

CONDITIONS GENERALES DE SERVICES
TELEPHONIE FIXE

ARTICLE 1 – SERVICES DE TELEPHONIE SUR IP :

1.1 - Conditions d'accès et de fonctionnement afin de bénéficier des services de Téléphonie fixe, l'Abonné doit disposer de l'installation suivante : - une installation téléphonique répondant aux spécificités imposées par **LAFITEL** lors de l'étude préalable. - un contrat de maintenance ou bien un préposé de l'Abonné sachant administrer l'installation téléphonique.

Il est entendu à ce titre que l'Abonné fera son affaire d'avoir des terminaux correctement raccordés à son installation téléphonique pour que le service fonctionne. L'Abonné est informé que si l'installation téléphonique est éteinte ou défectueuse, les appels ne seront pas acheminés au moyen du Service. Il est également entendu que pour bénéficier du service, l'Abonné vérifiera que tous les prés requis techniques sont respectés. De même, des informations seront collectées sur la structure de l'Abonné ainsi que sur la disposition et le réseau de ce dernier pour s'assurer de la faisabilité et pour préparer l'installation.

1.2 - Description Le Service permet d'émettre des appels et/ou de recevoir des communications téléphoniques vocales en Voix sur IP au moyen d'une connexion IP, Trunk SIP, s'interfaçant avec le standard téléphonique de l'Abonné.

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.

Le Service comprend de manière optionnelle :

- L'attribution par **LAFITEL** de numéros géographiques ou non géographiques à l'Abonné, distincts des numéros fournis par l'Opérateur Historique. À ce titre, il est entendu que les numéros de téléphone attribué par **LAFITEL** sont incessibles sous quelque forme que ce soit par l'Abonné. Les numéros sont personnels et ne peuvent être cédés à titre gratuit ou payants
- L'Abonné pourra conserver ses numéros existants, selon la faisabilité technique et juridique de la portabilité desdits numéros.
- La mise en place d'une liaison Internet primaire (xDSL), refondée par une liaison Internet secondaire (accès à Internet à très haut débit basé sur la technologie ADSL).
- Les appels illimités ou au compteur vers des destinations précisées dans les grilles tarifaires.

L'Abonné est expressément informé que les appels émis par celui-ci lui seront facturés selon la grille tarifaire dont il reconnaît avoir reçu une copie. L'Abonné reconnaît que les grilles tarifaires sont sujettes à variation. C'est pourquoi il s'engage régulièrement à consulter sur le site Internet **LAFITEL** l'évolution de la grille des tarifs.

En outre, l'Abonné reconnaît comme une utilisation abusive du service :

- l'utilisation à des fins autres que personnelles (notamment aux fins d'en faire commerce),
- l'utilisation générant une consommation de communications supérieure à 24h par jour,
- l'utilisation à titre gratuit ou onéreux en tant que passerelle de réacheminement de communications,
- l'utilisation avec option d'appels illimités dans le cadre d'une installation de Centre d'appels ou assimilé.
- sa cession ou sa revente, totale ou partielle,
- l'utilisation du Service vers des services accessibles depuis des serveurs vocaux ou Internet (tel que par exemple vers des services de jeux, de tchat, de charme) consultables par le biais d'un numéro géographique ou mobile et d'une façon plus générale l'utilisation du Service vers toute plateforme de service bénéficiant d'une rémunération directe ou indirecte du fait de la durée des appels passés par le Client.

1.3 - Installation - **LAFITEL** s'engage à installer ou faire installer dans les locaux de l'Abonné les produits et services commandés par l'Abonné et acceptés par **LAFITEL**. À cet égard l'Abonné communiquera à **LAFITEL**, préalablement à la date d'installation prévue, un descriptif détaillé de ses locaux et s'engage à ses frais à équiper et à installer ses locaux conformément aux instructions **LAFITEL**.

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

1.4 - Accès L'Abonné permettra l'accès à ses locaux durant les heures de travail habituelles, aux employés représentants ou aux contractants habilités

LAFITEL aux fins d'installation, d'inspection, de maintenance, d'entretien, de réparation, de remplacement, du déplacement ou de retrait de produits ou Services et d'une façon générale afin de permettre à **LAFITEL** d'entreprendre toute action qui pourrait être utile dans le cadre de l'exécution du Contrat, et ce conformément avec les éventuelles contraintes établies par le titre d'occupation des locaux de l'Abonné. L'Abonné, sous les mêmes réserves d'exigences raisonnables en matière de sécurité et de conformité, permettra également l'accès à ses locaux aux représentants des entreprises fournissant les lignes de transmission.

1.5 - Installation Téléphonique L'Abonné fait son affaire d'avoir le jour de l'installation du Service une installation téléphonique en conformité avec les contraintes techniques fournies par **LAFITEL**. À ce titre, l'Abonné ou toute personne compétente, habilitée par ce dernier, devra être présente le jour de l'installation aux fins de procéder à l'interfaçage des Produits et Services **LAFITEL** avec l'installation téléphonique de l'Abonné, celle-ci demeurant l'entière responsabilité de l'Abonné.

1.6 - Procédure de mise en service L'Abonné fait son affaire de l'installation des Équipements Terminaux et de la Desserte Interne nécessaire à la mise en service des liens d'accès dont il supportera les frais et assumera les responsabilités.

1.7 – Portabilité

1.7.1 - La Portabilité permet à l'Abonné de conserver un numéro de téléphone fixe national en cas de changement d'Opérateur. Par ailleurs, elle ne sera réalisable que si (i) le numéro fixe national à porter est un numéro actif dont est titulaire l'Abonné et un mandat de Portabilité est consenti par l'Abonné.

1.7.2 - Lors de la souscription d'un service avec demande de Portabilité entrante auprès **LAFITEL**, l'Abonné doit obligatoirement donner à **LAFITEL** un mandat de Portabilité, complété et signé permettant à **LAFITEL** d'effectuer les démarches auprès de l'Opérateur donneur pour mettre en œuvre le portage du numéro.

Dans ce cadre, **LAFITEL** informe l'Abonné des conditions d'éligibilité de sa demande ainsi que des conséquences de sa demande de Portabilité et notamment que : - le droit à la portabilité est acquis sous réserve du respect des critères d'éligibilité, notamment le Numéro fixe objet de la demande doit toujours être actif le jour du portage, - la demande de Portabilité du numéro vaut demande de résiliation du contrat de l'Abonné auprès de l'Opérateur donneur en ce qui concerne le numéro fixe porté - la résiliation du contrat de l'Abonné auprès de l'Opérateur donneur prend effet le jour du Portage du numéro effectif sans préjudice des dispositions contractuelles relatives aux durées d'engagement. L'Abonné reste tenu des obligations qui le lient à l'Opérateur donneur notamment de tout paiement y afférent éventuellement restant (ex. : pénalités pour résiliation anticipée),

- la demande de Portabilité d'un numéro fixe concerne exclusivement la conservation du numéro fixe et n'emporte pas transfert des services dont

l'Abonné bénéficiait au titre du contrat souscrit antérieurement auprès de l'Opérateur donneur,

- **LAFITEL** ne saurait être tenu responsable de la fiabilité et de l'exactitude de l'ensemble des informations contenues dans le mandat de Portabilité transmis par l'Abonné.

1.8 - Modification L'Abonné, titulaire d'une offre, peut demander la migration vers une autre formule d'Abonnement dans la gamme **LAFITEL**.

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

LAFITEL se réserve en tout état de cause la possibilité de ne pas donner suite ou de décaler la mise à disposition du service si celle-ci est de nature à ne pas être effectuée dans des conditions satisfaisantes pour les Abonnés déjà raccordés.

LAFITEL en informera l'Abonné dans les 15 jours suivant sa commande qui pourra, si ce délai excède 8 semaines, procéder à l'annulation de sa demande d'Abonnement.

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

Toute modification de prestation peut entraîner la mise en place d'une période minimale d'engagement.

1.9 - Changement de forfait d'appels – L'Abonné peut demander le changement de ses forfaits d'appels. Les demandes relatives aux changements de forfait d'appels seront effectives au premier jour du mois suivant la demande.

1.10 - Engagement de niveau de service

1.10.1 - Délai de rétablissement - **LAFITEL** s'efforcera de rendre le Service disponible au moins 99,86% du temps, ce temps de disponibilité étant calculé sur la base des Notifications des interruptions adressées à **LAFITEL** au cours de la période susmentionnée.

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

ARTICLE 2 – SERVICES DE VENTE EN GROS D'ABONNEMENTS (VGA) :

2.1 - Définition du Service : Le service consiste en la fourniture par **LAFITEL**, pour chaque Abonné, d'un service de téléphonie fixe bas débit via

le raccordement au réseau commuté d'Orange et d'option associées, en complément d'une offre de sélection du transporteur. L'acheminement des appels éligibles est assuré par **LAFITEL**, l'acheminement de tout autre appel (numéros spéciaux) en provenance ou à destination de l'Abonné situé en France métropolitaine est assuré par Orange.

2.2 - Condition d'accès Le service peut être proposé sur les accès suivants : - Accès Analogique Isolé existant identifié par un ND et supportant un contrat de raccordement avec l'Opérateur Historique ; - Groupement d'Accès Analogique existant identifié par un ND et supportant un contrat de raccordement avec l'Opérateur Historique ; - Accès de Base Isolé existant identifié par un NDI et supportant un contrat de raccordement avec l'Opérateur Historique ; - Groupement d'Accès de Base existant identifié par un NDI de l'accès (ligne) tête de groupement et supportant un contrat de raccordement avec l'Opérateur Historique ; - Accès Analogique Isolé à créer ; - Accès de Base Isolé à créer ; - Groupement d'Accès de Base à créer.

2.3 - Mandat VGA Lors de la souscription d'un service en VGA, l'Abonné doit obligatoirement donner à **LAFITEL** un mandat de VGA, complété et signé permettant à **LAFITEL** d'effectuer les démarches nécessaires à la livraison du service.

LAFITEL ne saurait être tenu responsable de la fiabilité et de l'exactitude de l'ensemble des informations contenues dans le mandat de VGA transmis par l'Abonné.

2.4 - Responsabilités La responsabilité **LAFITEL** dans la mise à disposition et la fourniture du Service s'arrête au premier point d'accès physique du réseau installé par Orange dans les locaux de l'Abonné. Il est matérialisé, selon les cas, par un dispositif de terminaison intérieure (DTI), une réglette, la tête de câble ou, à défaut, par la première prise téléphonique.

Il appartient à l'Abonné de veiller à la conservation en bon état des canalisations, gaines et passages de câbles et les dispositifs de terminaison situés à l'intérieur de la propriété desservie et mis à la disposition d'Orange pour la fourniture du Service. Ceci constitue un préalable au rétablissement du bon fonctionnement du Service. Le Client doit veiller également à la conservation en bon état du (ou des) câble(s) de raccordement à l'intérieur du Site desservi.

L'Abonné doit ainsi prendre en charge les frais d'entretien et de réparation des installations précitées ainsi que ceux du (ou des) câble(s) de raccordement en cas de détérioration.

Toute dépose ou modification du (ou des) câble(s) de raccordement dans le Site desservi jusqu'au point de terminaison doit être faite avec l'assistance d'Orange. La mise en œuvre du Service implique la résiliation automatique de l'Abonnement téléphonique et de l'ensemble des offres et services souscrits auprès de l'opérateur du l'Abonné, ainsi que de toute présélection existante. La mise en œuvre du Service sur une ligne analogique en dégroupage total ou en ADSL nu supprime tous les services antérieurement souscrits par le Client sur celle-ci. Il revient donc à l'Abonné de résilier préalablement aux opérations de migration les services qu'il détient auprès d'un autre opérateur sur ce type de ligne.

2.5 - Modification La fourniture du service dépend de la fourniture par Orange des services correspondants, ces derniers sont soumis aux termes et conditions d'Orange, ce que l'Abonné reconnaît et accepte. De ce fait, en cas de modification des termes et conditions autres que tarifaires ou de suppression de tout ou partie des services d'Orange, **LAFITEL** adressera à l'Abonné une notification avec un préavis d'un mois. L'Abonné pourra alors demander par lettre recommandée avec accusé de réception la résiliation des Services concernés.

CONDITIONS GENERALES DE SERVICES

DATA – ACCES INTERNET

ARTICLE 1 – OBJET :

1.1 - Les Services "Data" permettent à l'Abonné disposant d'un équipement adapté d'accéder à Internet et d'échanger des données.

1.2 - Suivant l'offre proposée par **LAFITEL**, les Services "Data" peuvent être souscrits seuls ou en complément d'autres services de communication.

ARTICLE 2 – CONDITIONS D'UTILISATION :

2.1 - Engagements et mises en garde sur le respect de la législation

L'Abonné s'engage à respecter les prescriptions données par **LAFITEL** relative aux modifications à apporter à ses Terminaux utilisés dans le cadre des Services d'Échange de Données lorsque ces modifications sont requises par les autorités compétentes.

L'Abonné est expressément informé que les contenus stockés, utilisés, transmis et reçus le sont sous sa seule responsabilité. Par conséquent, l'Abonné assume l'entière responsabilité, tant civile que pénale, attachée à ces opérations.

Ainsi, l'Abonné s'interdit de stocker, télécharger ou envoyer toutes données prohibées, illicites, contraires aux bonnes mœurs ou à l'ordre public et/ou susceptibles de porter atteinte aux droits de tiers, notamment tout fichier qui révélerait des affaires privées ou personnelles d'une quelconque personne ou qui pourrait être constitutif d'incitation au suicide, à la réalisation de crimes et délits, de provocation à la discrimination, la haine ou la violence en raison de la race, de l'ethnie, de la religion ou de la nation, d'apologie du nazisme, de contestation de l'existence de crimes contre l'humanité, d'atteinte à l'autorité de la justice, d'informations relatives à des procès en cours, ou à une situation fiscale individuelle, de diffusion hors des conditions autorisées de sondages et simulations de vote relatives à une élection ou un référendum, de diffamation et d'injure, d'atteinte à la vie privée, ou encore d'actes mettant en péril des mineurs, de même que tout fichier destiné à exhiber des objets et/ou des ouvrages interdits, cette énumération n'étant pas limitative.

L'Abonné s'engage à tenir tout Utilisateur informé de ces mises en garde. **LAFITEL** ne saurait être tenue pour responsable du caractère prohibé des contenus au regard des lois et réglementations en vigueur. Dans le cas où la responsabilité **LAFITEL** serait recherchée du fait d'une utilisation des Services non conforme à la réglementation applicable ou en violation de droits de tiers, l'Abonné indemniserait **LAFITEL**, le cas échéant, de l'ensemble des conséquences de toute action et/ou procédure judiciaire intentée de ce fait contre **LAFITEL**, quelle qu'en soit sa nature.

2.2 - Précautions et règles d'usage des Accès à Internet L'Abonné reconnaissent avoir connaissance de la nature de l'Internet et en particulier de sa fiabilité technique relative. L'Abonné reconnaît et accepte qu'**LAFITEL** ne saurait être responsable, d'une part, des interruptions, lenteurs et inaccessibilités à l'Internet et, par voie de conséquence, aux serveurs distants, d'autre part, du fait que les transmissions de données peuvent être saturées ou altérées à certains moments de la journée.

L'Abonné reconnaît être pleinement informé du défaut de fiabilité de l'Internet, tout particulièrement en termes d'absence de sécurité relative à la transmission de données et de non garanti des performances relatives à l'accessibilité au réseau Internet, ainsi qu'au volume et à la rapidité ou à la confidentialité des transmissions de données.

L'Abonné reconnaît que les données circulant sur Internet ne sont pas protégées contre toute forme d'intrusion, que l'intégrité, l'authentification et la confidentialité des informations, fichiers et données de toute nature qu'ils souhaitent échanger sur le réseau Internet ne peuvent être assurées par **LAFITEL**. Dans ces conditions, il appartient à l'Abonné de prendre toutes les mesures appropriées pour protéger ses propres données et/ou logiciels, notamment de la contamination par d'éventuels virus circulant sur le réseau Internet ou de l'intrusion d'un tiers dans le système de ses Terminaux à quelque fin que ce soit et de procéder à des sauvegardes préalablement et postérieurement à son accès au réseau Internet. En tout état de cause, les transmissions et réceptions de données effectuées sur Internet le sont aux seuls risques et périls de l'Abonné, qui le reconnaît et l'accepte expressément.

L'Abonné reconnaît être informé qu'il ne doit donc pas transmettre via le réseau Internet des messages dont il souhaiterait voir la confidentialité garantie. Dans le cadre de l'achat de produits ou services sur Internet, l'Abonné adresse directement aux fournisseurs des services toute réclamation relative à l'exécution du service rendu par ceux-ci ou à la vente de produits par ceux-ci.

L'Abonné s'engage, à titre personnel et au nom et pour le compte de ses Utilisateurs pour lesquels ils se portent fort, à respecter les prescriptions et mises en garde concernant Internet, notamment les prescriptions. Règles d'usage Internet L'Abonné déclare accepter les caractéristiques et les limites d'Internet, et en particulier reconnaît que l'accès Internet ne porte pas sur le contenu des services que l'Abonné (ou un Utilisateur) pourrait consulter. **LAFITEL** ne pourra aucunement être tenue responsable de la nature, du contenu et des conséquences que les données accessibles sur Internet pourraient avoir. **LAFITEL** n'exerce aucun contrôle, de quelque forme que ce soit, sur la nature, le contenu ou les caractéristiques des données qui pourraient transiter par l'intermédiaire de son centre serveur.

LAFITEL ne restreint l'accès d'aucune destination sur Internet et n'exerce aucun contrôle sur les sites Web, courriers électroniques ou données accessibles à l'Abonné, stockées, échangées ou consultées par ce dernier ou transitant sur Internet. En conséquence **LAFITEL** n'assume aucune responsabilité quant à leur contenu, nature ou caractéristique.

L'Abonné reconnaît que d'autres fournisseurs d'accès Internet peuvent, à l'occasion, filtrer ou restreindre un tel accès et qu'**LAFITEL** ne pourra en être tenue responsable de ces faits. En outre, l'Abonné reconnaît et accepte qu'**LAFITEL** ne pourra voir sa responsabilité engagée en cas de force majeure ou de faits indépendants de sa volonté, notamment ceux susceptibles d'entraîner :

- L'interruption des réseaux d'accès ou accessibles par Internet,
- La défaillance des Terminaux de l'Abonné,
- Toutes pertes de données ou de transactions, et/ou
- Tous préjudices indirects.

LAFITEL rappelle qu'elle demeure étrangère et ne pourra aucunement voir sa responsabilité engagée du fait des relations que l'Abonné pourra établir, au travers de l'utilisation d'une ligne et/ou des Services, dans le cadre d'opérations de toute nature avec tous tiers, celles-ci concernant exclusivement l'Abonné et les tiers concernés. De même, **LAFITEL** ne pourra en aucun cas être tenue responsable en cas :

- De poursuites judiciaires à l'encontre de l'Abonné du fait de l'usage des Services, d'une ligne et/ou de tout autre service accessible via Internet,
- De défaillances de l'Internet et/ou
- De toute situation relative aux qualités de transmission, temps et/ou restrictions d'accès sur des réseaux et/ou serveurs connectés.

L'Abonné déclare également avoir pleinement connaissance que les données circulant sur Internet ne sont pas protégées, notamment contre des détournements éventuels, que les données circulant sur Internet puissent être réglementées en termes d'usage ou être protégées par un droit de propriété. L'Abonné sera seul responsable de l'usage des données qu'il consulte, interroge et transfère sur Internet.

Il appartient à l'Abonné 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 Internet.

Il appartient également à l'Abonné de faire des sauvegardes régulières sur son installation informatique de toute donnée et/ou contenu qu'il souhaite conserver. La responsabilité **LAFITEL** ne saurait être engagée de quelque manière que ce soit en cas de perte, disparition ou altération de données.

Plus généralement, l'Abonné s'engage à respecter en permanence toutes les obligations, présentes ou à venir, mises à sa charge par la loi, la réglementation, la doctrine, les standards professionnels, la jurisprudence, toute autorité compétente et/ou et par les règles de l'Internet en vigueur. Il respectera, et sera garant du respect de ces obligations par les Utilisateurs de ses équipements et/ou installations, en particulier du code de conduite développé par les utilisateurs d'Internet (disponible sur le site www.afa-france.com/netiquette.html).

À ce titre, l'Abonné s'engage à ne pas utiliser les Services à des fins de piratage, intrusion dans des systèmes informatisés, "hacking", propagation de virus, cheval de Troie ou autres programmes destinés à nuire de diffusion de courriers électroniques publicitaires ou promotionnels d'envoi en masse de courriers électroniques non sollicités (par exemple "spamming" et "e.bombing"). Il est rappelé à l'Abonné que si son ou ses sites Web permettent la saisie d'informations nominatives, la constitution d'un fichier automatisé contenant de telles données est soumise à une déclaration à la CNIL qu'il lui appartient d'effectuer en application de la loi informatique et Liberté du 6 janvier 1978 modifiée. L'Abonné est informé que tout élément constituant son ou ses sites Web encourt le risque d'être copié par les tiers sur Internet.

L'Abonné s'assurera que le contenu de ses pages personnelles et de ses sites Web en général respecte les dispositions de la loi du 1er août 2000 et toute loi ou réglementation applicable qui viendrait la compléter ou la remplacer, en tout ou partie.

L'Abonné s'engage à tenir **LAFITEL** indemne de tout dommage et/ou de toute plainte ou réclamation de tiers liés à l'utilisation des Services et/ou de la ligne dégroupée. Il s'engage par ailleurs à informer tout utilisateur de ses équipements et/ou installations que la transgression des obligations ci-dessus peut, notamment, avoir pour effet de l'exclure de l'accès à Internet, ce dont **LAFITEL** ne pourra en aucun cas être tenue responsable. L'Abonné déclare être informé des conséquences judiciaires pouvant résulter de l'accès à des sites illicites et s'engage à utiliser l'accès Internet conformément aux bonnes mœurs.

ARTICLE 3 – MANDAT :

Par la souscription d'une offre Data, l'Abonné donne mandat à **LAFITEL** pour effectuer, en son nom et pour son compte, à tout opérateur choisi par **LAFITEL**, toutes les opérations nécessaires à la fourniture du Service, et ce y compris le dégroupage partiel ou total de sa ligne. Au cas où un Abonné viendrait à entrer dans la Zone de couverture du dégroupage, **LAFITEL** se réserve le droit, à tout moment, de migrer l'Abonné sur la technologie dégroupée

ARTICLE 4 – INSTALLATION & MISE EN SERVICE :

L'Abonné autorise **LAFITEL** à effectuer l'ensemble des actions nécessaires à la mise en service du Lien d'Accès, notamment auprès de l'Opérateur de Réseaux et l'Opérateur Historique. À cet effet, **LAFITEL** transmet notamment à ces derniers des informations tirées des déclarations et spécifications fournies par l'Abonné. Si ces dernières s'avéraient incomplètes, erronées et/ou donnaient lieu à un refus ou à une annulation de la part de l'Opérateur Historique ou à un retard de mise à disposition du Service, **LAFITEL** ne saurait en être tenue responsable et pourra répercuter à l'Abonné les éventuels frais facturés à cette occasion par l'Opérateur de Réseaux ou l'Opérateur Historique.

L'Abonné accepte qu'en cas de litige relatif au traitement de sa souscription ou de contestation de sa part, les documents contractuels signés entre **LAFITEL** et l'Abonné puissent être communiqués à l'Opérateur de Réseaux et à des Opérateurs tiers. L'Abonné reconnaît et accepte que l'Opérateur Historique ou l'Opérateur de Boucle Locale, en leur qualité de propriétaire des câbles et des équipements qu'ils ont installés pour raccorder le Site de l'Abonné, déterminent seul les conditions techniques permettant l'accès à sa boucle locale. Ils peuvent être amenés à en modifier les conditions de fourniture ou à en suspendre temporairement ou totalement l'usage pour des impératifs techniques ou de service universel. **LAFITEL** ne pourra en aucun cas être tenue responsable de ces modifications ou de leurs conséquences. Dans de tels cas, **LAFITEL** et l'Abonné s'engagent à se rapprocher pour convenir de la souscription par l'Abonné à une solution technique alternative sur la base du catalogue des offres **LAFITEL**, au prix et suivant les conditions contractuelles et techniques en vigueur pour cette nouvelle solution.

4.1 - Installation **LAFITEL** s'engage à installer ou faire installer dans les locaux de l'Abonné les produits et services commandés par l'Abonné et acceptés par **LAFITEL**. À cet égard l'Abonné communiquera à **LAFITEL**, préalablement à la date d'installation prévue, un descriptif détaillé de ses locaux et s'engage à ses frais à équiper et à installer ses locaux conformément aux instructions **LAFITEL**.

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

4.2 - Accès au site L'Abonné permettra l'accès à ses locaux durant les heures de travail habituelles, aux employés représentants ou aux contractants habilités de la société **LAFITEL** aux fins d'installation, d'inspection, de maintenance, d'entretien, de réparation, de remplacement, du déplacement ou de retrait de Produits ou Services et d'une façon générale afin de permettre à **LAFITEL** d'entreprendre toute action qui pourrait être utile dans le cadre de l'exécution du Contrat, et ce conformément avec les éventuelles contraintes établies par le titre d'occupation des locaux de l'Abonné. L'Abonné, sous les mêmes réserves d'exigences raisonnables en matière de sécurité et de conformité, permettra également l'accès à ses locaux aux représentants des entreprises fournissant les lignes de transmission.

4.3 - Câblage et branchement L'Abonné fait son affaire personnelle du branchement du modem/routeur sur sa prise téléphonique, du déploiement de ses Terminaux et des Équipements de l'Abonné et de la configuration de son système réseau local. Le cas échéant, **LAFITEL** (ou un tiers mandaté) pourra proposer des prestations de branchement du modem/routeur et de configuration de son système réseau local.

L'Abonné fera ses meilleurs efforts pour faciliter la réalisation de la Prestation.

4.4 - Mise à disposition La date de réception du bon de livraison à l'Abonné matérialise la date de production de l'offre. Cette date fait foi dans tous les échanges entre **LAFITEL** et l'Abonné.

L'Abonné dispose alors de trois (3) Jours Ouvrés pour contester le bon fonctionnement des Produits et Services DATA à compter de la date de réception du bon de livraison. Dans ce cas, l'Abonné motivera ce refus par écrit par l'existence d'Anomalies Majeures. À défaut de réponse ou de contestation par écrit de l'Abonné dans le délai de réponse de trois (3) Jours Ouvrés susmentionnés ou en cas d'utilisation des Produits et Services DATA à des fins d'exploitation par l'Abonné, le lien d'accès sera réputé mis en service tacitement et la Date de Début du Service sera la date d'envoi du bon de livraison émis par **LAFITEL**.

4.5 - Procédure de mise en service : L'Abonné fait son affaire de l'installation des Équipements Terminaux et de la Desserte Interne nécessaire à la mise en service des liens d'accès dont il supportera les frais et assumera les responsabilités.

L'Abonné s'engage à réaliser ou à faire réaliser ces prestations par un prestataire de son choix dans les meilleurs délais, à ses frais. Si le déploiement ne peut être réalisé du fait d'un retard dont l'Abonné est responsable, le Service sera facturé à compter de la date de mise en service initialement programmée.

LAFITEL détermine les moyens techniques nécessaires au bon fonctionnement du Service et préconise les équipements compatibles.

L'Abonné est informé et accepte qu'il lui incombe exclusivement de se procurer, à ses frais, les Terminaux ou Équipements de l'Abonné nécessaires pour accéder à l'Internet. L'Abonné pourra le cas échéant se procurer certains éléments (modem, routeur) auprès **LAFITEL**, suivant les termes et modalités proposées par **LAFITEL**.

LAFITEL ne pourra être tenue responsable de tous dysfonctionnements ou perturbations pouvant survenir, en tout ou partie, du fait d'une incompatibilité quelconque des Terminaux ou Équipements de l'Abonné, sauf si les Terminaux ou Équipements concernés ont été obtenus auprès **LAFITEL**.

LAFITEL ne prend pas en charge le paramétrage et la fourniture d'éléments actifs du réseau local de l'Abonné, ni la conception de l'architecture des Équipements de l'Abonné.

La Prestation est exécutée pendant les Heures Ouvrées, en partie privatives sur le Site, hors parties communes d'immeubles multiclents, à l'exception des points de coupure se trouvant sur le palier du Site.

L'Abonné fera ses meilleurs efforts pour faciliter la réalisation de la Prestation. Sept (7) Jours Ouvrés avant la date prévisionnelle de mise en service sur le Site, l'Abonné mettra à disposition **LAFITEL** (ou tout mandataire de celle-ci) des emplacements sur Site suffisants et aménagés pour permettre le câblage de la Desserte Interne. À défaut, **LAFITEL** et l'Abonné définiront une nouvelle date de mise en service et l'Abonné s'engage à mettre les Équipements de l'Abonné et plus généralement son installation en conformité, à ses frais et dans les meilleurs délais. Le Service sera néanmoins facturé à compter de la date de mise en service initialement programmée.

Pour les cas qui ne correspondent pas aux conditions définies ci-dessus, **LAFITEL** se réserve le droit de ne pas assurer la Prestation. L'Abonné s'engage alors à faire réaliser la Prestation par un prestataire de son choix dans les meilleurs délais, à ses frais. Le Service sera facturé à compter de la date de mise en service initialement programmée.

L'Abonné accepte de payer à **LAFITEL** le cout de toute prestation pour laquelle il donnerait un accord oral ou écrit au prestataire en charge de la Prestation, même sans commande explicite de cette Prestation à **LAFITEL**.

ARTICLE 5 – INTERRUPTION DE SERVICE :

5.1 - Notification des Interruptions : **LAFITEL** fournit à l'Abonné un point d'entrée unique qui assure l'accueil, la prise en compte, l'aiguillage et le suivi des notifications d'Interruptions. Ce service est accessible pendant les Heures Ouvrables, ou bien 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 si l'Abonné a souscrit à l'option GTR Avancée, pour les interlocuteurs désignés par le Client. Dès réception d'un appel de l'Abonné, **LAFITEL** qualifiera l'appel comme suit :

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

Une fois l'appel qualifié, **LAFITEL** 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'Abonné de la déclaration par écrit par fax ou courriel dans les trente (30) minutes après l'appel. L'Abonné fournira à **LAFITEL** 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 garanti concerné livré sans Équipement Terminal à la demande de l'Abonné, **LAFITEL** peut demander à l'Abonné, si nécessaire, d'intervenir sur l'Équipement de l'Utilisateur Final sans délai et selon ses directives afin de localiser l'incident.

5.2 - Clôture de l'incident :

La clôture d'une signalisation sera faite par **LAFITEL** comme suit :

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

ARTICLE 6 – ENGAGEMENT DE NIVEAU DE SERVICE :

6.1 - Délai de rétablissement d'un Lien ADSL, **LAFITEL** s'engage à rétablir le service d'un Lien ADSL sans engagement de durée. Il n'y a donc aucune notion de pénalité pour les liens ADSL.

6.2 - Délai de rétablissement d'un Lien garanti (SDSL, Fibre Optique) **LAFITEL** s'engage à rétablir le service d'un Lien garanti en moins de quatre (4) heures (ci-après "le Temps de Rétablissement") à compter de la signalisation de l'Interruption par le client pendant les Heures Ouvrées, selon la procédure définie à l'Article

6.5. En dehors de ces horaires, le rétablissement est différé au premier Jour Ouvré suivant, avant 14 heures.

Si le client a souscrit au service optionnel GTR Avancée, le Temps de Rétablissement est décompté à partir de la signalisation de l'Interruption par le Client conformément à Article 6.5 ci-après sept (7) jours sur sept (7) et vingt-quatre (24) heures sur vingt-quatre (24).

En cas de non-respect du Temps de Rétablissement d'un Lien garanti, **LAFITEL** versera par Lien d'Accès concerné une indemnité libératoire telle que définie ci-après : - 4h < Temps de Rétablissement <= 6h30 : 20% de la redevance mensuelle du Lien garanti concerné ; - 6h30 < Temps de Rétablissement <= 8h30 : 40% de la redevance mensuelle du Lien garanti concerné ; - 8h30 < Temps de Rétablissement <= 10h : 60% de la redevance mensuelle du Lien garanti concerné ; - 10h < Temps de Rétablissement : 100 % de la redevance mensuelle du Lien garanti concerné.

Cet engagement couvre l'interruption totale du lien garanti, constatée et mesurée par **LAFITEL**.

Le cumul mensuel des pénalités relatives au Temps de Rétablissement est plafonné à une (1) Redevance Mensuelle par Lien garanti concerné.

6.3 - IMS d'un Lien garanti concerné (hors ADSL) **LAFITEL** mesure la disponibilité annuelle de chaque lien garanti grâce à un indicateur nommé Interruption Maximale de Service (ci-après : IMS).

LAFITEL s'engage à maintenir l'IMS annuelle d'un Lien garanti concerné inférieure à trente (30) Heures Ouvrées. Lorsqu'une Interruption est constatée en Heure non Ouvrée, la durée d'Interruption est comptabilisée à partir de la première Heure Ouvrée qui suit.

Si le Client a souscrit au service optionnel GTR Avancée, **LAFITEL** s'engage à maintenir l'IMS du Lien garanti concerné inférieure à vingt (20) heures.

En cas de non-respect de l'IMS ci-dessus, les pénalités libératoires suivantes seront appliquées par Lien garanti concerné : - Lien d'Accès sans souscription de l'option GTR Avancée : 30h <= IMS < 33h : 20 % de la redevance mensuelle du Lien garanti concerné ; 33h <= IMS < 36h : 40 % de la redevance mensuelle du Lien garanti concerné ; 36h <= IMS < 39h : 60 % de la redevance mensuelle du Lien garanti concerné ; 39h <= IMS

: 100 % de la redevance mensuelle du Lien garanti concerné. - Lien d'Accès avec souscription de l'option GTR Avancée : 20h <= IMS < 23h : 20 % de la redevance mensuelle du Lien garanti concerné ; 23h <= IMS < 26h : 40 % de la redevance mensuelle du Lien garanti concerné ; 26h <= IMS

< 29h : 60 % de la redevance mensuelle du Lien garanti concerné ; 29h <= IMS : 100 % de la redevance mensuelle du Lien garanti concerné.

Les pénalités relatives à l'IMS sont plafonnées à une (1) Redevance Mensuelle par lien garanti.

CONDITIONS GENERALES DE SERVICES AUTRES SERVICES ET PRESTATIONS

LAFITEL commercialise également des Applications et des services connexes de télécommunications (hébergement de site, gestion d'accès aux réseaux Internet, intranet et extranet, messagerie collaborative, etc.).

ARTICLE 1 – SERVICES DE MESSAGERIE :

L'Abonné pourra se voir proposer la création de boîtes aux lettres électroniques pour son usage exclusif, dans les conditions prévues aux fiches tarifaires **LAFITEL**. Les boîtes aux lettres ainsi attribuées par **LAFITEL** à l'Abonné ne peuvent en aucun cas être cédées, concédées ou autrement transférées en tout ou partie à des tiers, à titre gratuit ou onéreux.

LAFITEL ne saurait être responsable des conséquences de la saturation de toute boîte aux lettres électronique et notamment de la perte de messages pouvant résulter de cette situation.

Dans le cas où l'Abonné aurait souhaité enregistrer un ou plusieurs noms de domaines avec l'assistance **LAFITEL**, la mise en service sera effectuée sous réserve de l'obtention par **LAFITEL** de la confirmation par les organismes compétents de l'enregistrement des noms de domaine correspondant aux sites Web concernés.

ARTICLE 2 – AUTRES APPLICATIONS :

LAFITEL pourra rajouter à son catalogue d'offres d'autres Applications comme des applications à usage bureautique ou des applications de Communications Unifiées.

Les Applications fournies par **LAFITEL** à l'Abonné ne peuvent en aucun cas être cédées, concédées ou autrement transférées en tout ou partie à des tiers, à titre gratuit ou onéreux.

L'utilisation des Applications peut être subordonnée à l'utilisation par l'Abonné de son identifiant et de son mot de passe (les "Identifiants"), personnels et confidentiels, transmis par **LAFITEL**.

L'Abonné s'engage par conséquent à en assurer la sécurité, à en préserver la confidentialité et, en particulier, à ne pas les communiquer à des tiers.

Il est seul responsable de l'utilisation faite de ses Identifiants, quel que soit l'utilisateur, et des conséquences qui en résultent. L'Abonné est également responsable de la transmission aux Utilisateurs de leurs Identifiants et de leur renouvellement afin d'éviter toute utilisation inadaptée des Applications souscrites.

ARTICLE 3 – SERVICES CLOUD :

4.1 - Offres Cloud **LAFITEL** commercialise également des offres Cloud qui permettent à l'Abonné de bénéficier de ressources de mémoire et de calcul de serveurs répartis dans les centres de données **LAFITEL** et reliés par des réseaux - lesdites ressources étant extensibles et, le cas échéant, virtualisables.

LAFITEL fait son affaire de l'infrastructure qui supporte le ou les machine(s) virtuelle(s) qu'il met à disposition de l'Abonné, mais n'est aucunement responsable – ni juridiquement ni techniquement – du/des service(s) opérés par l'Abonné sur son/ses machine(s) virtuelles(s).

Les Offres de Cloud du catalogue **LAFITEL** consiste en la mise à disposition de l'Abonné d'une ou plusieurs Machine(s) Virtuelle(s), au sein de l'Infrastructure Mutualisée **LAFITEL** ou de l'infrastructure dédiée à l'Abonné, selon l'offre souscrite ainsi que le cas échéant des services connexes comme l'Infogérance de la Virtualisation d'une Infrastructure Dédicée.

L'Abonné est responsable des applications, développements, données, bases de données, logiciels, etc. placés sur une Machine Virtuelle, afin de les rendre accessibles à des utilisateurs via Internet.

4.2 - Engagements **LAFITEL** : **LAFITEL** s'engage à : - opérer, maintenir, gérer, etc. l'Infrastructure Mutualisée qui soutient les Machines Virtuelles de l'Abonné; - si l'Abonné a souscrit une Infrastructure Dédicée, **LAFITEL** doit l'opérer et la maintenir et, le cas échéant, assurer l'Infogérance de sa Virtualisation, si cela est prévu dans le Catalogue tarifaire; - mettre à disposition de l'Abonné les Machines Virtuelles qu'il a commandées avec le système d'exploitation prévu dans le Catalogue tarifaire, ainsi que les outils de sécurité souscrits par l'Abonné; - s'assurer que les Machines Virtuelles disposent bien des ressources mémoire, calcul et de bande passante prévue dans le Catalogue tarifaire.

4.3 - Obligations de l'Abonné : L'Abonné est seul responsable juridiquement et techniquement de toutes les composantes de son Service (y compris les données; d'où qu'elles viennent) ; il est aussi responsable de ses noms de domaine, certificats SSL, de la gestion des logs de son service conformément à la loi, etc. ; L'Abonné doit respecter les obligations suivantes :

- ne pas proposer un Service contraire aux différents normes, lois, décrets, etc. nationaux et internationaux (incitation à la haine raciale, pédophilie, contrariété à l'ordre public, diffamation, droit de la presse et de la communication audiovisuelle, ordre public économique, spam, criminalité informatique, etc.) ;
- ne pas commettre ou faciliter
- directement ou indirectement
- des actes de contrefaçon ou de concurrence déloyale via son Service ;
- veiller à la législation afférente à la protection de la vie privée sur son Service ;
- de manière générale, en particulier s'il propose un site Internet ouvert au public, respecter toutes les obligations légales à cet égard.

Par ailleurs, si l'Abonné envisage de lancer une opération marketing, de communication, etc. susceptible de provoquer un accroissement important de sa consommation de ressources (bande passante, mémoire ou calcul), il lui revient – dans le cadre de son devoir de collaboration – d'en informer **LAFITEL** préalablement au lancement de ladite opération, et ce dans un délai raisonnable.

4.4 - Maintenance des infrastructures **LAFITEL** avertira l'Abonné dans le cas d'opérations de maintenance de son Infrastructure Mutualisée qui rendront les Machines Virtuelles partiellement ou complètement indisponibles à certaines périodes. **LAFITEL** planifiera, autant que possible, ses opérations de maintenance dans la nuit (entre 22 heures et 8 heures du matin) pour en minimiser la gêne pour l'Abonné et ses Utilisateurs.

Ces opérations ne donneront pas lieu à des pénalités (lorsqu'elles sont applicables) sous réserve que l'Abonné ait été averti de l'opération de maintenance au moins 2 (deux) jours francs à l'avance.

4.5 - Résiliation En cas de manquement de l'Abonné à ses obligations aux termes du Contrat (en particulier, s'agissant de reproches de pédophilie, contrefaçon, incitation à la haine raciale, etc. d'un Service de l'Abonné), **LAFITEL** pourra résilier tout ou partie du Contrat, automatiquement et sans recourir à un juge, en notifiant par lettre recommandée avec avis de réception adressé à l'Abonné la résiliation des Prestations concernées ou de tout le Contrat – le tout sans préjudice d'éventuels dommages-intérêts.

4.6 - Réversibilité des prestations De convention expresse, les prestations ne comprennent pas d'obligation de réversibilité (à savoir, l'aide de l'Abonné pour qu'il puisse migrer son Service vers un autre prestataire).

L'Abonné – seul maître de son Service – doit donc tout mettre en œuvre pour faciliter cette opération en tant que de besoin (ce qui implique, notamment, la mise en place d'une documentation rigoureuse : Cahier de réversibilité) et l'élaboration de plans de réversibilité.

Si la réversibilité n'est pas comprise dans le périmètre des prestations, en revanche, en cas d'arrêt des prestations, pour quelque cause que ce soit – y compris une faute de l'Abonné –, **LAFITEL** s'engage à fournir à l'Abonné une image de sa/ses Machines Virtuelles dans un format standard, sauf dans le cas où une décision de justice empêchait l'application de cette clause.

ARTICLE 4 – MATÉRIELS ET TERMINAUX D'ACCÈS :

5.1 - Mise à disposition de terminal de téléphonie fixe et de Switch avec offre de service sur 36 mois d'engagement.

Dans le cadre de la souscription à certaines offres de service, **LAFITEL** remet à l'Abonné un ou plusieurs terminaux de téléphonie avec ou sans switch, à titre de prêt à usage.

L'Abonné reconnaît et accepte que tout terminal et switch, placés sous sa garde reste la propriété exclusive, inaccessibles et insaisissables **LAFITEL**. L'Abonné fait son affaire de l'entretien, de son bon usage et de sa protection. Les terminaux et switches devront être restitués à la résiliation des services dans les 10 jours suivant la demande de restitution par **LAFITEL**.

Durée d'engagement : la mise à disposition des terminaux et switch est soumise à une durée d'engagement de trente-six (36) mois sauf mention contraire indiquée sur le bon de commande.

Résiliation : Lors de l'enregistrement d'une demande de résiliation dans les conditions prévues par les présentes, le service client transmettra par mail à l'Abonné une fiche de retour de matériel précisant la liste du matériel à retourner. La résiliation du service sera enregistrée sous quarante-huit (48) heures ouvrées après réception du matériel retourné par l'Abonné accompagné impérativement de la fiche de retour qui lui aura été fournie.

5.2 - Mise à disposition de routeur avec offre de service Data.

Dans le cadre de la souscription à l'offre Routeur, **LAFITEL** remet à l'Abonné un routeur de supervision, à titre de prêt à usage. L'Abonné reconnaît et accepte que tout routeur, placé sous sa garde reste la propriété exclusive, inaccessible et insaisissable **LAFITEL**.

L'Abonné fait son affaire de l'entretien, de son bon usage et de sa protection.

Le routeur devra être restitué (coffret complet : routeur, emballage, alimentation et câbles d'origine) à la résiliation des services dans les 30 jours suivant la demande de restitution par **LAFITEL**.

Passé ce délai, une pénalité de 300 € sera facturée pour les Routeurs Monowan ou DoubleWan et une pénalité de 500 € sera facturée pour les Roueur Advanced.

5.3 - Mise à disposition de Modem avec offre de service ADSL et VDSL.

Dans le cadre de la souscription d'une offre ADSL ou VDSL, **LAFITEL** remet à l'Abonné un Modem. La propriété du modem ne sera transférée à l'Abonné qu'une fois effectué le paiement intégral des frais de mise en service de votre lien ADSL ou VDSL. La charge des risques ou de la détérioration sera transférée à l'Abonné dès la réception du modem. Il est rappelé à l'Abonné que le modem ne doit en aucun cas être jeté avec les déchets municipaux non triés (conformément au Décret n°2007-1467 du 16 octobre 2007). Le Modem est équipement électrique et électronique dans lequel l'éventuelle présence de substances dangereuse pourrait avoir des effets néfastes sur l'environnement et/ou la santé si ce dernier n'était pas recyclé et valorisé de façon appropriée. Si malgré ces précisions l'Abonné se rendait coupable d'un tel acte et que ledit acte est identifié, il resterait débiteur des conséquences et dommages occasionnés par son geste.

CONDITIONS PARTICULIERES D'ADHESION AU SERVICE KOMU.FR

ARTICLE 1 – DEFINITIONS :

Canal d'appel : le nombre de canaux d'appels correspond au nombre d'appels simultanés (entrants ou sortants) que peut passer le Client.

Terminal : Équipement téléphonique fourni par **LAFITEL** et qui permet d'accéder au Service IPbx Komu.fr Utilisateur : Personne physique utilisant le Service sous la responsabilité du Client.

ARTICLE 2 – DESCRIPTION :

Komu.fr est un Service de Téléphonie sur IP permettant principalement d'acheminer le trafic téléphonique sortant et/ou entrant du Client en Voix sur IP vers les passerelles d'accès aux réseaux TDM ou Voix sur IP du/des opérateurs de télécommunications fixes ou mobiles, nationaux ou internationaux avec lesquels il a contracté des accords d'interconnexion, tout en amenant au Client des fonctionnalités de standard téléphonique hébergé (groupe, transfert, renvoi...). Le Service permet d'émettre et de recevoir des communications téléphoniques vocales au moyen d'un terminal raccordé au réseau **LAFITEL**. 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.

Le Service comprend :

- la gestion des communications (double appels, mise en attente, musique d'attente, renvoi d'appel...)
- l'usage d'une messagerie (message vocal, réception des messages par mail...)
- l'administration d'un groupe d'utilisateurs (standard, ajout, modification et suppression d'utilisateurs, gestion des droits des utilisateurs...)
- L'attribution par **LAFITEL** d'un ou plusieurs numéros géographiques au Client, distinct du (des) numéro(s) fourni(s) par l'opérateur historique. À ce titre, il est entendu que le(s) numéro(s) de téléphone attribué(s) par **LAFITEL** est (sont) inaccessible(s) sous quelque forme que ce soit par le Client. Le(s) numéro(s) est (sont) personnel(s) et ne peut (peuvent) être cédé(s) à titre gratuit ou payants.

Ce(s) numéro(s) pourra(ont) être un (des) numéro(s) de téléphone déjà utilisé(s) par le Client selon la faisabilité technique et juridique de la portabilité du(des)-dit numéro(s). Des frais supplémentaires peuvent être demandés au Client dans le cas d'une portabilité complexe.

La demande de portabilité d'un numéro géographique devra être formulée par écrit concomitamment à la signature par le Client du Bulletin d'Adhésion par le titulaire du contrat d'abonnement au service téléphonique de l'opérateur historique pour le numéro porté ainsi que l'accès correspondant. Il est expressément précisé que :

- La portabilité du numéro de téléphone relève de la seule maîtrise de l'opérateur historique, qui est libre de rejeter toute demande de portabilité
- **LAFITEL** ne peut intervenir en aucune façon sur les délais ou la mise en œuvre de la portabilité.
- L'annulation ou le décalage d'une portabilité donne lieu à des frais forfaitaires de 220 € HT.

Un nombre déterminé de canaux d'appels, différent selon l'abonnement souscrit par Le Client. Le nombre de canaux d'appels correspond au nombre de communications simultanées possibles et est distinct du nombre d'utilisateurs du Service. Le Client a la possibilité de souscrire en option à des canaux supplémentaires.

Un forfait d'appels illimités les appels à destination des numéros fixes nationaux ainsi que les 40 destinations internationales comme définies dans la grille tarifaire.

Le Client est expressément informé que les appels vers les destinations non incluses dans le cadre des appels illimités, ainsi que certains numéros spéciaux ou des numéros courts seront facturés par conséquent à l'abonné selon la grille tarifaire dont le Client reconnaît avoir reçu une copie.

En outre, le Client reconnaît comme une utilisation abusive du service :

- L'utilisation du Service à des fins autres que personnelles (notamment aux fins d'en faire commerce),
- L'utilisation du Service générant une consommation de communications supérieure à 16h par mois et par poste,
- L'utilisation à titre gratuit ou onéreux du Service en tant que passerelle de réacheminement de communications (notamment cartes prépayées),
- L'utilisation du Service avec option d'appels illimités dans le cadre d'une installation de Centre d'appels ou assimilé.
- La cession ou la revente, totales ou partielles, du Service,
- L'utilisation du Service vers des services accessibles depuis des serveurs vocaux ou Internet (tel que par exemple vers des services de jeux, de tchat, de charme...) consultables par le biais d'un numéro géographique ou mobile et d'une façon plus générale l'utilisation du Service vers toute plateforme de service bénéficiant d'une rémunération directe ou indirecte du fait de la durée des appels passés par le Client.

Lors de l'activation des offres, les appels sortants vers certaines destinations sont bloqués afin de prévenir de surconsommations involontaires. La liste des destinations concernées est disponible sur simple demande. À sa demande, le Client peut lever la restriction d'appels vers ces destinations par la signature d'une décharge qu'il peut obtenir sur simple demande au service client.

ARTICLE 3 – CONDITIONS PREALABLES POUR BENEFICIER DU SERVICE :

Le Client doit disposer de l'installation suivante :

- Un câblage réseau fonctionnel existant disposant d'au moins une prise réseau (RJ45) à chaque poste où sera installé le terminal fourni par **LAFITEL**.
- Il est entendu à ce titre que le terminal doit être branché en permanence sur l'électricité et être activé pour que le Service fonctionne.
- Le Client est informé que si le terminal est éteint, les appels ne seront pas acheminés au moyen du Service.
- Certains terminaux fournis par **LAFITEL** se connectent directement sur le Poste informatique de l'utilisateur.

- Il est entendu à ce titre que le poste informatique doit être en état de fonctionnement pour que le Service fonctionne.
- Le Client est informé que si le poste informatique est défaillant, les appels ne seront pas acheminés au moyen du Service. - d'un accès INTERNET à débit garanti (type SDSL ou Fibre Optique Professionnelle) fonctionnel fourni ou non par **LAFITEL**
- Le débit de cet accès devra être suffisamment dimensionné en fonction du nombre de canaux d'appels souscrits par le Client.
- D'un routeur ou pare-feu, fourni ou non par **LAFITEL**, et qui permet la priorisation des flux voix sur les flux de données de son réseau (QoS) Le Service n'est pas compatibles avec les services data de type fax, terminal de paiement électronique, affranchisseuse, centrale d'alarme, portier et l'impulsion de taxe n'est pas disponible.
- Il est également entendu que pour bénéficier du service, l'installation de du Client pourra faire l'objet d'une étude/pré visite consistant à vérifier que tous les prés requis techniques sont respectés.
- De même, des informations seront collectées sur la structure du Client ainsi que sur la disposition et le réseau de ce dernier pour s'assurer de la faisabilité et pour préparer l'installation.

ARTICLE 4 – INSTALLATION :

LAFITEL enverra au Client les équipements terminaux nécessaires au fonctionnement du Service. La date de réception des équipements au Client matérialise la date de production du Service. Cette date fait foi dans tous les échanges entre **LAFITEL** et le Client.

LAFITEL pourra optionnellement intervenir chez le Client pour la mise en service des terminaux.

Le Client dispose alors de trois (3) Jours Ouvrés pour contester le bon fonctionnement du Service à compter de la date de réception des équipements.

Dans ce cas, Le Client motivera ce refus par écrit par l'existence d'Anomalies Majeures. À défaut de réponse ou de contestation par écrit du Client dans le délai de réponse de trois (3) Jours Ouvrés susmentionné ou en cas d'utilisation du Service à des fins d'exploitation par Le Client, le Service sera réputé opérationnel tacitement et la Date de Début du Service sera la date de la Notification émise par **LAFITEL**.

ARTICLE 5 – OBLIGATIONS ET RESPONSABILITES DU CLIENT :

5.1 - Il est de la responsabilité du Client de ne pas communiquer des informations inexactes à **LAFITEL**, notamment dans le libellé de ses coordonnées. En cas de défaut de déclaration, **LAFITEL** adressera au Client, par tout moyen, une mise en demeure de régulariser sa situation dans un délai maximal de huit (8) jours calendaires.

De ce fait, **LAFITEL** ne pourra être tenu responsable en cas d'erreur de la part du Client dans la déclaration de sa localité ne permettant pas de porter les numéros vers un opérateur tiers en raison d'une incohérence ou incompatibilité au niveau de la localité. De la même manière, **LAFITEL** ne pourra être tenu responsable en cas d'erreur de la part du Client dans la déclaration de sa localité entraînant une incohérence dans l'acheminement des appels vers les numéros d'urgence.

5.2 - Le Client s'engage à indiquer à **LAFITEL** s'il ne souhaite pas apparaître dans les annuaires.

5.3 - Le Client fera son affaire personnelle des droits et obligations envers la SACEM et la SCPA.

ARTICLE 6 – MISE A DISPOSITION TERMINAUX :

LAFITEL met à disposition sous forme de location les terminaux. Un dépôt de garantie sera facturé au Client du fait de cette mise à disposition selon la grille tarifaire en vigueur. La mise à disposition n'entraîne aucun transfert de propriété des Terminaux qui restent la propriété exclusive **LAFITEL**. Toutefois, les terminaux sont réputés être sous la garde et la responsabilité du Client à compter de la livraison et pendant toute la période pour laquelle il en a la jouissance.

Le Client s'interdit de retirer ou camoufler les mentions de propriété figurant sur les terminaux, il s'interdit également tout acte de disposition sur le(s) Matériel(s) tel que vente, location ou prêt ainsi que toute intervention technique, transformation ou modification.

Toute utilisation non conforme au Contrat, toute intervention sur les Terminaux, quelle qu'en soit la cause donnera lieu à facturation des éventuelles réparations ou remplacements. En cas de perte, vol ou détérioration de toute sorte (tel que par exemple choc, dégât des eaux, dommage électrique (hors vice du matériel ou simple usure)) des Terminaux mis à disposition, le Client doit en informer **LAFITEL** dans les huit (8) jours de la découverte et est tenu d'indemniser **LAFITEL** à concurrence de

la valeur du Terminal neuf. **LAFITEL** recommande au Client d'assurer les Terminaux mis à sa disposition dans le cadre de sa police d'assurance.

À résiliation du Service, pour quelque cause que ce soit, tout Terminal mis à disposition du Client devra être restitué dans les quinze (15) jours auprès **LAFITEL**. Si un Dépôt de garantie a été versé, il sera remboursé au Client dans un délai de dix (10) jours suivants la restitution du ou des terminaux qui lui est (sont) attaché(s), déduction faite des impayés non justifiés et des éventuels couts liés à une remise en état non contestée du terminal (hors usure normale du Matériel, vice caché). Si les terminaux ne sont pas retournés ou si les services continuent à être utilisés selon ces Conditions Générales de Vente, **LAFITEL** pourra les facturer au tarif en vigueur.

ARTICLE 7 – CONDITIONS FINANCIERES :

Le Client est redevable d'un abonnement mensuel, valable pour le nombre d'utilisateurs spécifié sur le bulletin d'adhésion. Il est en outre redevable du cout des communications téléphoniques non comprises dans les forfaits d'appels, des frais de mise en service et d'éventuelles options souscrites.

Un abonnement supplémentaire sera dû pour tout nouvel utilisateur inscrit en cours de Contrat.

Toute suppression d'utilisateur en cours de contrat donne lieu à une réduction du nombre d'utilisateurs facturés. Toutefois, le nombre d'Utilisateurs facturé ne peut être inférieur à 1.

ARTICLE 8 – DUREE DE SERVICE :

Komu.fr est souscrit pour une durée initiale d'un (1) an sauf mention contraire indiquée sur le devis signé Il prendra effet à la date de mise en service effective.

8.1 - Résiliation Sauf indication contraire, toute résiliation d'un Service ou du Contrat d'Abonnement du fait de l'Abonné en dehors de la Période d'Engagement devra respecter un préavis de trois (3) mois.

ARTICLE 9 – RESILIATION :

Toute résiliation d'un Service ou du Contrat d'Abonnement du fait de l'Abonné pendant la Période d'Engagement applicable rendra exigible, de plein droit et avec effet immédiat, le versement par l'Abonné à **LAFITEL** d'une somme égale à l'ensemble des éléments suivants :

- L'Abonné versera à **LAFITEL** l'ensemble des Abonnements, redevances, forfaits, engagements de consommations (volumes d'engagement, etc.) prévus non réglés par l'Abonné et restant à courir, pour lesquels l'Abonné s'était engagé à l'égard **LAFITEL** au titre d'une Période d'Engagement, et
- L'Abonné versera également à **LAFITEL** une somme correspondant à l'ensemble des Consommations Estimées de l'Abonné pour la période restant à courir au titre de la Période d'Engagement.