rétablissement**

Le Délai de Rétablissement s'entend du délai entre le numéro d'attribution du Ticket d'Incident et la résolution de l'Incident telle qu'indiquée sur le Ticket d'Incident.

Le Délai de Rétablissement ne court que pendant la Période de Couverture des Garanties. Telle qu'elle est définie ci-dessus.

Toute période pendant laquelle le Client ne peut assister le Prestataire dans la résolution de l'Incident, notamment pour fournir des informations nécessaires à la résolution de l'Incident, réaliser des tests ou accéder aux Equipements et/ou Site Client, ne sera pas prise en compte dans le calcul du Délai de Rétablissement.

#### **14. PROPRIETE INTELLECTUELLE**

Le Prestataire est titulaire exclusif des droits de propriété intellectuelle et des licences nécessaires relatifs au Service.

Le Client s'interdit de reproduire, représenter, utiliser, adapter, modifier, reconstituer, modifier, traduire, commercialiser, représenter ou obtenir un accès non-autorisé aux logiciels, outils, matériels, contenus, design, conception, architecture, données et documentations utilisées par le Prestataire dans le cadre du Service, sans que cette liste ne soit exhaustive.

Le Prestataire conserve la propriété de ses méthodes et son savoir-faire sur le Service.

Toute reproduction ou représentation, totale ou partielle d'un de ces éléments par le Client, sans l'autorisation expresse du Prestataire est interdite et constituerait une contrefaçon de la part du Client.

Le Contrat ne constitue en aucun cas une licence ou un transfert de propriété sur les droits détenus par le Prestataire à l'égard du Client.

#### **15. ASSURANCE**

Les Parties déclarent être assurées pour toutes les conséquences dommageables et les actes dont elles pourraient être tenues responsables dans le cadre des présentes auprès d'une compagnie d'assurance notoirement solvable et établie en France.

#### **16. CONDITIONS FINANCIERES**

##### 16.1 - Prix du Service

Les prix hors taxes sont indiqués en euros et sont définis dans le Formulaire d'Accès aux Offres ou, à défaut, dans le catalogue de prix du Prestataire.

Les droits et taxes, supportés par le Client, sont ceux applicables au jour de la facturation en application de la législation française.

## 16.2 - Révision du prix

Le Prestataire peut modifier ses tarifs et appliquer les nouveaux tarifs aux Contrats en cours d'exécution.

Dans ce cas, le Prestataire informe au préalable par écrit le Client deux (2) mois au plus tard avant la date de prise d'effet de cette révision.

En cas d'augmentation d'un ou de plusieurs tarifs, le Client peut résoudre, librement et sans pénalité, le Service souscrit qui a fait l'objet de l'augmentation après avoir notifié cette résiliation par lettre recommandée avec accusé de réception au Prestataire dans un délai de quinze (15) jours à compter de la réception de la lettre du Prestataire l'informant de cette augmentation.

## 16.3 - Facturation

Les factures sont établies mensuellement, TVA en sus.

Les redevances mensuelles forfaitaires sont facturées terme à échoir à compter de la date de mise à disposition effective du Service. Les Consommations sont facturées à terme échu.

Le Prestataire facture les frais d'installation ou de mise en service de chaque Service à la date de Mise à Disposition du Service.

En cas de vente d'un équipement par le Prestataire au Client, le Prestataire facture le prix de l'équipement à la date de livraison au Client.

En cas de location d'un Equipement du Prestataire, ce dernier facture les loyers mensuellement, terme à échoir à compter de la date de mise à disposition effective de l'Equipement le Prestataire.

Pendant les douze (12) mois qui suivent la date de paiement de la facture, le Prestataire tient à la disposition du Client les éléments d'information suffisants pour justifier des factures. Au-delà de ce délai, aucune facture ne peut faire l'objet d'une contestation de la part du Client.

Le Prestataire peut modifier les modalités de facturation et notamment substituer à la facturation à terme échu des Consommations une facturation terme à échoir sur la base d'une prévision de trafic ou d'une moyenne des Consommations précédentes, notamment à la suite d'un incident de paiement du Client enregistré par le Prestataire.

## 16.4 - Modalités de paiement

Les factures sont payables par prélèvement automatique, à réception de la facture.

Aucun escompte n'est consenti par le Prestataire en cas de paiement anticipé. La défaillance de paiement par un tiers payeur entraîne l'exigibilité immédiate du paiement correspondant par le Client.

Le Prestataire se réserve le droit d'exiger du Client au moment de la signature du Formulaire d'Accès aux Offres et/ou à tout moment de la durée du Contrat, un dépôt de garantie restitué dans les trente (30) jours de la terminaison du Contrat sous réserve de l'imputation sur ce montant d'éventuelles pénalités de retard de paiement ou du prix des Equipements Prestataire non restitués ou détériorés à l'expiration du Service.

## 16.5 - Défait de paiement

En cas de non-paiement à l'échéance d'une facture, le Prestataire peut, de plein droit et sans formalité :

- suspendre l'exécution du Service ;
- prononcer, de plein droit, la résiliation du Contrat sans préjudice de tous autres dommages et intérêts que le Prestataire serait en droit de réclamer.

Le retard de paiement entraîne également la déchéance de tous les termes des créances du Prestataire sur le Client et leur exigibilité immédiate.

Le retard de paiement donne lieu à l'application d'un intérêt de retard calculé sur la base du taux d'intérêt légal majoré de 5 points, et à la facturation d'une indemnité forfaitaire pour les frais de recouvrement d'un montant de quarante (40) Euros prélevés à l'occasion de la prochaine facture. Le Prestataire se réserve le droit d'exiger le règlement de toute somme due ou dettes contractées vis-à-vis du Prestataire avant la passation d'un nouveau Formulaire d'Accès aux Offres. En cas d'autorisation de prélèvement, tout rejet d'un paiement par prélèvement automatique donne lieu à l'application de frais de rejet bancaire de 20 euros.

Le non-paiement par le Client d'une facture quelconque émise par le Prestataire peut entraîner, outre la possibilité de mettre en œuvre les mesures prévues ci-dessus, l'exercice par le Prestataire d'un droit de rétention sur les Equipements du Client jusqu'à complet paiement des sommes dues, qu'ils soient installés dans un centre d'hébergement exploité par le Prestataire ou par un prestataire tiers.

## 17. RÉSILIATION

### 17.1 - Résiliation du Contrat

Sauf dispositions contraires et sous réserve qu'aucun Service ne soit encore en Durée Minimale d'exécution, chacune des Parties peut, à tout moment et sans indemnité, demander pour convenance la résiliation du Contrat sous réserve du respect d'un préavis de trois (3) mois à compter de la réception d'une lettre recommandée avec avis de réception.

Dans le cas où la résiliation du Contrat est effectuée alors qu'un Service est toujours en Durée Minimale d'exécution, la résiliation se fait moyennant le versement d'une indemnité égale à la totalité du montant minimum annuel de facturation/Consommation du Service mentionné au Formulaire

d'Accès aux Offres, ainsi que le montant des redevances ou abonnements restant dus jusqu'à l'expiration de la Durée Minimale, sans omettre les frais de mise en service, d'installation et d'achat d'Equipements restant, le cas échéant, dus au Prestataire.

Le Contrat peut également être résolu par le Prestataire, à tout moment, dans le cas où un des contrats nécessaires à la fourniture des Services, conclu par le Prestataire avec un tiers, est résolu.

La résiliation du présent Contrat est prononcée moyennant l'envoi, par le Prestataire au Client, d'une lettre recommandée avec accusé de réception appliquant un préavis d'au moins trois (3) mois.

### 17.2 - Résiliation d'un Service

La résiliation d'un Service peut être prononcée, pour convenance, moyennant l'application d'un préavis de trois (3) mois à compter de la réception d'une lettre recommandée avec avis de réception. Cette résiliation peut donner lieu au versement d'une indemnité égale à la totalité du montant minimum annuel de facturation/Consommation du Service mentionné au Formulaire d'Accès aux offres, ainsi que le montant des redevances ou abonnements restant dus jusqu'à l'expiration de la Durée Minimale, sans omettre les frais de mise en service, d'installation et d'achat d'Equipements restant le cas échéant dus au Prestataire.

Le Service peut également être résolu par le Prestataire, à tout moment, dans le cas où un des contrats nécessaires à la fourniture de ce Service, conclu par le Prestataire avec un tiers, est résolu.

La résiliation du Service considéré est prononcée moyennant l'envoi, par le Prestataire au Client, d'une lettre recommandée avec accusé de réception appliquant un préavis d'au moins trois (3) mois.

La résiliation d'un service n'entraîne pas la résiliation du Contrat pour les Services encore en vigueur.

### 17.3 - Résiliation pour faute

En cas de manquement de l'une des Parties dans l'exécution d'une obligation essentielle prévues au Contrat, l'autre Partie peut résoudre de plein droit le Contrat s'il n'est pas remédié à ce manquement dans un délai de trente (30) jours, après une mise en demeure adressée par l'autre Partie par lettre recommandée avec avis de réception.

Cette résiliation est prononcée sans préjudice du droit de l'une ou de l'autre des Parties à obtenir l'indemnisation du préjudice subi par elle du fait du manquement non réparé ni du droit du Prestataire à réclamer le montant de l'éventuel montant minimum annuel de facturation/Consommation, ainsi que le montant des redevances ou abonnements dans les cas où cette résiliation interviendrait, à sa demande, et alors qu'un Service serait encore affecté d'une Durée Minimale.

### 17.4 - Résiliation pour portabilité sortante ou écrasement de ligne par un Prestataire tiers

Conformément aux dispositions du code des postes et des communications électroniques (ARCEP), le portage effectif du numéro vers un Prestataire tiers ou l'écrasement de ligne ayant pour effet d'interrompre définitivement les services du Prestataire, entraîne la résiliation simultanée du contrat que le Client a conclu avec le Prestataire qu'il quitte, sans qu'il ait besoin de réaliser quelque formalité que ce soit auprès de celui-ci. Cela n'exempte pas le Client de l'exécution des dispositions contractuelles prévues à la résiliation du contrat, notamment le paiement du montant des redevances ou abonnements restant dus.

## 18. PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Dans le cadre de ses services, Le Prestataire collecte des données « publiques » liées au Client, les données personnelles que Le Prestataire collecte se résument au : nom, prénom, email de la société comportant éventuellement nom et prénom, ou numéro de téléphone professionnel. Cette collecte de données est justifiée car nécessaire à la gestion de la relation Client, notamment pour répondre aux demandes du Client, gérer les commandes ou encore donner accès à certaines informations ou offres. Le Prestataire s'engage à ne pas utiliser les données ainsi collectées à d'autres fins que celles susmentionnées et ne transfère aucune donnée à des tiers.

Le Prestataire n'effectue aucun traitement :

- (i) susceptible de comporter un risque pour les droits et libertés des personnes concernées
- (ii) s'il n'est pas occasionnel
- (iii) s'il concerne des données sensibles.

Pour en savoir plus, nous vous invitons à consulter notre Politique de confidentialité des données personnelles sur notre site [www.sietelcom.com](http://www.sietelcom.com).

Le Prestataire assure une conformité avec les meilleures pratiques en matière de respect du RGPD et dispose :

- D'un délégué à la protection des données (DPO) désigné auprès de la CNIL sous le N°DPO-26802 et disponible via [donneespersonnelles@sietelcom.com](mailto:donneespersonnelles@sietelcom.com)
- D'un processus interne et dynamique permettant le maintien en conformité avec les meilleures pratiques en la matière

- D'un registre avec fiches des traitements.

Conformément à la réglementation applicable en matière de données à caractère personnel, le client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, de limitation du traitement, d'effacement et de portabilité de ses données qu'il peut exercer par mail à l'adresse [donneespersonnelles@sietelcom.com](mailto:donneespersonnelles@sietelcom.com).

## 19. CONFIDENTIALITE

Pendant toute la durée du Contrat et pendant une durée d'un (1) an à compter de son expiration ou de sa résiliation, les Parties s'engagent à garder strictement confidentielles toutes les informations qu'elles auront été amenées à recueillir à l'occasion de leurs relations contractuelles par écrit ou oralement, y compris les informations communiquées ou obtenues à l'occasion des négociations relatives au Contrat.

Le Prestataire peut toutefois communiquer aux autorités, notamment de police et de gendarmerie, les informations relatives à l'utilisation du Service par le Client chaque fois que ces autorités feront une demande dans ce sens.

## 20. FORCE MAJEURE

Dans un premier temps, la force majeure suspend l'exécution du Contrat. Si, après un délai de quinze (15) jours à compter du départ de l'évènement résultant de la force majeure, l'empêchement s'avère être définitif les Parties doivent se réunir pour trouver une solution satisfaisante. En cas de désaccord, le Contrat est résolu de plein droit et les Parties sont libérées de leurs obligations dans les conditions prévues aux articles 1351 et 1351-1 du Code civil.

Chaque Partie notifiera, dans les meilleurs délais, à l'autre Partie par lettre recommandée avec avis de réception la survenance de tout cas de force majeure.

La force majeure s'entend de tout évènement échappant au contrôle des Parties et qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat au sens de l'article 1218 du Code Civil et de son interprétation par la jurisprudence française, et qui a pour effet d'empêcher l'exécution des obligations de l'une ou l'autre des Parties.

Les Parties s'accordent sur le fait que sont notamment assimilés à des cas de force majeure les grèves internes ou externes, notamment chez un fournisseur ou chez un opérateur national en France ou à l'étranger, les lock out, les incendies, inondations, les dégâts des eaux, ou autres catastrophes naturelles, les épidémies, les pandémies touchant plus de 10% du personnel des Parties les blocages de routes et les impossibilités d'approvisionnement de fournitures, les attentats, les guerres, les opérations militaires ou les troubles civils, les blocages des moyens de transport ou d'approvisionnement, la défaillance d'un fournisseur ou d'un opérateur tiers ainsi que la modification de toute réglementation applicable au Contrat et en rendant l'exécution impossible ou déraisonnablement onéreuse, une coupure d'alimentation électrique sur le Site Client ou une coupure d'alimentation électrique de plus de soixante-douze (72) heures sur un site du Prestataire, l'impossibilité pour le Prestataire, après accomplissement des démarches nécessaires, d'obtenir une autorisation requise pour le raccordement du Client à son réseau, et le retrait ou la modification d'une autorisation.

L'exécution du Contrat est prorogée en fonction de la durée des évènements constitutifs de la force majeure dès la date de cessation de l'évènement résultant de la force majeure.

## 21. PROPRIETE, MANDAT ET PORTABILITE

Le Client certifie être titulaire des lignes pour lesquelles il souscrit aux Services du Prestaire, bénéficier d'un abonnement au service téléphonique d'un opérateur et mandater le Prestaire et pour mener en son nom et pour son compte auprès des opérateurs, toutes les étapes nécessaires à la mise en œuvre du service automatique de présélection, de revente de l'abonnement, du dégroupage partiel ou total et de la portabilité.

Le Client reconnaît avoir été informé que la mise en œuvre de la revente de l'abonnement, du dégroupage partiel ou total et de la portabilité entraînera la résiliation auprès de son ancien opérateur de ses abonnements téléphoniques et de ses services haut débit. Il reste de la responsabilité du Client de résilier ses forfaits et options auprès de son opérateur. Le Prestataire ne pourra être tenue responsable de tout dysfonctionnement dans les opérations de portabilité dû à l'opérateur attributaire et/ou l'opérateur cédant de la ligne à porter empêchant ou retardant la portabilité effective (à titre d'exemple tout refus de portabilité lié à la situation de la ligne chez l'opérateur attributaire et/ou cédant) ainsi que de toute action impactant la ligne à porter et effectuée par l'opérateur attributaire et/ou cédant avant que la portabilité ne soit effective.

## 22. DISPOSITIONS GENERALES

### 22.1 - Cession / Transfert du Contrat

Le Client donne son accord à ce que le Prestataire puisse librement transférer ou céder tout ou partie du Contrat à un tiers. La cession ou le transfert de tout ou partie du Contrat par le Client, à titre onéreux ou gracieux, est soumis à l'accord préalable et écrit du Prestataire.

### 22.2 - Intégralité du Contrat - Modification - Renonciation

Le Contrat constitue l'intégralité de l'accord entre les Parties et prévoit sur toutes les discussions, négociations, propositions et conventions antérieures entre les Parties en ce qui concerne l'objet des présentes.

Le défaut de l'une des Parties de faire valoir ses droits au titre du Contrat ne sera pas réputé valoir renonciation à ce droit et aucune renonciation expresse à un droit ne sera réputée constituer une renonciation à un autre droit.

### 22.3 - Avis et notifications

Les avis et notifications prévus dans le Contrat sont adressés à leur destinataire par lettre recommandée avec accusé de réception ou par télécopie ou courrier électronique confirmé par lettre recommandée avec accusé de réception sauf lorsqu'il est expressément prévu un autre moyen. Chaque notification se fera aux adresses indiquées en bas des présentes à l'attention de la Direction pour ce qui concerne l'adresse du Prestataire et dans le Formulaire d'Accès aux Offres pour ce qui concerne l'adresse du Client, le tout sous réserve d'un changement d'adresse pendant la durée du Contrat qui sera notifié à l'autre Partie conformément aux présentes.

### 21.4 - Absence de relation de mandat entre les Parties

Aucune disposition stipulée dans le présent Contrat ne sera réputée créer une relation de mandat, un partenariat, un contrat de société ou une co-entreprise (joint-venture) entre les Parties ou leurs sociétés affiliées, employés, dirigeants ou administrateurs respectifs.

### 22.5 - Autonomie des dispositions

Si une disposition du Contrat est jugée illégale ou nulle par tout tribunal, autorité administrative, tribunal arbitral ou entité du gouvernement, toutes les autres dispositions stipulées dans le Contrat restent en vigueur et de plein effet.

Les Parties s'engagent à collaborer de bonne foi pour remplacer la disposition nulle ou illégale dès que possible par une nouvelle disposition ayant un résultat licite aussi proche que possible du résultat que visait la disposition frappée de nullité.

### 22.6 - Titres

Les titres utilisés dans le Contrat ne sont donnés qu'à titre indicatif et ne sauraient en aucun cas affecter le sens de dispositions des clauses contractuelles auxquelles ils se rapportent.

### 22.7 - Mode de preuve

Le Client accepte que la Consommation, la facturation, les performances et plus généralement l'ensemble des mesures relatives à l'utilisation du Service, soient calculés avec les outils du Prestataire et sur la base des données enregistrées par le Prestataire.

### 22.8 - Référence commerciale – promotion

Le Client autorise le Prestataire à utiliser son nom à titre de référence commerciale. Si le Client a concédé un droit identique au profit d'un concurrent du Prestataire, les revendications de toute nature de ce concurrent qui pourraient naître de cette utilisation sont à la charge exclusive du Client.

Le Client autorise le Prestataire à lui adresser par tout procédé de télécommunication ou par courrier des informations périodiques, des publicités, ou offres commerciales, des invitations à caractère événementiel.

### 22.9 - Litiges / Droit applicable

Le Contrat est régi par le droit français.

En cas de litige, compétence expresse est attribuée au tribunal de commerce de BEZIERS nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie.

[sc\_sign1.signature/]