

CONDITIONS GÉNÉRALES



SOMMAIRE

| | |
|---|----|
| SOMMAIRE..... | 2 |
| CONDITIONS GÉNÉRALES DES PRESTATIONS DU CONTRAT ADSL/SDSL ET FIBRE..... | 3 |
| CONDITIONS GÉNÉRALES D'INSCRIPTION AU SERVICE TRUNK SIP ET TRUNK SIP VOICE ONLY | 6 |
| CONDITIONS GÉNÉRALES DE SERVICE MAINTENANCE..... | 8 |
| CONDITIONS GÉNÉRALES D'INSCRIPTION AU SERVICE RAINBOW | 9 |
| CONDITIONS GENERALES D'INSCRIPTION AU SERVICE PASS PRO CONNECT EVOLUTION..... | 12 |
| CONDITIONS GENERALES D'INSCRIPTION AU SERVICE LOCATION MAINTENANCE PASS PRO CONNECT EVOLUTION.. | 14 |
| CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE | 15 |
| CONDITIONS GÉNÉRALES DU CONTRAT DE SUPPORT LOGICIEL | 16 |
| CONDITIONS GÉNÉRALES DES PRESTATIONS DE SERVICE MOBILITE D'ENTREPRISE..... | 17 |
| CONDITIONS GENERALES D'INSCRIPTION AU SERVICE HEXACLOUD BY WAZO | 20 |
| CONDITIONS GENERALES D'INSCRIPTION AU SERVICE WAZO..... | 22 |
| CONDITIONS GÉNÉRALES D'INSCRIPTION AU SERVICE VOIX FIXE | 25 |
| CONDITIONS GÉNÉRALES HEBERGEMENT CLOUD & SAAS..... | 28 |

CONDITIONS GÉNÉRALES DES PRESTATIONS DU CONTRAT ADSL/SDSL ET FIBRE

Hexatel est un opérateur de télécommunications commercialisant des services à valeur ajoutée aux entreprises sur son Réseau ou sur des réseaux tiers. Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) sont applicables à toute Commande de Service passée par le Client, directement ou indirectement auprès d'Hexatel. La signature du Bon de Commande emporte acceptation sans réserve des présentes Conditions Générales ainsi que, en fonction du (des) Service(s) choisi(s) par le Client, des Conditions Particulières et le cas échéant des STAS/SLA, qui forment avec les présentes conditions générales un tout indissociable (ci-après le "Contrat de Service"), s'appliquant à la fourniture du Service. En conséquence, le fait de passer commande implique l'adhésion entière et sans réserve du Client au Contrat de Service, à l'exclusion de tout autre document tel que prospectus, catalogue émis par Hexatel et qui n'ont qu'une valeur indicative. Aucune condition particulière ne peut, sauf acceptation formelle et écrite d'Hexatel, prévaloir contre les CGV. Toutes conditions contrares posées par le Client, quels qu'en soient le moment et le support seront inopposables à Hexatel à défaut d'une acceptation expresse par la signature d'un représentant ayant au minimum le rang de Directeur au sein d'Hexatel. Le fait que Hexatel ne se prévale pas à un moment donné de l'une quelconque des dispositions des CGV ne peut être interprété comme valant renoncement à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque desdites dispositions. Le Client et Hexatel sont collectivement dénommés ci-après « les Parties » ou individuellement « la Partie ».

Conditions Particulières aux services d'accès

Les présentes Conditions Particulières ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles Hexatel assure au client la fourniture du Service d'accès. Les Conditions Particulières, font partie intégrante des contrats d'abonnement.

Description du service : Il s'agit d'un service de transport de données Ethernet ou IP destiné à se connecter sur Internet ou à une interconnexion de sites.

Desserte interne :

De la réglette France Telecom jusqu'à l'emplacement où vous désirez installer notre équipement, un câble de bonne catégorie doit être présent avec le nombre de paires disponibles, de préférence Câble Ethernet 100 Ohm RJ45 Cat 6 SFTP Monobrin (Ne surtout pas utiliser des multibrins). En cas d'absence de la desserte interne (*nombre de paires ou dysfonctionnement de celle-ci*) ou bien d'une distance supérieure à 3 mètres qui n'était pas initialement prévue, un nouveau rendez-vous sera pris pour effectuer les travaux nécessaires. Cette prestation complémentaire n'est pas comprise dans notre offre. Dans le cadre d'un raccordement en fibre optique la desserte interne est incluse dans la prestation à hauteur de 30 mètres.

Pour que la prestation d'installation puisse être effectuée par Hexatel, le client devra veiller aux points suivants :

- 4 prises électriques disponibles pour les équipements
 - Prise de rendez-vous et accueil du technicien lors de l'installation. En cas d'annulation 4 Jours ouvrés avant le rendez-vous ou absence des contacts sur site, le déplacement du technicien sera facturé 350 € HT pour les accès xDSL et 700€ HT pour les accès Fibre optique. Un nouveau rendez-vous devra être pris pour effectuer l'installation.
 - Local technique accessible
- Les équipements mis à disposition, sont des appareils électroniques très sensibles, il est fortement recommandé de les brancher sur un onduleur. De préférence de niveau "On Line"

Mise à disposition et mise en service

Après la commande Hexatel vérifie l'éligibilité réelle du site client. En cas d'incompatibilité de la situation réelle du service :

- Hexatel pourra proposer un service avec un débit inférieur à celui souscrit au client
- Le client pourra résilier le contrat de manière anticipée sans pénalités

Le délai standard de mise à disposition des services d'accès de type xDSL est de 2 à 8 semaines calendaires et 10 à 18 semaines calendaires pour les accès Fibre Optique ; sous réserve de faisabilité technique, et dans la mesure où la desserte interne a été réalisée et que les éventuels travaux de désaturation et demandes administratives sont achevés. Ce délai court à compter de l'avis de prise en compte de la commande par Hexatel. En cas de retard de mise à disposition du Service, et si le délai excède soixante (60) Jours ouvrés pour les accès xDSL et cent soixante-quinze (175) Jours ouvrés pour les accès en Fibre Optique, le client pourra annuler la commande, sans frais, par lettre recommandée avec accusé de réception et un préavis de 3 semaines. Hors cas de désaturation, demande d'autorisation administrative ou du propriétaire/syndic des bâtiments.

Dans le cas où le client souhaite annuler la commande, alors qu'une désaturation, demande administrative ou du propriétaire/syndic du bâtiment est en cours, il sera redevable d'une pénalité forfaitaire de 700 Euros HT pour les accès xDSL et 1000 Euros HT pour les accès Fibre Optique majorés des éventuels frais de raccordement déjà engagés.

Si, suite à un rendez-vous fixé au client, Hexatel ou ses sous-traitants ne peuvent accéder au site ou que le contact sur site n'est pas présent ou en cas d'annulation moins de 4 jours ouvrés avant le rendez-vous, Hexatel facturera un forfait de 350 € HT pour les accès xDSL et 700 € HT pour les accès Fibre Optique pour déplacement infructueux. Cette impossibilité d'intervenir suspendra le délai standard de livraison du service et un nouveau rendez-vous sera transmis au client ultérieurement.

Conditions environnementales

Le client fait son affaire de respecter les conditions environnementales suivantes :

- Le client réservera un espace parfaitement éclairé et suffisamment important, pour recevoir les équipements mis à disposition par Hexatel pour fournir le service.
- L'emplacement et ces environs ne devront pas présenter le moindre risque pour la sécurité du technicien d'Hexatel, et doit être facilement accessible (dégaragements suffisants pour le passage du technicien et du matériel, hauteur de travail ne devant pas excéder 1,5 mètres. En aucun cas le technicien ne sera amené à utiliser une échelle ou autre moyen ne présentant pas toute garantie de sécurité. Tous travaux à effectuer pour que les interventions d'Hexatel se fassent en sécurité sont prise en charge par le client.
- Quatre (4) prises de courant 230V AC 50 Hz 2P+T protégées par un disjoncteur différentiel (16A/30mA) disponible à moins de deux mètres de l'emplacement souhaité. Ces équipements consomment une puissance inférieure à 100W.
- Afin de protéger les équipements mis à disposition contre des perturbations électromagnétiques, tous les équipements électriques et électroniques situés à proximité devront être conformes aux normes permettant l'obtention du label CE.
- Les matériels mis à disposition (modem/routeur) sont des équipements de haute technologie, robustes et performants. Mais comme tout appareil électronique, ils sont sensibles à leur alimentation électrique (coupures électriques à répétitions, surtensions etc.) Hexatel conseille fortement d'installer un onduleur de classe "On Line" ou "Line interactive" (les modèles Off line ne sont pas adaptés). - Les sites exposés à la foudre devront être équipés d'un parafoudre par le client. Les conséquences liées à un problème d'environnement (électrique, foudre, dégât des eaux etc.) sur l'accès et les équipements mis à disposition sont de la responsabilité du client. L'étendue des dommages peut concerner les équipements d'Hexatel situés chez le client, la desserte interne et les câbles associés à leurs raccordements. Dans le cas de dommage des équipements mis à disposition, du câblage etc., le client devra faire jouer son assurance pour le remboursement du matériel et des frais associés.
- L'emplacement devra être non inondable et agencé de telle sorte que les équipements mis à disposition ne risquent pas de projection d'eau, de ruissellement et de condensation.
- L'emplacement et les locaux du client, devront impérativement être propres et tous travaux terminés, sans poussière de chantier.
- Le client s'engage à ce qu'il n'y ait pas d'amiante dans ses locaux et que l'air ambiant ne transporte pas de particules d'amiante.
- Les équipements mis à disposition ne devront jamais être placés à même le sol.
- La température ambiante en utilisation doit être comprise entre 10°C et 35°C, avec un gradient de température qui n'excède pas 5°C par heure.
- Le taux d'hygrométrie de l'air doit être compris entre 5 et 85%, humidité non condensant.
- Le client s'interdit toute intervention (modification, déplacement) sur les équipements mis à disposition sans l'accord écrit d'Hexatel.

Désaturation des paires de cuivre

En cas d'absence de ressources dans le réseau cuivre qui raccorde le bâtiment du client, Hexatel demandera à l'opérateur historique d'effectuer une opération de désaturation, moyennant un coût forfaitaire (voir catalogue des prix). La désaturation du réseau cuivre se fera selon les règles d'ingénierie Telecom. Si la solution de désaturation qui s'impose suite à l'application de ces règles s'avère non compatible avec un service haut-débit (comme la pose d'un système à gain de paire), la commande de l'accès sera annulée sans frais. Dans le cadre de la désaturation, un délai supplémentaire sera nécessaire afin d'effectuer les travaux. L'opérateur historique fera ses meilleurs efforts pour désaturer au plus vite le bâtiment du client. Le client ne pourra résilier la commande durant

ces travaux. Le délai contractuel de livraison commencera à courir dès la fin de ces travaux qui auront permis l'ajout de ressources dans le réseau cuivre.

Autorisations et assurances

Le client fait son affaire d'obtenir toutes les autorisations, assurances et engagements nécessaires à l'installation, l'exploitation et la maintenance du Service d'accès dans ses locaux. Le client garantit Hexatel contre tout recours qui pourrait émaner des tiers à l'occasion de la fourniture du Service d'accès. Au cas où Hexatel verrait sa responsabilité mise en cause au titre de l'exécution du contrat, sa responsabilité ne pourra excéder mille euros (1 000€) pour toute série de dommages résultant des mêmes faits pendant une durée de 12 mois. Hexatel ne pourra être tenu pour responsable en cas de poursuites judiciaires à l'encontre du client du fait de l'usage et/ou de la consultation du service par Hexatel.

Câblage interne sur site client (Desserte interne)

La desserte interne est le câble qui relie la réglette France Telecom (*généralement dans un local technique*) ou le répartiteur optique jusqu'à l'emplacement où le client souhaite installer les équipements mis à disposition par Hexatel dans ses locaux. Lors de l'installation de l'accès, le technicien d'Hexatel installera un câble cuivre d'une longueur de 3 mètres entre la réglette et l'emplacement du modem. Si la distance est supérieure, il utilisera les câbles téléphoniques existants non utilisés (le câble doit être repéré, de bonne catégorie et respectant les normes d'ingénierie Telecom). Dans le cas où la desserte interne n'est pas présente, le client devra faire le nécessaire avant l'intervention du technicien.

Dans le cas d'un raccordement optique, la desserte interne optique est incluse jusqu'à 30 mètres. Si le client souhaite confier à Hexatel cette tâche, il doit en faire la demande au moins 8 jours ouvrés avant la date de rendez-vous (tarif précisé dans le catalogue des prix). Cette prestation inclut la pose du câble en apparent collé ou agrafé, à l'intérieur d'une gaine technique, d'une goulotte ou d'un chemin de câble existant, dans un faux plafond ou un faux plancher, sans déplacement de mobilier, des travaux en hauteur réalisés à moins de 2,5 mètres. Elle est réalisée du lundi au vendredi (hors jours fériés) de 8h30 à 18 heures, sur la partie privative. La prestation ne peut être réalisée que si l'infrastructure de support (chemins de câblage, gaines techniques, goulottes, etc.) est disponible et conforme aux normes d'ingénierie Telecom. Si, lors de l'installation, l'infrastructure se révèle inadéquate ou non conforme aux prescriptions techniques, celle-ci doit faire l'objet d'une mise à niveau par le client de nature à la rendre conforme. Le client s'engage à réaliser les travaux demandés sous quinze (15) jours calendaires maximum, suite à la demande. Si ce délai est dépassé, Hexatel démarrera la facturation des mensualités. Il va de même que tout autre retard imputable au Client (demande d'autorisation etc.).

Performance du service et débit constant garanti

Pour les accès SDSL et Fibre Optique, le débit est constant et garanti 100% du temps, sauf pour les accès SDSL en Zone B pour lesquels le débit est un maximum atteignable et garanti 95% du temps. Il correspond au débit montant et descendant maximum, en respectant la tolérance de gigue, transmis sur réseau Hexatel. Pour les accès de la gamme d'accès ADSL, le débit est variable selon la qualité de la ligne et de la distance du NRA. En ADSL les débits ne sont pas garantis, tout comme le temps de rétablissement. Les débits indiqués sont exprimés en débit physique ATM ou Ethernet. Le débit IP utile correspond à 80% du débit Physique. La performance est mesurée par Hexatel entre le modem situé sur le site client et le cœur de réseau d'Hexatel. Ce test de bout en bout permet d'apprécier la mesure du transfert d'informations sur la connexion (paquets reçus, paquets erronés ou en erreur). Seules les mesures effectuées par Hexatel sont contractuelles.

Dans le cas d'un raccordement vers le réseau Internet, le Client déclare accepter les caractéristiques et limites du réseau Internet. Les données sur Internet circulant sur des réseaux hétérogènes aux capacités techniques diverses, la fiabilité des transmissions ne peut être garantie en dehors du réseau sous la responsabilité d'Hexatel. Le client reconnaît que la responsabilité d'Hexatel s'arrête exclusivement à son réseau, et qu'il ne peut être tenu responsable de la qualité des transmissions sur les réseaux des opérateurs tiers et les points d'échanges Internet. Dans le cas où la ou les prestations du client utilisent plusieurs technologies ou solutions Hexatel, seule la disponibilité de la prestation ayant la disponibilité la plus basse est garantie.

Taux de perte de paquets : Hexatel garantit un taux maximal de perte de paquets (défini comme le pourcentage de paquet perdu) moyen de moins 0,1% à l'intérieur du réseau Hexatel et dans le cas où le taux de perte de paquets de type TCP ou UDP moyen excéderait 0,25% pour un mois calendaire sur la liaison d'accès, le Client sera indemnisé à sa demande de façon forfaitaire de 2% du montant du loyer fixe mensuel contractuel de l'accès. Ces valeurs ne sont valables que quand la charge de la liaison d'accès n'excède pas 60% de capacité. Le taux de perte de paquets n'est pas garanti quand la liaison est en mode dégradé.

Temps de latence : Le temps de latence est calculé en mesurant toutes les deux minutes la durée d'aller retours des paquets IP entre la liaison d'accès et le cœur de réseau Hexatel, moyennant sur un mois calendaire et ceux à vide.

Couverture géographique

Le Service est disponible uniquement sur le territoire métropolitain et uniquement dans les zones où l'opérateur historique possède de la boucle locale. Le Service d'accès n'est pas disponible dans les départements d'outremer et les collectivités d'outremer.

Equipements mis à disposition (Modem/routeur)

Hexatel met à disposition pour la fourniture du service d'accès, des équipements composés généralement d'un ou plusieurs modems et d'un routeur. Le routeur, matérialisera la limite du domaine de responsabilité d'Hexatel. L'interface physique du service est de type RJ 45 femelle droit, Ethernet cuivre 100M ou Giga Full Duplex avec mécanisme d'auto-apprentissage d'adresse MAC. Hexatel déconseille la fonctionnalité « auto-négociation ». Le Client s'engage à ne jamais débrancher ou couper l'alimentation de ces Equipements, modifier le câblage des cartes, modifier la configuration de ces Equipements. Il incombe au Client d'effectuer le raccordement sur son réseau local suivant la prestation commandée, Hexatel s'arrête au niveau du routeur. Le client fait son affaire des différents équipements, logiciels, installation, maintenance et exploitation supplémentaires liés à son réseau local, Hexatel ne prend en charge aucun de ces éléments.

Equipements d'Hexatel

Au terme ou en cas de résiliation d'une Commande, quelle qu'en soit la cause, de même qu'en cas d'évolution du Service entraînant un changement des Equipements Hexatel, le Client restituera les Equipements Hexatel à sa première demande. A ce titre, il s'assurera que Hexatel ou un tiers mandaté seront autorisés à pénétrer dans les Sites concernés, aux Heures Ouvrées, pour y récupérer lesdits Equipements. La restitution des Equipements se fera au frais du Client ou lui sera facturé forfaitairement par Hexatel au prix de 300 €HT. Si suite à une demande Hexatel restée vaine, le Client n'a pas permis la restitution des Equipements, alors après l'envoi d'une mise en demeure adressée par voie recommandée avec avis de réception restée sans effet dans un délai d'un (1) mois, le Client se verra appliquer par Hexatel une pénalité par Equipement non restitué de 300 €HT, sans préjudice de toute action judiciaire en réparation qu'Hexatel pourrait engager. Hexatel pourra, dès le terme ou la résiliation du Service Internet, sur un Site, supprimer de son serveur, le cas échéant, toutes les adresses électroniques, les courriers électroniques ainsi que le ou les sites Web du Client et ses Utilisateurs Finaux.

Durée et résiliation du Service d'accès

Le service d'accès prend effet à compter de la date de mise à disposition, pour la durée initiale et ferme indiquée dans le Bon de Commande. Au terme de cette durée initiale d'engagement {{SBQQ__QUOTE__SUBSCRIPTIONTERM}} mois le contrat sera tacitement renouvelé d'année en année. Chacune des parties pourra résilier le contrat après la période initiale par courrier avec accusé de réception avec un préavis d'un minimum de trois (3) mois civils. Chaque option rattachée au service d'accès est souscrite pour la même durée, puis est reconduite sur le même principe.

Dans le cas où le client résilierait le contrat avant la date de fin d'engagement, le client se verra facturé des frais de résiliation d'un montant correspondant aux abonnements et forfaits mensuels multiplier par le nombre de mois restant jusqu'à la fin de l'engagement initial, ainsi que les frais de mise en service. Dans le cas où le client résilierait le contrat et ne respecterait pas le délai de préavis, le client se verra facturé des frais de résiliation d'un montant correspondant aux abonnements et forfaits mensuels multiplier par le nombre de mois correspondant au préavis. Il est précisé que, en cas de résiliation d'un Lien d'Accès avant la Mise en Service du Lien d'Accès correspondant, pour quelque motif que ce soit, à l'exception d'une résiliation pour faute Hexatel, le Client sera redevable de frais de résiliation équivalents à la somme des mois restants dues jusqu'à la fin de la période minimale d'engagement, ainsi que les frais de mise en service. La résiliation du contrat n'entraîne pas la résiliation des services d'accès en cours qui sont honorés jusqu'à leur terme, sous réserve de parfait paiement et nonobstant toute clause contraire. Pour les accès Fibre Optique, à la vue des travaux engagés toute résiliation avant la mise à disposition du service, rendra immédiatement exigible par le client de l'ensemble des mensualités du contrat et des frais de mise en service.

Hexatel pourra résilier le contrat sans délai en cas de :

- Violation, par le client, de l'un ou plusieurs des documents Contractuels

- Non-paiement total ou partiel par le Client d'une facture à son échéance ou des pénalités de retard dues
- Violation, par le client, des règles de sécurité des espaces techniques

Toute résiliation devra être notifiée à l'autre partie par lettre recommandée avec accusé de réception. Le Client s'engage à indemniser Hexatel pour tous les dommages subis et résultant de la résiliation du Contrat du fait d'un manquement du Client à ses obligations contractuelles et à verser à Hexatel l'ensemble des sommes dues jusqu'à la fin de la période contractuelle initiale.

Prix et facturation

Les frais de mises en service, les migrations et les modifications sont exigibles à la date de signature du contrat de service, l'abandon de l'accès et de ces options sont payables terme à échoir. La facturation est mensuelle ou trimestrielle et par prélèvement automatique, sauf indication contraire sur le contrat de service. Les paiements des administrations inscrites pourront être effectués par mandat administratif. Les sommes facturées doivent être réglées avant la date de règlement indiquée sur la facture. Tout retard de paiement, rejet de prélèvement ou carte bancaire impayée, fera l'objet de la facturation d'une pénalité forfaitaire de 40 Euros HT pour frais d'impayés, et de la coupure de la ligne 15 jours après le rejet du prélèvement de l'impayé. Le rétablissement de la ligne après coupure sera facturé forfaitairement 100 Euros HT. Le tarif des prestations est stipulé sur le contrat ou/et la grille tarifaire.

Toute réclamation relative à une facture devra être adressée par le Client, à Hexatel par lettre recommandée avec accusé de réception au siège social d'Hexatel, dans un délai maximal de 45 jours calendaires à compter de la réception de celle-ci, à défaut de quoi cette réclamation ne sera pas valable et la facture réputée avoir été acceptée par le Client. En cas de non-paiement d'une quelconque échéance, le client recevra un courrier, puis un courrier A.R de mise en demeure. En cas de non-réponse du client dans les (8) jours ouvrés, Hexatel se réserve le droit d'interrompre les services et ce, jusqu'à paiement intégral des sommes dues avec une majoration de 10% par mois civil de retard sans notification préalable supplémentaire. En aucun cas le Client ne pourra demander une quelconque indemnité à Hexatel du fait de l'interruption de ses services suite à un incident de paiement. Le client sera en outre redevable de frais de remise en service pour tout rétablissement du service, égal au montant des frais de mise en service initiaux. Hexatel pourra réclamer au client des compensations financières au titre des procédures administratives et techniques liées à une faute contractuelle du client.

Les tarifs indiqués sont hors tout impôt, droit et taxe de quelque nature que ce soit, direct ou indirect, présent ou futur, qui pourrait être dû sur le prix d'une quelconque commande. La TVA sera facturée en sus au taux en vigueur à la date de facturation. Au cas où d'autres impôts, droits ou taxes seraient applicables, il sera procédé sur chaque facture aux ajustements nécessaires pour que le Fournisseur perçoive dans tous les cas l'intégralité des montants correspondant à ses tarifs. Toute modification de la législation applicable aux opérateurs ou aux contrats de service de référence afférents ayant pour effet de faire supporter au client des impôts, droits ou taxes autres ou d'un montant supérieur à ceux existants à la date de signature du Contrat, entraînera un ajustement corrélatif des tarifs définis aux présentes conditions. Le Client paiera tous les impôts, droits, taxes et redevances professionnelles, de quelque nature que ce soit (y compris la taxe professionnelle) et toutes les taxes supplémentaires éventuellement applicables à l'avenir aux activités du Client et à l'utilisation d'un réseau de télécommunications.

Hexatel se réserve (après information préalable) le droit de demander, le versement d'une avance sur consommation et/ou garantie bancaire équivalent à deux (2) mois de facturation du montant mensuel le plus élevé facturé au cours des douze (12) derniers mois. Dans le cas d'absence d'antécédents de facturation, le montant de la garantie financière est calculé par Hexatel sur la base des prévisions communiquées par le client. Après résiliation du contrat, et uniquement en cas de paiement par le Client de l'intégralité des sommes dues, le dépôt de garantie sera restitué en fin de contrat.

Modifications/Déménagement du service d'accès

A la demande du client, les modifications de débit et d'offres peuvent être réalisées par Hexatel en cours de Contrat et ce, sous réserve technique et commerciale. Cette modification est assujettie à un avenant au contrat et à une reconduction de celui-ci. Hexatel ne garantit pas la continuité du Service d'accès pendant les opérations de modifications. Ces modifications interviennent uniquement du lundi au vendredi (hors jours fériés) de 8h00 à 18h. Pour des raisons commerciales et/ou techniques, Hexatel peut modifier les caractéristiques de son Service d'accès et/ou les présentes Conditions Particulières. Dans ce cas, Hexatel adressera une notification au client avec un préavis de un (1) mois. Le client peut refuser une telle modification par lettre recommandée avec avis de réception motivée dans les huit (8) jours suivant la réception de l'information de modification. Chaque partie peut alors résilier les accès concernés sans pénalité avec un préavis d'un mois, si elles sont concernées par lesdites modifications. A défaut, le client est réputé avoir accepté les modifications communiquées qui s'appliqueront aux commandes en cours et aux commandes futures.

Dans le cas du déménagement d'un site, après validation commerciale et technique la procédure sera la suivante :

- la création d'une nouvelle liaison d'accès
- la suppression de la liaison d'accès existante

Les demandes de déménagements de l'accès et de ces options entraînent la signature d'un nouveau contrat avec les nouvelles conditions tarifaires liées à la nouvelle adresse d'installation. Dans le cas où le client n'est pas d'accord avec ces nouvelles conditions, le client reste redevable de l'ensemble des mensualités de l'accès en cours, jusqu'à son échéance contractuelle.

Support et assistance Procédure et principe

Le support Hexatel est accessible du lundi au vendredi (hors jour férié) de 8h00 à 18h pour les contrats standards et 24h/24 - 7 jours sur 7 si le client a souscrit à l'option.

Coupure totale de service du lundi ou vendredi de 8h00 à 18h : Avant toute signalisation d'un incident, le client doit s'assurer que le dysfonctionnement ne se situe pas sur ses équipements ou ceux hors responsabilité d'Hexatel, et/ou de la desserte interne. Si ces vérifications n'ont pas été faites, le support Hexatel ne pourra entamer aucune action. Si par contre tout a bien été vérifié, le client doit contacter le service client d'Hexatel. Si le diagnostic montre un dysfonctionnement sur le service, le Service Client d'Hexatel ouvrira un ticket d'incident qui sera traité par le support de niveau 2, pour une prise en charge immédiate, afin de le résoudre au plus vite et en respectant la Garantie de Temps de Rétablissement souscrite. Le numéro de ticket, devra être conservé et transmis, à chaque appel ou correspondance avec les services d'Hexatel, et ce pour retrouver immédiatement le dossier en question. En dehors des horaires, le rétablissement est différé au premier jour ouvrable suivant, avant 12 heures.

Afin de traiter l'interruption dans les meilleures conditions, il est nécessaire que le client fournisse toutes les informations nécessaires comme : Depuis quand le problème est présent, y a-t-il eut un événement juste avant la panne : coupure électrique, orage, intervention d'un technicien tiers dans les locaux ou dans les parties communes etc... Dans le cas où le service technique Hexatel, demande au client de faire des tests complémentaires, le décompte du temps d'interruption est gelé jusqu'au retour du client. Si les techniciens Hexatel ou ses sous-traitants n'ont pas accès au site et/ou à l'équipement, le décompte sera aussi gelé. Dans le cas où les équipements mis à disposition (modem/routeur) sont hors service, suite à un problème électrique par exemple, le GTR ne s'applique pas. Hexatel s'engage à faire un remplacement par transporteur dans les 24/48 heures ouvrées. Les frais de port liés au renvoi de l'équipement défaillant sont à la charge du client.

Afin de ne pas être bloqué pendant cette période, Hexatel propose en option, le dédoublement de matériel (routeur) pour minimiser le temps de coupure. Dans le cas où le ticket d'incident n'est pas du ressort d'Hexatel et/ou est consécutif à un usage normal et/ou frauduleux du service, une facturation SAV complémentaire selon notre tarif actualisé chaque année pour incident signalé à tort pourra être générée. Dans le cas où l'intervention sur site et/ou au central conclut que la responsabilité n'incombait pas Hexatel, une facturation SAV complémentaire selon notre tarif actualisé chaque année pour intervention à tort pourra être générée.

Coupure totale de service hors heures ouvrées – Contrat 24H/24H uniquement : Il est exclusivement réservé aux clients ayant souscrit un contrat 24h/24h sur son accès pour le service impacté et étant en coupure totale. Il ne peut être utilisé pour des questions techniques, administratives, modifications de service ou demandes d'informations. Avant de contacter l'astreinte, il est impératif de respecter la même procédure que pour les coupures totales en heures ouvrées (vérification de votre installation etc...) Dans le cas où le ticket d'incident n'est pas du ressort d'Hexatel et/ou est consécutif à un usage normal et/ou frauduleux du service, une facturation SAV complémentaire selon notre tarif actualisé chaque année pour incident signalé à tort pourra être générée. Dans le cas où l'intervention sur site et/ou au central conclut que la responsabilité n'incombait pas Hexatel, une facturation SAV complémentaire selon notre tarif actualisé chaque année pour intervention à tort pourra être générée.

Coupure totale ADSL Standard liaison non garantie :

La signalisation de coupure totale sur les liaisons ADSL Standard respecte une procédure très spécifique qu'il est impératif de respecter. Avant toute signalisation d'un incident ADSL Standard, le client doit s'assurer que le dysfonctionnement ne se situe pas sur ses équipements, sur la desserte interne ou sur la ligne téléphonique dans le cas d'un dégroupage partiel. Pour ouvrir un incident, le client doit appeler le service client au 0810515115. L'opératrice demandera au client différentes questions et attribuera un numéro de ticket qui devra être communiqué à chaque correspondance. Dans le cas où le service technique Hexatel demande au client d'effectuer des tests complémentaires, le ticket sera gelé jusqu'au retour du client.

Confidentialité

Chacune des deux parties devra considérer comme confidentielle pendant la durée du contrat sans limitation de durée après son expiration, toute information obtenue dans le cadre de son exécution. Les documents contractuels sont régis par la loi française. Tous litiges né du présent Contrat ou en rapport avec celui-ci seront soumis aux tribunaux compétents d'Orléans, y compris en cas de procédure référé ou de pluralité des défendeurs. Dans le cas où la responsabilité du prestataire serait retenue, le client pourra prétendre bénéficier exclusivement des indemnités décrites dans le présent document. Le client ne pourra pas prétendre bénéficier d'indemnisation ou dommages et intérêts pour les préjudices directs et indirects tels que la perte de clientèle, perte de chiffre d'affaire, de bénéfices ou de compétitivité. La responsabilité du prestataire est expressément limitée aux indemnités prévues dans le cadre du présent contrat.

Réseau internet

Le Client s'engage à respecter les règles en vigueur sur Internet communément appelées «Netiquette». Compte tenu de la nature même du réseau Internet et de son fonctionnement, le Client déclare parfaitement reconnaître, que Hexatel ne saurait voir sa responsabilité engagée pour notamment :

- La contamination par des virus de données et/ou logiciels du Client hébergés dont la protection incombe à ce dernier.
- Les intrusions malveillantes de tiers sur son réseau local.
- Les détournements éventuels par des tiers de mots de passe, codes confidentiels, et plus généralement de toute information à caractère sensible pour le Client.
- des éventuelles maintenances ou interruption de service sur des réseaux autre que le réseau Hexatel.

Tous les services fournis par Hexatel ne peuvent être utilisés que dans un but licite. Le Client s'engage à respecter l'ensemble de la réglementation applicable à la diffusion d'information sur Internet notamment :

- la transmission ou le stockage d'informations ou de données audiovisuelles
- les documents portant atteinte aux droits d'auteurs
- les informations qui présenteraient un caractère menaçant, choquant, violent, diffamatoire, xénophobe, discriminatoire ou qui seraient contraires à l'ordre public ou aux bonnes mœurs.

Afin d'assurer une qualité de service égale à tous ses Clients, et en respect des dispositions légales Françaises en vigueur, le Client refusera d'héberger les contenus suivant (sans y être limité) :

- Services d'envois massifs d'e-mails sans autorisation au préalable des destinataires (SPAM)
- Les services de tété-transmission de contenus protégés par des droits d'auteurs sans autorisation des intéressés.

Dans le cas où le Client connecté ne respecterait pas ces conditions, et après avis par courrier électronique resté sans effet au-delà de 36 heures, Hexatel mettra fin à la connexion sans que le Client puisse prétendre à un remboursement quelconque.

Hexatel se réserve le droit d'arrêter sans préavis le ou les services du Client, si ceux-ci compromettent techniquement le réseau Hexatel notamment :

- Attaques réseau à destination du Client
- Attaques par Défis de Service à destination du Client

Le Client s'engage à ce que ses Equipements, utilisateurs, serveurs n'interrompent, n'interfèrent ni ne perturbent les services acheminés via le Réseau Internet ou ne portent atteinte à la confidentialité des communications acheminées via ledit Réseau, ni ne causent aucun préjudice à des tiers.

Divers

Hexatel se réserve la faculté de céder, transférer ou apporter à un tiers, sous quelque forme que ce soit, les droits et obligations nés du présent contrat

Le Client s'engage à informer immédiatement Hexatel de toute modification concernant sa situation : changement d'adresse, de numéro de téléphone ou de coordonnées bancaires.

Garantie de Rétablissement (GTR)

Seul les accès Fibre Entreprise et SDSL sont assujettis à la GTR, sauf dans le cas où une option intègre elle aussi un GTR.

La garantie de temps de rétablissement concerne uniquement une panne totale dans l'accès sans aucun service sur l'accès, dans ce cas, la GTR est de 4 heures ouvrées de délai de résolution de l'incident à partir du la déclaration par le client de l'incident par téléphone, e-mail ou portail Hexatel. Dans le cas où l'accès serait responsable du dysfonctionnement de l'option, seule la GTR de l'accès sera prise en compte, de plus les pénalités ne peuvent s'additionner et ne peuvent dépasser 100% de la mensualité de l'accès.

Pénalité, pour les accès SDSL et Fibre Entreprise (En % de l'abonnement mensuel du site impacté, hors options)

Délai de rétablissement :

- Entre 4 heures et 6 heures 5 %
- Entre 6 et 8 heures 10 %
- Entre 8 et 10 heures 15 %
- Entre 10 et 12 heures 25 %
- > 12 heures 50 %

Le client doit permettre aux personnels ou sous-traitants d'Hexatel chargés de la maintenance du Service, l'accès à ses locaux et tout emplacement technique qui permet le raccordement du service.

Seul les éléments techniques d'Hexatel font foi et comptent dans le calcul de la durée d'interruption cas de non-respect du délai de rétablissement ou de non-respect de l'engagement relatif à l'Interruption Maximale de Service (GTR) par Hexatel, le client a le droit, sur demande écrite adressée à Hexatel dans les 15 jours suivant l'incident avec précision du ticket d'incident référent, au versement de pénalités forfaitaires définies. Ce montant sera déduit par Hexatel de la prochaine facture du Service au Client. L'engagement d'Hexatel couvre toute interruption totale des transmissions constatées et mesurées par Hexatel au cours d'une période d'observation maximale de 15 minutes sur la plage de GTR souscrite par le client. L'interruption doit provenir d'un élément quelconque de l'Accès installé et exploité par Hexatel.

Conditions requises pour la mise en œuvre des engagements d'Hexatel

De convention express, ces sommes constituent pour le client une indemnité forfaitaire, libératoire et définitive couvrant la totalité du préjudice subi et excluent toute réclamation en dommages et intérêts pour ce motif. La responsabilité d'Hexatel ne pourra être engagée et aucune pénalité ne sera due lorsque l'interruption ou le non-respect des engagements de niveaux service définis ci-dessus résultera :

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

REMARQUE : Un ticket correspond à un problème unique. Si le client a des questions multiples, celui-ci doit les ouvrir séparément. Tout ticket avec plusieurs demandes différentes ou concernant plusieurs sites ne pourra être traité. Les frais complémentaires SAV seront facturés même si le problème a été résolu sans l'aide de l'assistance technique ou si la résolution n'est pas du ressort d'Hexatel, mais d'un tiers. Si le support révèle que le problème et sous la responsabilité d'Hexatel, aucune facturation ne sera générée.

Demandes administratives

Pour toutes demandes administratives (modification de RIB, demande d'avis, réclamation de facture etc.), le client doit envoyer un courrier ou un courriel à operateur@hexatel.fr et de décrire la demande, une réponse sera donnée dans les 48 heures.

Questions et demandes techniques

Dans le cadre de l'abonnement de service, le client dispose d'un support technique niveau 1 de haute qualité sur l'ensemble des services que Hexatel fournit. Cette demande technique (dit ticket) portera un numéro d'identification unique et ce, pour un parfait suivi. Ce ticket sera traité par le service technique Hexatel dans la journée ou sous 24h, durant les heures ouvrées. Le responsable du service client Hexatel, prendra en charge le ticket afin de faire accélérer les actions auprès des différents intervenants. Dans le cas où Hexatel ne respecterait pas ses obligations sur une période de 4 mois calendaires consécutifs donnant lieu à une indemnisation du client à

sa demande, le client pourra résilier de plein droit le service dont il bénéficie, sans indemnité, en respectant un préavis de 1 mois.

La période de maintenance est généralement faite en dehors des heures ouvrées, afin de minimiser au maximum les conséquences de ces travaux.

Procédure d'escalade en cas de dépassement du GTR ou retard de réponse

Dans le cas où une coupure totale de service dépasse la durée de rétablissement, le client peut demander une escalade, si celle-ci n'a pas encore été faite. Durant ces périodes, les services impactés ne peuvent être signalés en coupure totale et ne sont pas pris en compte dans le délai de rétablissement contractuel. Afin de maintenir la qualité constante du réseau, Hexatel peut être amené à réaliser des travaux susceptibles d'affecter temporairement le fonctionnement des services fournis.

Force majeure

Aucune des deux parties ne sera tenue pour responsable vis à vis de l'autre de la non-exécution ou des retards dans l'exécution d'une obligation du présent contrat qui seraient dus au fait de l'autre partie consécutivement à la survenance d'un cas de force majeure habituellement reconnu par la jurisprudence, notamment :

- les grèves ou conflits de travail dans les locaux de l'une des parties
- les incendies, inondations ou autres catastrophes naturelles
- les interruptions des moyens de télécommunication
- les réformes réglementaires ou légales applicables aux documents contractuels
- les interruptions électriques liées à un défaut de la société historique
- les décisions administratives ayant pour effet de rendre l'exécution desdites obligations excessivement coûteuses.

Le cas de force majeure suspend les obligations nées du présent contrat pendant toute la durée de son existence. Toutefois si le cas de force majeure devait être d'une durée supérieure à (45) jours ouvrés, il ouvrirait droit à la résiliation de plein droit du présent contrat par l'une ou l'autre des parties, (8) jours ouvrés après l'envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception, notifiant cette décision. Dans le cas où l'intervention sur site et/ou au central conclut que la responsabilité n'incombait pas Hexatel, une facturation SAV complémentaire selon notre tarif actualisé chaque année pour intervention à tort pourra être générée.

Traitement des données nominatives

Les informations recueillies sont enregistrées dans un fichier informatisé par le personnel Hexatel dans l'objectif de fournir le service ou les produits commandés. Elles sont conservées pendant toute la durée de la relation commerciale avec notre société et ultérieurement et sont destinées aux équipes qui ont en charge la fourniture du service. Conformément à la loi « informatique et libertés », vous pouvez exercer votre droit d'accès aux données vous concernant et les faire rectifier en contactant le délégué RGPD à l'adresse rgpd@hexatel.fr Pour plus d'informations sur notre politique de protection des données, consultez notre page internet <https://www.hexatel.fr/rgpd/>

Date et Signature/Signature électronique

[Retour au Sommaire](#)

CONDITIONS GÉNÉRALES D'INSCRIPTION AU SERVICE TRUNK SIP ET TRUNK SIP VOICE ONLY

Définitions : Dans les présentes conditions générales LE SOUSCRIPTEUR désignera la personne physique ou morale souscrivant l'inscription aux services Hexatel.

Article 1 - Objet du contrat

La Société Hexatel commercialise des services de télécommunications permettant d'émettre des appels locaux, régionaux, nationaux, internationaux et vers mobiles à partir de postes téléphoniques fixes ou matériel de type PABX. Les présentes conditions générales définissent les conditions de souscription à ces services.

1.1. Service de Téléphonie Entrant-Sortant

Le Service de Téléphonie Entrant-Sortant comprend :

- L'accès au Réseau Hexatel se fait sous forme de canaux SIP faisant parti d'un trunk sip.
- Le trunk SIP nécessite la mise en place d'un liens IP XdsI ou fibre optique qui fera l'objet d'un contrat séparé aux présentes
- L'acheminement par Hexatel, conformément à la réglementation en vigueur, des communications téléphoniques en provenance ou à destination des numéros géographiques du Client sur les Lignes qui peuvent être soit des numéros repris par l'intermédiaire de l'offre Trunk SIP de l'opérateur historique soit des numéros portés soit des numéros attribués par Hexatel, Dans ce dernier cas, Hexatel attribuera au Client des numéros. Le Client pourra choisir le ou les numéros en fonction de la disponibilité de ce ou ces numéro(s) qui lui sera communiqué(e).

Article 2 - Conditions préalables à la mise à disposition du service

2.1. Conditions spécifiques de mise à disposition du Service de Téléphonie Trunk SIP.

2.2. Mandat de Portabilité

La demande de Portabilité d'un numéro géographique doit être formulée par écrit, concomitamment à la signature par le Client du contrat Trunk Sip, sur un document conforme au modèle joint en annexe au contrat Trunk Sip ("Mandat de Portabilité"), par le Client, titulaire du contrat d'abonnement au service téléphonique de l'opérateur historique pour le type d'accès concerné. Ce Mandat permet à Hexatel d'effectuer les démarches auprès de l'opérateur historique pour mettre en œuvre le portage du numéro et tient lieu de lettre de résiliation du contrat d'abonnement établi entre le Client et l'opérateur historique (accès Numéris ou Analogique) pour le numéro porté ainsi que l'accès correspondant.

Concernant un autre opérateur que l'opérateur historique ce mandat n'a aucun effet sur la résiliation du contrat que le client avait souscrit avec ce dit opérateur, par conséquent c'est au client d'effectuer les démarches administratives auprès de son ancien opérateur pour résilier son contrat, mais seulement après la portabilité des numéros. Un nouveau Mandat de Portabilité devra être signé par le Client dans l'hypothèse où, au plus tard à la date de caducité indiquée dans le Mandat de Portabilité, la Portabilité ne pourrait pas être mise en œuvre. Les modalités de mise en œuvre de la Portabilité figurant dans les présentes Conditions Particulières sont celles s'appliquant entre Hexatel ou l'opérateur de réseau choisi et l'opérateur historique. Le Client ne pourra en aucun cas céder à un tiers le ou les numéros pour lesquels il a demandé la Portabilité. La mise en œuvre de la Portabilité est soumise à la condition suspensive que le Client soit en conformité avec l'ensemble de ses obligations contractuelles définies dans le contrat qui le lie avec l'opérateur historique ou tout autre opérateur. France Télécom pourra rejeter, reporter ou engager des études techniques complémentaires concernant la Portabilité des numéros géographiques, entre autres, dans les cas suivants :

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

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

2.3. Eligibilité au Service

L'accès du Client au Service sera conditionné par la validation technique de son installation téléphonique par France Télécom (ci-après dénommée « Eligibilité ») et par la disponibilité de lignes supplémentaires. Ainsi, Hexatel ne pourra être tenue responsable de la non-éligibilité d'un site, cette décision ne relevant que de France Telecom.

2.4. Impossibilité de raccordement

Hexatel déterminera librement le type de raccordement et de Service fourni au Client pour chaque Site. En cas d'impossibilité de raccordement d'un Site au Service, Hexatel s'efforcera de proposer au Client une solution alternative, au prix et aux conditions contractuelles et techniques en vigueur pour cette nouvelle solution si possible, sinon le contrat sera annulé sans que le client ne puisse prétendre à aucun dédommagement de la part de Hexatel.

2.5. La fourniture du Service dépend de la fourniture par l'opérateur historique du service correspondant (liaisons cuivre, liaisons cuivre dégroupées), ces derniers étant soumis aux termes et conditions de fourniture de l'opérateur historique. En cas de modification des termes et conditions ou de suppression dudit service, Hexatel adressera une notification au Client avec un préavis de un (1) mois. Le Client pourra alors demander par lettre recommandée avec accusé de réception la résiliation du ou des Contrats de Service concernés.

Article 3 - Dans le cas d'une Mise en service d'un équipement Terminal

3.1. Service de Téléphonie Trunk SIP

Une fois le Lien d'Accès activé sur un Site objet d'un contrat séparé, Hexatel réalisera, le même jour, ses tests de recette standard relative au Service de Téléphonie.

3.2. Si les tests voix ne font pas apparaître d'Anomalies Majeures, Hexatel et l'éventuel installateur privé du Client connecteront l'équipement Terminal au PABX du Client (côté extrémité des câbles servant à la connexion aux Lignes du Client) et aux Lignes du Client ainsi qu'au Lien d'Accès concerné. Le Client sera responsable vis-à-vis Hexatel de la prestation de son installateur privé. Hexatel fournira au Client, par fax ou tout autre moyen, un avis de Mise en Service (ci-après dénommé « Confirmation de mise en service »). Si les tests font apparaître des Anomalies Majeures, une nouvelle installation sera programmée.

3.3. S'il n'a pas souscrit à la Portabilité, un courrier de bienvenue fera office de mise en service. Le Client disposera d'un délai de sept (7) jours à compter de la date de la mise en service pour contester le bon fonctionnement du Service de Téléphonie Trunk SIP. Dans ce cas, le Client motivera cette contestation par écrit par l'existence d'Anomalies Majeures. Une fois ces Anomalies Majeures corrigées, une nouvelle confirmation de mise en service sera émise par Hexatel pour le Service concerné dans les conditions du présent article. A compter de la réception par Hexatel de la notification écrite du Client, Hexatel pourra suspendre le Service concerné sur le Site concerné jusqu'à sa recette. A défaut de réponse ou de contestation par écrit du Client dans le délai de réponse de sept (7) jours susmentionné ou en cas de contestation mal fondée ou en cas d'utilisation du Service de Téléphonie Trunk SIP sur un Site à des fins d'exploitation par le Client, le Service concerné sera réputé mis en service tacitement pour le Site concerné. Au cas où des Anomalies Mineures apparaîtraient, les Parties définiront d'un commun accord leur délai de correction. Lesdites Anomalies Mineures ne pourront faire obstacle à la recette du Service sur le Site concerné par le Client.

3.4. Si le Client a souscrit à la Portabilité, cette dernière sera mise en œuvre et recettée, dans un second temps, lors d'un rendez-vous fixé par Hexatel entre elle-même, France Telecom et le Client. Le fonctionnement de la Portabilité sera vérifié par la réalisation des tests de recette standard de Hexatel en relation avec le Client. Ces nouveaux tests auront pour seul objectif de constater la bonne mise en œuvre de la Portabilité. La recette des prestations à la charge de Hexatel étant réalisée dans le cadre de la procédure, les éventuels dysfonctionnements constatés ne pourront en aucun cas être imputable à Hexatel. Si les tests sont positifs, la Mise en Service intervenue est automatiquement confirmée et un e-mail qui sera adressé par Hexatel au Client. Si les tests font apparaître des dysfonctionnements, un retour en arrière est réalisé. Une nouvelle date pour la réalisation de la Portabilité est programmée avec France Telecom et le Client est informé de cette nouvelle date.

3.5. Le Client remédiera sans délai à tout événement qui lui serait imputable et qui empêcherait la réalisation de ses obligations par Hexatel et/ou d'une opération. En particulier, il ne pourra refuser plus d'une fois un rendez-vous proposé par Hexatel, auquel cas ses date et l'heure de disponibilité ne pourront être éloignées de plus de quarante-huit (48) heures du rendez-vous initial, et il procédera à toute correction ou mise à niveau nécessaire de ses Equipements. Ces opérations seront effectuées sous la responsabilité du Client et à ses propres frais. Dans l'hypothèse où la Mise en Service d'un Site et/ou la recette de la Portabilité seraient retardées pour une raison

imputable au Client, le Service sera facturé à compter de quinze (15) jours après la date de la première demande. Toute utilisation du Service sur un Site par le Client vaudra Mise en Service de ce Site. Dans l'hypothèse où, en raison du refus non motivé du Client de remédier à tout événement qui lui serait imputable, Hexatel devrait renoncer à la mise en service d'un Site, Hexatel sera en droit d'appliquer, sans préjudice des autres recours dont elle dispose, un dédit correspondant aux frais de résiliation mentionnés à l'article 10 ci-après.

Article 4 - Notification des incidents

Hexatel fournit à ses clients un point d'entrée unique qui assure l'accueil, la prise en compte, l'aiguillage et le suivi des notifications des incidents. Avant de signaler un incident, le Client s'assurera qu'il ne se situe pas sur ses Equipements et/ou sur ses Sites. Le Client fournira à Hexatel toutes les informations requises par cette dernière. Ces informations comprendront, sans que ce soit limitatif : le nom de l'interlocuteur Client déclarant l'incident, le type de Service impacté, la description, la localisation et les conséquences de l'incident, les coordonnées d'une personne à tenir informée.

Dès réception d'un appel du Client, Hexatel qualifiera l'appel comme suit : identification de l'appelant et vérification de son habilitation, identification du contrat et du niveau de service souscrit, identification des sites impactés (pré localisation de l'incident).

Une fois la qualification effectuée, Hexatel 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'incident. L'horaire mentionné sur le ticket d'incident constituera le point de départ du calcul de la durée d'un incident, sous réserve de confirmation par le Client de la déclaration par écrit, par fax ou e-mail dans les trente (30) minutes après l'appel. Les numéros d'appel du Centre de Support Client ainsi que les coordonnées de dossier du Client sont exclusivement réservés à ce dernier et ne devront en aucun cas être communiqués à un tiers, y compris les Utilisateurs finaux. En aucun cas Hexatel n'est habilitée à effectuer la gestion de la relation avec ces derniers. Hexatel est en droit d'opposer au Client tout incident mal renseigné qui aurait une incidence dans le traitement de celui-ci.

Article 5 - Gestion des incidents

5.1. Hexatel réalisera l'identification et la qualification de l'incident et confirmera par téléphone au Client qu'il constitue bien une Anomalie. Toute ouverture de ticket pour un incident qui, après vérification par Hexatel, s'avèrera ne pas relever du périmètre de responsabilité Hexatel et/ou être consécutif à un usage anormal et/ou frauduleux du Service par le Client, pourra donner lieu à facturation. Une fois l'origine de l'Anomalie identifiée Hexatel réalisera les actions visant à la corriger. Dès lors qu'Hexatel a fait, auprès du Client, la demande d'accès aux sites nécessaires à la résolution d'une Anomalie, le décompte du temps de l'Anomalie est gelé jusqu'à ce qu'Hexatel obtienne l'accès physique aux dits Sites et à ses Equipements.

5.2. Clôture des incidents

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

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

5.3. Gestion des travaux programmés

Hexatel et ou l'opérateur de réseau choisi, peuvent être amenés à réaliser des opérations de maintenance ou d'évolution de son réseau susceptibles d'affecter ou d'interrompre le fonctionnement du Service. Elle informera le Client de telles opérations par tout moyen avec un préavis de vingt-quatre (24) heures. Hexatel s'efforcera de limiter les conséquences de ces opérations sur le Service, ces dernières étant réalisées de nuit dans une fenêtre de maintenance comprise entre deux (2) heures et six (6) heures.

Article 6 - Souscription de l'inscription

6.1 Pièces nécessaires :

LE SOUSCRIPTEUR devra fournir à l'appui de sa demande, les pièces suivantes :

- Dernière(s) facture(s) d'opérateur(s) de services téléphoniques filaires,
- Relevé d'identité bancaire, postale,
- Extrait KBIS de moins de 6 mois pour les personnes morales de droit privé (facultatif),
- Pour une personne morale de droit privé ou une personne morale de droit public, tout document comportant les mentions légales obligatoires pour la désignation de la personne morale et une pièce d'identité officielle attestant de la qualité pour agir du signataire.

Cette garantie ne couvre pas les conséquences d'une utilisation anormale ni d'un mauvais entretien des produits distribués par Hexatel, ni d'un accident. Dans ce cas, le remplacement du produit sera à la charge du SOUSCRIPTEUR.

6.2 La souscription du présent contrat implique l'acceptation pleine et entière des présentes conditions générales.

6.3 L'inscription prendra effet à la suite de son acceptation par Hexatel.

Article 7 - Obligations de Hexatel

7.1 Hexatel s'engage à mettre en œuvre l'ensemble des moyens à sa disposition pour offrir au SOUSCRIPTEUR la meilleure qualité de service possible.

7.2 Hexatel ne saurait, toutefois, être tenue pour responsable des défaillances du service ayant entraîné ou non un dommage pour LE SOUSCRIPTEUR qui serait le fait d'une cause étrangère telle que ce la cas fortuit, le fait d'un tiers, le fait ou la faute du SOUSCRIPTEUR, de même que tout dommage qui serait la conséquence d'une interruption dans la fourniture d'énergie électrique, du service de l'opérateur téléphonique local, ou autre qui sont nécessaires au fonctionnement du service.

7.3 La responsabilité de Hexatel ne saurait être engagée pour les dommages indirects, tel que pertes de revenus, d'activité, d'un contrat d'économies ou de bénéfices escomptés, ou pour tout autre préjudice indirect.

7.4 Dans le cas où la responsabilité de Hexatel serait engagée dans le cadre de l'exécution du contrat voir article 17 sur la Garantie de temps de rétablissement, la responsabilité ne pourra excéder 3% des 12 derniers mois de facturation. Dans tous les cas un maximum de 500 € pour l'ensemble des dommages et préjudices occasionnés.

Article 8 - Obligations du SOUSCRIPTEUR

LE SOUSCRIPTEUR s'engage à :

- Lors de la signature du contrat, transmettre son ou ses numéros de téléphone exacts, attribués par l'opérateur de boucle locale. La déclaration de fausses informations : numéro de téléphone erroné, mauvaise adresse..., entraînera la responsabilité du SOUSCRIPTEUR.
- Lors de la signature du contrat, transmettre l'adresse email à laquelle lui sera envoyé sa facture
- Payer le prix des services fournis par Hexatel au tarif en vigueur sur la période de facturation.
- Pour connaître les derniers tarifs, le SOUSCRIPTEUR peut appeler au 0810 515 115 ou contacter son interlocuteur commercial (appel local)
- Bénéficier pendant toute la durée du contrat, d'un abonnement téléphonique souscrit auprès d'un opérateur de boucle locale.
- Prévenir Hexatel de tout changement concernant cet abonnement téléphonique local, notamment en cas de changement du numéro d'appel, résiliation de la ligne, et à informer Hexatel de sa nouvelle situation.
- Informer sans délai Hexatel de tout changement d'adresse ou de coordonnées bancaires.
- LE SOUSCRIPTEUR ne pourra céder la présente inscription qui lui est personnelle.
- Pour toute intervention justifiée par la commande, l'entretien ou l'évolution du Service, le Client doit permettre à Hexatel et à toute personne mandatée par elle d'accéder au Site concerné, et en particulier à l'Emplacement de l'Équipement Terminal, 24h sur 24 et 7 jours sur 7 pour la relève des dérangements et pendant les Heures Ouvrables dans les autres cas.
- Le Client s'engage à ne pas modifier les Equipements Hexatel et, en particulier, ceux installés sur les Sites et ne doivent en aucun cas : débrancher ou couper l'alimentation de ces Equipements, modifier le câblage des cartes, modifier la configuration de ces Equipements,
- Les Parties conviennent expressément que Hexatel ou l'opérateur de réseau choisi demeurera de manière permanente pleinement propriétaire de ses Equipements et qu'aucun droit de propriété n'est transféré au Client sur l'un quelconque des éléments mis à leur disposition au titre d'un contrat Trunk SIP.
- En cas de saisie ou de toute autre prétention d'un tiers à des droits sur les Equipements d'Hexatel, y compris les éventuels logiciels, le Client est tenu de s'y opposer et d'en aviser immédiatement Hexatel afin de lui permettre de sauvegarder ses droits et s'assurera que ses Utilisateurs Finaux agissent de même. De la même manière, en cas de procédure collective du Client et/ou d'un Utilisateur Final, le Client en avisera immédiatement Hexatel.

Article 9 - Facturation et paiement des services

9.1 Tarif des communications téléphoniques :

Les tarifs Hexatel tels qu'ils sont applicables à la date de souscription sont ceux en vigueur à la date de souscription du contrat Trunk SIP. Hexatel se réserve la possibilité de modifier à tout moment ses tarifs. Les modifications de tarifs seront communiquées au SOUSCRIPTEUR par tous moyens de communication à la convenance de Hexatel, dans un délai minimum de 30 jours précédant leur mise en application.

9.2. Hexatel enverra tous les mois la facture des consommations du mois précédent par mail, à l'adresse mail de facturation convenue avec le SOUSCRIPTEUR. Un envoi par courrier pourra également être envoyé mensuellement.

9.3. Facturation : Hexatel enverra par mail chaque mois au SOUSCRIPTEUR, une facture comportant la liste des destinations appelées au cours du mois précédent, une facture détaillée comportant la liste des appels effectués, la date et l'heure d'appel au cours du mois précédent pourra être envoyée sur simple demande.

9.4. Paiement : Les factures Hexatel sont payables par prélèvements automatiques sur le compte bancaire ou postal du SOUSCRIPTEUR. Les paiements des administrations inscrites pourront être effectués sur mandat administratif. Les sommes facturées doivent être réglées avant la date de règlement indiquée sur la facture. Tout retard de paiement, rejet de prélèvement ou carte bancaire impayée, fera l'objet de la facturation d'une pénalité forfaitaire de 40 Euros HT pour frais d'impayés, et de la coupure de la ligne 15 jours après le rejet du prélèvement de l'impayé. Le rétablissement de la ligne après coupure sera facturé forfaitairement 100 Euros HT.

9.5. Hexatel se réserve le droit de facturer des communications au SOUSCRIPTEUR qui seraient arrivées avec un retard de la part des opérateurs n'excédant pas 24 mois.

Article 10 - Durée

Le contrat Trunk SIP est conclu pour une durée de {{SBQQ_QUOTE_SUBSCRIPTIONTERM}} mois à compter de sa date de mise en service. A l'issue de la période initiale ci-dessus, le Service sera tacitement reconduit d'année en année, chaque Partie pouvant y mettre fin, sans pénalité, par lettre recommandée avec avis de réception adressée à l'autre Partie à cet effet, en respectant un préavis de au moins trois (3) mois. Dans le cas où le souscripteur résilierait le contrat avant la date de fin d'engagement, le SOUSCRIPTEUR se verra facturé des frais de résiliation d'un montant correspondant aux abonnements et forfaits mensuels multiplié par le nombre de mois restant jusqu'à la fin de l'engagement initial. Dans le cas où le souscripteur résilierait le contrat et ne respecterait pas le délai de préavis, le SOUSCRIPTEUR se verra facturer des frais de résiliation d'un montant correspondant aux abonnements et forfaits mensuels multiplié par le nombre de mois correspondant au préavis. Il est précisé que, en cas de résiliation d'un Trunk SIP avant la Mise en Service ou la reprise du Lien d'Accès correspondant, pour quelque motif que ce soit, à l'exception d'une résiliation pour faute Hexatel, le Client sera redevable de frais de résiliation forfaitaire de 200€HT par accès Trunk SIP pour les Sites inclus dans la catégorie des sites en raccordement sur le contrat Trunk SIP.

Article 11 - Dépôt de garantie :

A la conclusion de l'inscription et à tout moment pendant la durée du contrat notamment en cas d'incident de paiement, il peut être demandé par Hexatel un dépôt de garantie au SOUSCRIPTEUR, équivalent à la facture de deux mois de consommations du précédent opérateur. Le dépôt de garantie sera restitué sur demande du SOUSCRIPTEUR dans un délai maximum de deux mois suivant l'expiration du contrat, sous réserve que LE SOUSCRIPTEUR ait acquitté l'intégralité des sommes dues à Hexatel. Ce dépôt de garantie déposé entre les mains de Hexatel ne produit pas d'intérêt.

Article 12 - Contestations - réclamations

Seules les contestations ou réclamations exprimées par écrit seront prises en considération par Hexatel. Toute contestation de communications téléphoniques entraînera des frais de recherches facturés forfaitairement 100 Euros HT par Hexatel. Au cas où cette contestation s'avérerait fondée, la somme forfaitaire de 100 Euros HT serait restituée par Hexatel.

Article 13 - Suspension des services

13.1. En cas de non-paiement total ou partiel d'une facture ou d'un dépôt de garantie, les services pourront être suspendus par Hexatel après avertissement écrit.

13.2. Hexatel se réserve enfin la possibilité de suspendre les services en cas d'augmentation anormale du montant des communications du SOUSCRIPTEUR. LE SOUSCRIPTEUR en sera préalablement informé.

13.3. Pour l'offre Trunk SIP illimitée fixe, le client s'engage à avoir un volume mensuel de communications fixes vers les mobiles supérieur à 30% du volume mensuel global de communications en minutes. Si ce quota n'était pas respecté, Hexatel se donne la possibilité de résilier le contrat unilatéralement.

13.4. Pour les offres illimitées, Hexatel se réserve le droit de suspendre le service puis de résilier le contrat en cas d'utilisation frauduleuse ou non raisonnable de l'offre (L'utilisation raisonnable correspond à une consommation par accès Trunk SIP n'excédant 30H d'appels illimités/mois). La cession des appels, les appels depuis et vers les plateformes téléphoniques, centres d'appel et boîtiers radio sont interdits. Les renvois d'appels sont inclus.

Article 14 - Résiliation des services

14.1. LE SOUSCRIPTEUR peut résilier à tout moment les services Hexatel, en adressant à Hexatel un courrier recommandé avec accusé de réception. Le contrat prend fin dans un délai de trois (3) mois à compter de la réception dudit courrier. Cette résiliation se fera dans les conditions définies dans l'article 10 des présentes conditions générales de vente. Les communications passées pendant le délai de résiliation restent dues jusqu'à l'arrêt effectif de l'activation de la ou des lignes téléphoniques du SOUSCRIPTEUR par l'opérateur local.

14.2. Hexatel se réserve la possibilité de résilier à tout moment de plein droit les services pour les causes suivantes :

- Non-respect des conditions générales et particulières du contrat d'inscription,
- Fausse(s) déclaration(s) du SOUSCRIPTEUR relative(s) au contrat d'inscription,
- Incident de paiement du SOUSCRIPTEUR,
- Retrait des autorisations administratives nécessaires à la fourniture du service,
- En cas de force majeure : éléments naturels et faits de guerre.

14.3. En cas de résiliation des services par Hexatel pour un des motifs énoncés à l'article 14.2 LE SOUSCRIPTEUR ne pourra prétendre à aucun dommage et intérêts.

14.4. Dans le cas où un Equipement Terminal est fourni et installé par Hexatel ou de son fournisseur.

Au terme ou en cas de résiliation d'une Commande, quelle qu'en soit la cause, de même qu'en cas d'évolution du Service entraînant un changement des Equipements Hexatel ou de son fournisseur, le Client restituera les Equipements Hexatel à sa première demande. Si suite à une demande Hexatel restée vaine, le Client n'a pas renvoyé les Equipements, alors après l'envoi d'une mise en demeure adressée par voie recommandée avec avis de réception restée sans effet dans un délai de un (1) mois, le Client se verra appliquer par Hexatel une pénalité par Equipement non restitué de 1000 €HT, sans préjudice de toute action judiciaire en réparation qu'Hexatel pourrait engager.

Article 15 - Traitement des données nominatives.

Les informations demandées au SOUSCRIPTEUR sont nécessaires pour la prise en compte de l'inscription aux services Hexatel. Le défaut de réponse, ou une réponse inexacte de la part du SOUSCRIPTEUR rendrait impossible le traitement de la demande d'inscription. Conformément à la réglementation Hexatel prend les mesures propres à assurer la protection et la confidentialité des informations nominatives détenues ou traitées dans le cadre de l'inscription. Les informations nominatives qui sont demandées au SOUSCRIPTEUR sont couvertes par la loi du 6 janvier 1978, relative à l'informatique et aux libertés. Le SOUSCRIPTEUR dispose en conséquence du droit individuel d'accès et de rectification que cette loi lui reconnaît. En cas de transmission totale ou partielle des données nominatives détenues ou traitées dans le cadre de l'inscription à tout tiers ou autre opérateur de services, notamment dans le domaine des télécommunications, Hexatel s'oblige au respect de la réglementation en vigueur et au secret des communications du SOUSCRIPTEUR.

Les informations recueillies sont enregistrées dans un fichier informatisé par le personnel Hexatel dans l'objectif de fournir le service ou les produits commandés. Elles sont conservées pendant toute la durée de la relation commerciale avec notre société et ultérieurement et sont destinées aux équipes qui ont en charge la fourniture du service. Conformément à la loi « informatique et libertés », vous pouvez exercer votre droit d'accès aux données vous concernant et les faire rectifier en contactant le délégué RGPD à l'adresse rgpd@hexatel.fr Pour plus d'informations sur notre politique de protection des données, consultez notre page internet <https://www.hexatel.fr/rgpd/>

Article 16 - Cessibilité de l'inscription.

Hexatel se réserve la faculté de céder, transférer ou apporter à un tiers, sous quelque forme que ce soit, les droits et obligations nés du présent contrat.

Article 17 - Garantie de Rétablissement (GTR)

Seul les accès Trunk SIP sur accès data soumis à GTR et Trunk SIP Voice Only sont soumis à la GTR.

La garantie de temps de rétablissement concerne uniquement une panne totale dans l'accès sans aucun service sur l'accès, dans ce cas, la GTR est de 4 heures ouvrées de délai de résolution de l'incident à partir du la déclaration par le client de l'incident par téléphone, e-mail ou portail Hexatel.

Dans le cas où l'accès serait responsable du dysfonctionnement de l'option, seul la GTR de l'accès sera prises en compte, de plus les pénalités ne peuvent s'additionner et ne peuvent dépasser 100% de la mensualité de l'accès.

Pénalité, pour les accès Trunk SIP/Trunk SIP Voice Only

(En % de l'abonnement mensuel des accès hors communications du site impacté, hors options)

Délai de rétablissement

| | |
|----------------------------|------|
| Entre 4 heures et 6 heures | 5 % |
| Entre 6 et 8 heures | 10 % |
| Entre 8 et 10 heures | 15 % |
| Entre 10 et 12 heures | 25 % |
| > 12 heures | 50 % |

Le client doit permettre aux personnels ou sous-traitants d'Hexatel chargés de la maintenance du Service, l'accès à ses locaux et tout emplacement technique qui permet le raccordement du service.

Seul les éléments techniques d'Hexatel font foi et comptent dans le calcul de la durée d'interruption cas de non-respect du délai de rétablissement ou de non-respect de l'engagement relatif à l'Interruption Maximale de Service (GTR) par Hexatel, le client a le droit, sur demande écrite adressée à Hexatel dans les 15 jours suivant l'incident avec précision du ticket d'incident référent, au versement de pénalités forfaitaires définies. Ce montant sera déduit par Hexatel de la prochaine facture du Service au Client.

L'engagement d'Hexatel couvre toute interruption totale des transmissions constatées et mesurées par Hexatel au cours d'une période d'observation maximale de 15 minutes sur la plage de GTR souscrite par le client.

Conditions requises pour la mise en œuvre des engagements d'Hexatel

De convention express, ces sommes constituent pour le client une indemnité forfaitaire, libératoire et définitive couvrant la totalité du préjudice subi et excluent toute réclamation en dommages et intérêts pour ce motif.

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

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

REMARQUE : Un ticket correspond à un problème unique. Si le client a des questions multiples, celui-ci doit les ouvrir séparément. Tout ticket avec plusieurs demandes différentes ou concernant plusieurs sites ne pourra être traité.

Les frais complémentaires SAV seront facturés même si le problème a été résolu sans l'aide de l'assistance technique ou si la résolution n'est pas du ressort d'Hexatel, mais d'un tiers.

Si le support relève que le problème est sous la responsabilité d'Hexatel, aucune facturation ne sera générée.

Article 18 - Tribunal compétent.

En cas de litige :

Si LE SOUSCRIPTEUR est un professionnel, seul sera compétent le Tribunal de Commerce d'Orléans.

Je, soussigné(e) donne mandat, à Hexatel pour effectuer, en mon nom et pour mon compte, toutes les démarches nécessaires à la mise en œuvre du service de Trunk SIP de Hexatel auprès de France Télécom sur la ou les ligne(s) téléphonique(s) désigné(s) dans le mandat de portabilité. Je certifie être titulaire des lignes téléphoniques mentionnées et être titulaire pour ces lignes, d'un abonnement au service téléphonique de l'opérateur historique ou un autre opérateur. Je suis informé(e) que la mise en œuvre du service Trunk SIP sur un accès ou un groupement d'accès entraîne, le cas échéant, la résiliation de tout ou partie des contrats de raccordement aux services de l'opérateur historique ou le groupement d'accès concerné, dans les conditions de ces derniers. Par la signature du présent Contrat, le SOUSCRIPTEUR certifie l'exactitude des informations qu'il a portées au Contrat et reconnaît avoir pris connaissance et accepté les conditions générales et les conditions particulières du Service Contrat Trunk SIP intégrant les obligations du souscripteur envers l'opérateur historique ou un autre opérateur, ainsi que la grille tarifaire (en annexe) en vigueur à ce jour.

Date et Signature/Signature électronique

[Retour au Sommaire](#)

CONDITIONS GÉNÉRALES DE SERVICE MAINTENANCE

Article 1 :

Accès à notre Centre Support Client

Portail client : portail.hexatel.fr (création, suivi et relance de vos interventions)

E-mail : serviceclient@hexatel.fr

Téléphone : 0810 515 115

Maintenance curative : Hexatel s'engage à intervenir dans les délais prévus dans le cadre du contrat

Délai de rappel téléphonique d'un technicien sous 1 heure, intervention en télémaintenance si accessible.

Garantie d'intervention (GTI) sous 4 heures ouvrées en cas de panne totale ou impactant des éléments névralgiques de l'installation.

Garantie d'intervention (GTI) sous 16 heures ouvrées en cas de panne partielle.

Déplacement, main d'œuvre et pièces inclus (hors onduleurs, batteries, alimentations, PC ou serveur propriété du client, postes analogiques, casques, mobiles DECT, tirettes-médailles-hublots appel malade)

Modifications de paramétrages inclus (changement de noms, renvois d'appels, discrimination), hors adjonction de matériel, de logiciel ou de nouvelles fonctionnalités.

En cas de souscription du service 24h/24 7j/7 : Intervention incluse uniquement en cas de panne totale ou impactant des éléments névralgiques de l'installation. Si ouverture d'une demande pour une panne partielle de votre installation ou d'un problème non lié à nos services, l'intervention sera facturable au tarif en vigueur.

Maintenance préventive si souscrit : La maintenance préventive consiste à l'intervention d'un technicien (cette intervention peut être concomitante à une intervention curative) qui effectuera la vérification des matériels dans le strict périmètre du contrat de maintenance. Différents tests et essais pourront être pratiqués durant cette intervention afin de s'assurer du bon fonctionnement des matériels. Une sauvegarde de l'installation sera effectuée et un rapport d'intervention sera transmis à l'issue de cette visite préventive.

La durée vie du matériel d'énergie (batteries, piles, onduleurs,...) étant fonction des conditions d'exploitation de l'installation, leur remplacement éventuel demeure à la charge du Client.

Si le client souscrit à une visite préventive ou plusieurs, elles seront faites sur site. Celles-ci peuvent être réalisées dans le cadre d'une intervention curative.

Ces prestations préventives ou curatives seront assurées pendant les heures ouvrées Hexatel (du lundi au vendredi de 08H00 à 18H00, hors jours fériés), sauf pour les clients ayant souscrits un contrat 24h/24 7j/7. Les travaux de maintenance effectués en dehors de ces heures devront faire l'objet d'un accord particulier défini avec le Client et mis en annexe au présent contrat.

Aucune réduction du montant de la redevance ou aucune indemnité ne peuvent être allouées en cas d'arrêt momentané du service pour réparation, de grèves provoquant une interruption dans la maintenance, d'accidents ou perturbations quelconques ainsi que pour les pertes éventuelles d'informations ou d'exploitation propres à l'activité du Client.

Les pannes consécutives à un incendie, à un problème électrique, à la foudre, à une inondation, à des bris, chocs ou chutes, à l'humidité ou à la chaleur ambiante, à la nature même de l'industrie, du commerce ou de l'exploitation du Client, à des modifications apportées par des personnes autres que les salariés Hexatel, et les frais occasionnés par la réparation de dégâts résultant d'une négligence ou d'une mauvaise utilisation des matériels ainsi que ceux dus à un environnement néfaste susceptible de nuire au bon fonctionnement du matériel (température, hygrométrie et phénomènes statiques), ainsi que les remplacements de cordons de raccordements, et d'une façon générale, tout trouble ou dérangement ne résultant pas d'un usage normal de l'installation, ne sont pas couverts par les présentes.

S'il est constaté un mauvais fonctionnement ayant pour origine l'une des causes qui viennent d'être indiquées, l'intervention Hexatel sera facturable.

Par ailleurs, en cas de piratage des accès téléphoniques ou du matériel téléphonique du client, la responsabilité d'Hexatel ne pourra pas être engagée, ce contrat de maintenance ne couvrant pas les risques de piratage. Il appartient au Client de souscrire une assurance spécifique concernant le piratage ou actes frauduleux pour ses systèmes informatiques ou téléphoniques.

Article 2 - Modifications de l'installation

Hexatel garantissant le bon fonctionnement de l'installation dans les conditions prévues à l'article 1, il est entendu que toutes les modifications devant être apportées à l'installation (déplacements, adjonctions ou suppressions de postes, changement ou augmentation de la capacité de l'installation ou encore le changement total de cette dernière) seront réalisés aux frais du Client par Hexatel. En cas de changement de l'installation, le cas échéant, par les avenants de modification, le contrat ne sera pas rompu. En conséquence, la maintenance continuera à être assurée par Hexatel sur la nouvelle installation, dès lors que celle-ci aura été remplacée par Hexatel. Il sera alors établi un avenant du nouveau matériel en service ; le montant de la redevance de maintenance sera calculé d'après le tarif en vigueur à l'époque considérée. En revanche, dans le cas d'un changement d'installateur, tout contrat en cours devra être résilié dans les conditions fixées à l'article 3 dudit contrat.

Article 3 - Durée du contrat

Les présentes prennent effets le/à «SBQQ__QUOTE__EFFET». Elles sont conclues pour une durée de {{SBQQ__QUOTE__SUBSCRIPTIONTERM}} mois à compter de la prise d'effet. A l'issue de la période initiale de {{SBQQ__QUOTE__SUBSCRIPTIONTERM}} mois, elles se renouvellent par tacite reconduction d'année en année sauf dénonciation, par lettre recommandée par l'une ou l'autre des parties, au moins trois mois avant l'expiration de la période en cours.

La cession de l'entreprise, du fonds ou de l'exploitation ou encore des locaux où est situé l'installation ne met pas fin aux présentes qui continueront à produire leurs effets à l'égard du successeur. Le cédant, garant de l'exécution de la présente clause, s'engage à informer le cessionnaire de ladite clause ; un avenant de transfert de contrat devra être conclu. A cette fin, le cédant avertira immédiatement Hexatel de la cession intervenue afin qu'il puisse être procédé à cette régularisation. A défaut, le présent contrat se trouvera résilié de plein droit au préjudice du Client.

En cas de non-paiement à bonne date de la redevance, de la non-exécution des remises en état ci-dessus prévues à l'article 1, et d'une façon plus générale, de la non-observation d'une des clauses stipulées aux présentes, Hexatel sera en droit de suspendre la maintenance de l'installation. En outre, elle pourra, cinq jours après l'envoi d'une lettre recommandée restée sans effet, résilier le présent contrat.

En cas d'obsolescence du matériel maintenu, soit pour raison d'arrêt du support par le constructeur de matériel ou l'éditeur de logiciel, soit par l'absence de pièces détachées, soit par le manque de compétences techniques, Hexatel se réserve le droit de résilier le contrat unilatéralement avec un préavis de 3 mois en informant le client soit par e-mail soit par courrier simple. Il ne sera pas dû dans ce cas d'indemnités de résiliation par les parties si le contrat est encore engagé lors de cet événement.

En cas de résiliation du fait du non-respect par le Client de l'une des clauses du présent contrat et notamment par suite de résiliation anticipée ou en cas de non-paiement de la redevance, il sera dû, par celui-ci, à titre d'indemnité contractuelle et forfaitaire, et ce, nonobstant les dispositions de l'article 1231 du Code Civil, une somme égale aux trois-quarts des redevances (toutes taxes comprises) restant à courir sur la période prévue ci-dessus. Le présent contrat sera résilié de plein droit en cas de liquidation de biens, de règlement judiciaire ou de faillite personnelle du Client. Dans ce cas, Hexatel se trouvera déchargée de toute responsabilité si des conséquences dommageables à l'installation devaient en résulter ultérieurement.

Article 4 - Redevance

La redevance est payable à terme à échoir selon les conditions suivantes :
{{SBQQ__QUOTE__CONDITION_DE_REGLEMENT}}

Article 5 - Révision de prix en cas de modification de l'installation

En cas de modification de l'installation telle qu'elle est décrite sur la première page du contrat ou ses annexes si existantes, il sera procédé à l'ajout d'un avenant de maintenance sur votre contrat dont le montant figurera sur le devis de modification d'installation. Le client accepte toute génération d'avenant dans le cadre de l'ajout de matériel ou logiciel.

Article 6 - Clause de révision de prix

Le montant de la redevance stipulé sous l'article 1 a été établi en tenant compte des conditions économiques ainsi que des dispositions légales et réglementaires en vigueur à la signature des présentes.

Il est révisable en fonction de la formule ci-après : $P = P_0 \times [0,15 + (0,75 \times ICHT-TS1) + (0,10 \times FSD2 \text{ mois d'actualisation})]$

ICHT-TSO FSD2o

Dans laquelle :

P = La redevance révisée

P₀ = La redevance prévue au contrat, y compris le cas échéant ses avenants

FSD2 = Indice de remplacement PSD B, C et T (indice moniteur)

ICHT-TSO = Tous Salariés des Industries Mécaniques et Electriques (ICHT-TS1), connus à la date de prise d'effet de la convention ;

ICHT-TS1 = Etant le même indice à la date de la révision de la redevance de maintenance ; tel que l'indice est publié à l'INSEE.

La révision de prix bénéficiera d'un taux plancher de +1,5%.

Article 7 - Cession

Hexatel se réserve le droit de céder, transférer ou apporter librement le contrat à tout tiers à qui elle céderait, transférerait ou apporterait tout ou partie de ses activités industrielles et commerciales.

Article 8 - Attribution de juridiction

Pour tout litige, il est fait attribution expresse de juridiction au Tribunal de Commerce du siège social Hexatel situé à Rennes.

Date et Signature/Signature électronique

[Retour au Sommaire](#)

CONDITIONS GÉNÉRALES D'INSCRIPTION AU SERVICE RAINBOW

Les présentes Conditions Générales d'utilisation (les « Conditions d'utilisation ») régissent l'utilisation du service communications unifiées Rainbow payant (le « Service communications unifiées Rainbow » ou « Service ») que vous avez acheté directement auprès d'HEXATEL (ci-après le « Fournisseur de Service », « nous », « notre »). Tous les termes commençant par une majuscule et utilisés, mais non définis dans les présentes Conditions ont le sens qui leur est attribué dans l'Annexe 1.

Article 1 - Acceptation

EN SOUMETTANT AU FOURNISSEUR DE SERVICE UNE DEMANDE D'ABONNEMENT AU SERVICE COMMUNICATIONS UNIFIÉES RAINBOW (LA « DEMANDE D'ABONNEMENT ») OU EN UTILISANT LE SERVICE, VOUS ACCEPTEZ EXPRESSEMENT LES PRÉSENTES CONDITIONS D'UTILISATION. EN ACCEPTANT LES PRÉSENTES CONDITIONS GÉNÉRALES POUR LE COMPTE D'UNE PERSONNE MORALE, Y COMPRIS LES SOCIÉTÉS AFFILIÉES SPÉCIFIÉES DANS LA DEMANDE D'ABONNEMENT, VOUS RECONNAISSEZ EXPRESSEMENT AVOIR TOUS LES POUVOIRS REQUIS POUR ENGAGER CETTE PERSONNE MORALE ET SES SOCIÉTÉS AFFILIÉES. LES TERMES « VOUS », « VOTRE » OU « VOTRE SOCIÉTÉ » RENOIENT À LADITE PERSONNE MORALE ET À SES SOCIÉTÉS AFFILIÉ(E)S. SI VOUS NE DÉTENEZ PAS LESDITS POUVOIRS REQUIS, OU SI VOUS N'ACCEPTEZ PAS LES PRÉSENTES CONDITIONS D'UTILISATION, N'UTILISEZ PAS LE SERVICE RAINBOW.

Le Service communications unifiées Rainbow ne doit pas être utilisé à des fins récréatives ou de divertissement ni par des enfants ou des adolescents ; le Service communications unifiées Rainbow ne peut être utilisé que par des personnes ayant atteint l'âge légal de la majorité au regard de la réglementation nationale en matière de protection de l'enfance. SI HEXATEL ou le Fournisseur de Service (dans le cas d'une souscription d'abonnement via un Revendeur Agréé) apprennent que des données personnelles appartenant à des personnes mineures ont été collectées via le Service Rainbow, alors HEXATEL ou le Fournisseur de Service auront le droit de désactiver le ou les comptes concernés (dont le vôtre et ceux de vos utilisateurs) et/ou de rendre le Service inaccessible à vous et vos utilisateurs en vertu de la Section 3, paragraphe E..

En continuant à utiliser le Service communications unifiées Rainbow à la suite d'une modification des présentes Conditions d'utilisation par HEXATEL conformément à la loi applicable dans votre juridiction et en vertu de la section 2, vous accepterez de fait lesdites conditions d'utilisation révisées. En acceptant les Conditions susvisées, vous acceptez que les présentes Conditions d'utilisation constituent un accord vous liant juridiquement avec le Fournisseur de Service, avec lequel vous êtes parties à l'Accord.

Sous réserve d'accepter les présentes Conditions d'Utilisation, vous et vos utilisateurs pourrez télécharger l'application logicielle du Service communications unifiées Rainbow (le « Logiciel ») afin d'accéder plus facilement au Service. Le logiciel est mis à votre disposition conformément au contrat de licence utilisateur final HEXATEL, que vous devez accepter au moment de le télécharger.

Article 2 - Portée des conditions et description du service

A. Les présentes Conditions régissent votre utilisation et l'utilisation du Service communications unifiées Rainbow par les salariés, agents ou sous-traitants de votre Société (collectivement « vos Utilisateurs » ou « les Utilisateurs »).

B. S'agissant du Service communications unifiées Rainbow exclusivement et sans préjudice de tout autre service avec lequel le Service communications unifiées Rainbow pourrait être combiné, votre accord auprès du Fournisseur de Service (l'« Accord ») comprend :

(i) les caractéristiques du Service communications unifiées Rainbow que vous avez acheté telles que décrites sur www.hexatel.fr/communications-unifiees/

(ii) la Demande d'abonnement, dans la mesure où elle s'applique exclusivement au Service communications unifiées Rainbow ; et

(iii) les présentes Conditions.

En cas de conflit, l'ordre de priorité est celui établi ci-dessus.

Par souci de clarté, les autres services associés au Service communications unifiées Rainbow par le Fournisseur de Service dans le cadre de son offre basée sur le cloud seront régis par leurs propres modalités selon les indications du Fournisseur de Service. Par ailleurs, les conditions générales d'utilisation de votre Société (sous réserve de figurer ou d'être incorporées dans la Demande d'abonnement-) ne s'appliquent pas au Service Rainbow.

C. Si vous avez acheté le Service communications unifiées Rainbow auprès d'un Revendeur Agréé, vous reconnaissez et acceptez qu'HEXATEL est un bénéficiaire tiers des présentes Conditions, et qu'en acceptant les présentes Conditions, HEXATEL, en sa qualité de fournisseur du Service Rainbow, sera en droit (et sera réputé avoir accepté) les présentes Conditions d'utilisation qui vous seront opposables ainsi qu'à tout Utilisateur, et bénéficiera de l'intégralité des droits et recours du Revendeur Agréé en vertu des présentes Conditions d'utilisation sans préjudice toutefois d'autres droits et recours que pourraient avoir à leur disposition HEXATEL et le Revendeur Agréé.

D. Si une disposition des conditions d'utilisation est déclarée non valide par un tribunal compétent, l'invalidité de ladite disposition n'aura pas d'effet sur la validité des dispositions restantes des conditions d'utilisation, lesquelles continueront à s'appliquer pleinement. Aucune renonciation à l'une de ces conditions ne pourra être considérée comme une renonciation future ou permanente à l'application desdites conditions et le fait, pour le Fournisseur de Service, de ne pas faire valoir un droit ou une disposition en vertu des présentes conditions d'utilisation ne constituera pas une renonciation à ce droit ou cette disposition.

E. Dans la mesure où la loi l'y autorise, HEXATEL peut, de temps à autre, mettre à jour et apporter des modifications aux présentes Conditions d'utilisation. HEXATEL vous avertira de toute mise à jour des Conditions d'utilisation par tout moyen de son choix et ce conformément aux Lois applicables, y compris, sans s'y limiter, par une publication ou la mise à disposition des Conditions d'utilisation mises à jour sur le site Web dédié d'HEXATEL. Dans la limite des Lois de votre juridiction, toute modification des conditions d'utilisation qui ne vous est pas exclusivement favorable, vous sera communiquée par écrit au minimum un mois avant la date de son entrée en application. Dans ce cas, vous serez alors en droit de terminer l'Accord, et ce conformément à la loi applicable à votre Accord. Vous reconnaissez expressément qu'en cas de poursuite de l'utilisation des Services Rainbow postérieurement à la révision des présentes conditions d'utilisation, ces dernières vous seront opposables.

F. Le Service communications unifiées Rainbow comprend l'ensemble de services décrits sur le site Web suivant : www.OpenRainbow.com (« Site ») et englobe, entre autres, ce qui suit :

- Des services de communication permettant à vos Utilisateurs d'échanger des messages textuels, passer des appels audio et vidéo Web RTC, partager votre écran d'ordinateur et échanger des fichiers ;

- Des services de conférence permettant à vos Utilisateurs d'instaurer des conférences avec plusieurs parties au moyen d'un RTPC ;

- Des services collaboratifs permettant à vos Utilisateurs d'entrer en relation les uns avec les autres, de stocker les coordonnées des Utilisateurs dans une liste de contacts, de créer des groupes de contacts afin d'utiliser le service de communication et d'échanger des informations.

L'accessibilité au Service communications unifiées Rainbow dépend actuellement de l'appareil utilisé par les Utilisateurs. La configuration requise des appareils sur lesquels le Service communications unifiées Rainbow peut être utilisé figure dans la liste blanche disponible sur le site Web (le « Site ») et peut changer à tout moment. Sous réserve que votre Société soit à jour du paiement des frais de service applicables, HEXATEL prévoit un accord de niveau de service pour le Service communications unifiées Rainbow tel que décrit à l'Annexe 2. Cet accord de niveau de service est fourni directement par HEXATEL ou par l'intermédiaire du Revendeur Agréé chez qui vous avez acheté le Service, le cas échéant.

G. Le Service communications unifiées Rainbow et l'usage que vous et vos Utilisateurs en faites sont fournis sous réserve du paiement des frais d'abonnement auprès du Fournisseur de Service.

H. Les fonctionnalités du Service communications unifiées Rainbow peuvent être améliorées et/ou modifiées par HEXATEL à sa seule discrétion à tout moment dans la mesure où HEXATEL ne réduit pas sensiblement les fonctionnalités essentielles du Service communications unifiées Rainbow selon les Lois en vigueur et ce conformément à la procédure de notification telles que prévues au 2. E. Les autres modifications d'HEXATEL seront soumises - mutatis mutandis - aux règles applicables à la cessation de service/des fonctionnalités telles qu'établies à l'alinéa I ci-après.

I. HEXATEL peut mettre fin au Service, à une fonctionnalité ou à l'ensemble des fonctionnalités du Service communications unifiées Rainbow sans aucune responsabilité envers vous, que ce soit (i) immédiatement, du fait d'une décision d'une autorité publique, administrative ou judiciaire, ou si la loi l'exige, ou (ii) par HEXATEL après vous avoir adressé directement un préavis de quatre-vingt-dix (90) jours ou par l'intermédiaire du Revendeur Agréé si vous avez souscrit directement au Service auprès de votre Fournisseur de Service.

Article 3 - Accès au Service communications unifiées Rainbow – Droit de surveillance et suppression d'envois/contenus

A. Le Fournisseur de Service vous autorise à utiliser le Service communications unifiées Rainbow dans les conditions telles qu'indiquées dans l'Accord, sous réserve : (i) que votre utilisation du Service telle qu'autorisée ne concerne

que vos Utilisateurs – A cet effet, vous n'avez pas le droit de revendre ni de facturer à autrui l'utilisation ou l'accès au Service sauf autorisation expresse d'HEXATEL, ni d'en faire un usage d'non conforme aux présentes Conditions d'utilisation ; (ii) de ne pas dupliquer, transférer, donner accès, de votre compte utilisateur à tout tiers sans l'accord écrit préalable du Fournisseur de Service ; (iii) de ne pas essayer de faire du reverse engineering, de transformer ou de modifier une quelconque partie du Service.

B. Afin d'accéder et d'utiliser les fonctionnalités du Service Rainbow, vous reconnaissez et convenez que chacun de vos Utilisateurs devra fournir (ainsi qu'à HEXATEL, si vous avez acheté le Service auprès d'un Revendeur Agréé) leurs nom, prénom et adresse électronique. Vous reconnaissez et acceptez être seul responsable de l'exactitude et du contenu des données personnelles de vos Utilisateurs.

C. Vos Utilisateurs peuvent éventuellement renseigner leur numéro de téléphone mobile (portable). Dès l'approbation de votre Utilisateur, le Service communications unifiées Rainbow aura accès à la liste de contacts et/ou au carnet d'adresses de votre Utilisateur sur l'appareil mobile de celui-ci, afin de permettre audit Utilisateur d'inviter facilement ses contacts à créer leur propre compte utilisateur.

D. Pour se connecter au Service Rainbow, vos Utilisateurs auront besoin d'un mot de passe. Vous acceptez que vos Utilisateurs utilisent le Service communications unifiées Rainbow à vos propres risques et à cet égard vous êtes responsable (i) de vous assurer que vos Utilisateurs observent toutes les mesures appropriées relatives à la confidentialité de leur mot de passe et (ii) de toutes les activités réalisées avec ce mot de passe ainsi que de toute perte ou tout préjudice subi du fait d'un non-respect des modalités de confidentialité de ce mot de passe ayant pour conséquence) l'une utilisation du mot de passe ou du compte de vos Utilisateurs par autrui.

Vous acceptez d'avertir le Fournisseur de Service immédiatement en cas d'utilisation non autorisée du mot de passe et/ou compte de vos Utilisateurs ou de toute atteinte à la sécurité. Si vous constatez une faille de sécurité ou une vulnérabilité et souhaitez en faire part à HEXATEL afin d'améliorer le Service et faire profiter les autres utilisateurs du Service communications unifiées Rainbow d'une meilleure sécurité et confidentialité, contactez les services d'assistance Hexatel.

E. En cas de violation d'une loi ou d'une réglementation en vigueur et/ou des présentes Conditions d'utilisation, HEXATEL ou le Fournisseur de Service aura la possibilité de désactiver le(s) compte(s) impliqué(s) (y compris votre compte et celui de vos Utilisateurs) et supprimer tout ou partie de vos données, informations et fichiers et/ou de vos Utilisateurs. HEXATEL pourra ainsi notamment accéder à votre contenu ou données ainsi qu'à ceux de vos Utilisateurs (au sens défini à la section 6 ci-après) et/ou mettre fin à votre utilisation ou à celle de vos Utilisateurs du Service communications unifiées Rainbow sans engager sa responsabilité envers vous ou un tiers et ce sans préjudice du droit pour HEXATEL de demander une indemnisation pour tout dommage consécutif à une violation des présentes conditions et/ou de toutes lois ou réglementations en vigueur.

Dans les limites des lois et réglementations en vigueur, HEXATEL a le droit, mais pas l'obligation légale de surveiller et d'enquêter afin de vérifier que les présentes conditions d'utilisation sont bien respectées. Tout manquement ou toute violation aux présentes conditions d'utilisation constituera une violation matérielle des conditions générales d'utilisation auxquelles vous et vos Utilisateurs êtes soumis pour utiliser le Service et pourra à tout moment donner lieu à des mesures de la part du Fournisseur de Service conformément aux Lois applicables, y compris des mesures avec effet immédiat basées sur notre jugement raisonnable qui pourront se matérialiser soit par (i) des avertissements, (ii) la suspension ou la résiliation de l'accès au Service sans préavis et (iii) ou la divulgation des informations concernées aux autorités chargées de l'application de la loi si le Fournisseur de Service l'estime nécessaire ou approprié.

Article 4 - Contenus envoyés par les utilisateurs

A. Le Service communications unifiées Rainbow permet à vos Utilisateurs de soumettre, de partager, d'envoyer et d'afficher des contenus vers et avec d'autres Utilisateurs. À ce titre, vous reconnaissez et convenez (pour vous-même et vos Utilisateurs) que ces contenus peuvent être vu par autrui. En particulier, toutes les informations relatives à la présence et aux coordonnées de vos Utilisateurs s'affichent automatiquement aux Utilisateurs appartenant à la même liste de contact.

B. Vous ou chacun de vos Utilisateurs, selon le cas, conservez les droits de propriété intellectuelle (droits actifs) portant sur les contenus respectivement envoyés par vous/et vos Utilisateurs dans la limite du respect des droits de propriété intellectuelle revenant à des tiers.

C. Vous êtes seul responsable des contenus envoyés par vos Utilisateurs et des conséquences liées à leur publication ou diffusion. S'agissant des contenus envoyés, vous garantissez que : (i) vos Utilisateurs détiennent ou possèdent tous, les droits, accords et autorisations nécessaires pour exploiter tout brevet, marque, secret commercial, droit d'auteur relatif à tout contenu envoyé afin de permettre l'inclusion et l'utilisation des contenus envoyés ; et (ii) que vos Utilisateurs disposent de l'accord et/ou de la permission de toute personne identifiable associée au contenu envoyé quant à l'utilisation de leur nom ou de leur image dans le cadre de l'utilisation du Service. Dans la mesure où HEXATEL, dans la fourniture du Service Rainbow, fait seulement office d'hébergeur de données, il est entendu par les Parties que contenus envoyés par vous ou vos Utilisateurs ne représentent pas nécessaire l'avis ou la position d'HEXATEL et qu'ils sont diffusés sous votre seule responsabilité et celles de vos Utilisateurs.

D. Les informations fournies à vos Utilisateurs par d'autres Utilisateurs par le biais du Service communications unifiées Rainbow peuvent contenir des liens vers des sites Internet tiers qui n'appartiennent pas et ne sont pas gérés par HEXATEL. Dans tous les cas, HEXATEL n'assume aucune responsabilité concernant lesdits contenus, ou politiques relatives aux sites Internet tiers. En outre, HEXATEL ne saurait être tenu dans l'obligation de supprimer ou de modifier l'accès aux contenus des sites Internet tiers et ne pourra être de le faire. En utilisant le Service, vous reconnaissez et acceptez expressément que ni Fournisseur de Service, ni HEXATEL ne pourront pas être tenus responsables en cas de réclamation ou préjudice de quelque nature que ce soit découlant ou associé à l'utilisation par vos Utilisateurs desdits sites Internet tiers. Vous reconnaissez expressément en outre que vos Utilisateurs pourraient être exposés à des contenus inexacts, offensants, indécents ou répréhensibles par la Loi et vous acceptez de renoncer dans le cadre de l'utilisation du Service, ainsi qu'au nom de vos Utilisateurs, à tout droit ou recours légal ou équitable dont vous ou vos Utilisateurs disposez ou pourriez disposer contre le Fournisseur de Service et HEXATEL à cet égard.

Article 5 - Comportements non autorisés

A. Vous acceptez pour vous-même et pour le compte de vos Utilisateurs de ne pas utiliser de système automatisé, tels que notamment des « robots », capables d'accéder au Service et d'envoyer en masse des requêtes aux serveurs hébergeant le Service communications unifiées Rainbow sur un laps de temps donné supérieur à ce qu'un humain peut raisonnablement produire dans le même laps de temps. L'utilisation d'outils de requête destinés à modifier ou faire du reverse engineering sur les systèmes d'HEXATEL ou effectuer toute activité visant à pirater, ou attaquer le Service communications unifiées Rainbow et le site de Rainbow est proscrite. Vous devez obtenir l'autorisation du Fournisseur de Service afin de pouvoir procéder à des mesures de tests, des contrôles d'intégrité ou de surveillance de nos équipements de réseau, et sur les serveurs. Vous acceptez de ne pas collecter, ni extraire des informations, notamment de nature personnelle, sur ou via le Service, à l'exception des informations de tout contenu envoyé par un Utilisateur ou de votre liste de contacts ou groupe d'Utilisateurs autorisés.

B. S'agissant du contenu envoyé, vous acceptez en outre que vous et vos Utilisateurs ne permettez, n'encouragez ou ne donnez d'instruction à autrui pour : (i) envoyer du contenu protégé par des droits d'auteur, un secret commercial ou soumis à d'autres droits patrimoniaux tiers, y compris des droits de confidentialité et publicité, sauf si vous êtes vous-même ou votre Utilisateur le détenteur desdits droits ou disposez de l'autorisation du détenteur légitime de publier ledit contenu ; (ii) publier des informations mensongères ou de fausses déclarations susceptibles de porter atteinte à HEXATEL, son Revendeur Agréé ou à un tiers ; (iii) envoyer des contenus illégaux, obscènes, diffamatoires, injurieux, menaçants, harcelants, haineux, racistes ou incitant à avoir un comportement considéré comme délictueux, pouvant entraîner une action en responsabilité civile, ou pouvant être en violation des Lois et règlements ; (iv) publier des publicités non sollicitées ou messages de démarchage commercial ; (v) usurper une identité ou se faire passer pour un expéditeur sans l'autorisation expresse de celui-ci ; (vi) envoyer ou stocker du contenu comportant des virus logiciels, vers, chevaux de Troie ou du code informatique, des fichiers, scripts, agents ou programmes nuisibles ; diffuser des e-mails de masse ou d'autres messages, promotions, publicités ou sollicitations indésirables, non sollicités ou importuns (« spam ») ; (vii) interférer ou perturber l'intégrité ou le fonctionnement du Service ou des données qu'il contient ; ou (viii) tenter d'accéder sans autorisation au Service ou aux systèmes ou réseaux associés ; (ix) attaquer, abuser, interférer, intercepter subrepticement ou perturber tout utilisateur, système ou service, y compris mais pas seulement, par déni de service (DoS), surveillance ou indexation non autorisée, diffusion de logiciels malveillants (virus, vers, bombes à retardement, logiciels espions, publicitaires ou robots d'annulation notamment) ; (x) désactiver, interférer, abuser, perturber, intercepter, contourner ou violer d'une manière ou d'une la sécurité du Service.

Article 6 - Droit de propriété intellectuelle

Le design du Service communications unifiées Rainbow ainsi que le texte, les scripts, graphiques, fonctions interactives et autres attributs (à l'exception des contenus envoyés, au sens défini à la section 4 ainsi que les marques, de service et logos contenus dedans (« les marques ») sont détenus ou concédés sous licence par HEXATEL et soumis à des droits d'auteur et d'autres droits de propriété intellectuelle en vertu du droit français ou étranger et des conventions internationales. HEXATEL se réserve tous les droits qui ne sont pas expressément accordés au titre du Service. Vous acceptez (pour vous-mêmes et vos Utilisateurs) de ne pas utiliser, copier ou diffuser une quelconque partie du Service à des fins autres que celles permises dans les présentes Conditions d'utilisation, ce qui signifie notamment ne pas utiliser, copier ou diffuser du contenu envoyé par un tiers et obtenu via le Service à des fins commerciales sauf dans la mesure où cela est expressément permis par ledit tiers.

Article 7 - Facturation et paiement des services

Si vous suspectez que des contenus présents sur le Service communications unifiées Rainbow ou sur le site enfreignent des droits d'auteur, nous vous prions de communiquer au Représentant d'HEXATEL responsable des violations de droits d'auteur les informations suivantes :

- une description du contenu de l'œuvre protégée ainsi que son emplacement sur le Service communications unifiées Rainbow ou sur le site ;
- vos nom, prénom, numéro de téléphone et adresse électronique ; le nom et l'adresse de votre Société (le cas échéant) ;
- une déclaration de votre part sous peine de parjure (i) que vous pensez en toute bonne foi que l'utilisation faite du contenu n'est pas autorisée et ou (ii) que vous êtes effectivement le propriétaire des droits d'auteur du contenu ou êtes habilité à agir pour le compte du propriétaire effectif de ces droits (auquel cas, veuillez préciser le nom et présenter la signature du détenteur vous donnant autorisation).

Vous pouvez contacter le Représentant d'HEXATEL assigné aux avis de violation des droits d'auteur à l'adresse suivante : HEXATEL, 2 Rue Alain Colas, 35530 Noyal-sur-Vilaine, FRANCE

Article 8 - Exclusion de garantie

LE SERVICE COMMUNICATIONS UNIFIÉES RAINBOW AINSI QUE L'ENSEMBLE DES INFORMATIONS MISES À DISPOSITION PAR HEXATEL SUR LE SITE (DONT LE LOGICIEL) SONT FOURNIS « EN L'ÉTAT » ET « TEL QUEL ». DANS LA LIMITE AUTORISÉE PAR LA LOI, LE FOURNISSEUR DE SERVICE ET HEXATEL (SI ELLE N'EST PAS LE FOURNISSEUR DE SERVICE), SES ADMINISTRATEURS, DIRIGEANTS, SALARIÉS ET AGENTS Y COMPRIS, EXCLUENT TOUTE GARANTIE, EXPRESSE OU IMPLICITE, EN LIEN AVEC LE SERVICE ET SON UTILISATION PAR VOUS/VOS UTILISATEURS. SANS PRÉJUDICE DE LA PORTÉE GÉNÉRALE DE CE QUI PRÉCÈDE, LE FOURNISSEUR DE SERVICE ET HEXATEL NE GARANTISSENT PAS QUE LE SERVICE RAINBOW, LE LOGICIEL ET TOUTE AUTRE INFORMATION OU TOUT CONTENU POUVANT ÊTRE OBTENU EN UTILISANT LE SITE (I) SOIENT DÉPOURVUS D'ERREUR, BUG, OMISSION, FAUTE, VIRUS, CHEVAL DE TROIE ET AUTRES NUISANCES, Y COMPRIS LES VIRUS, CHEVAUX DE TROIE ET AUTRES NUISANCES POUVANT ÊTRE TRANSMIS AU SERVICE OU VIA CELUI-CI PAR LE BIAIS D'UN TIERS NOTAMMENT, OU (II) SERONT EXACTS OU FIABLES OU QUE LA QUALITÉ DU SERVICE CORRESPONDRÀ À VOS ATTENTES. PAR AILLEURS, EN RAISON DU DÉVELOPPEMENT CONTINU DE NOUVELLES TECHNIQUES PERMETTANT D'INFILTRER ET ATTAQUER LES RÉSEAUX, HEXATEL NE GARANTIT PAS QUE LE SERVICE, LE SITE ET TOUT SERVEUR HÉBERGÉANT LE SERVICE ET/OU LE SITE SERA DÉPOURVU DE VULNÉRABILITÉS CONTRE UN ACCÈS NON AUTORISÉ, UNE INTRUSION ILLÉGALE OU UNE ATTAQUE.

LE SERVICE N'EST PAS CONÇU POUR PASSER OU FACILITER LES APPELS D'URGENCE (911 POUR LES ÉTATS-UNIS ET LE CANADA, 112 POUR L'UNION EUROPÉENNE, 999 POUR LE ROYAUME-UNI, 000 POUR L'AUSTRALIE NOTAMMENT) NI TOUT AUTRE NUMÉRO D'URGENCE COMPARABLE. EN CAS D'URGENCE, VOUS/VOS UTILISATEURS DEVEZ UTILISER UN AUTRE SERVICE EN PASSANT PAR UN RÉSEAU RTPC OU UN AUTRE FOURNISSEUR AUDIO. EN AUCUN CAS HEXATEL NE POURRA ÊTRE TENUE RESPONSABLE POUR UN APPEL OU SI VOUS/VOS UTILISATEURS NE PARVENEZ PAS À APPELER UN NUMÉRO D'URGENCE.

EN OUTRE, AUCUNE GARANTIE N'EST DONNÉE CONCERNANT L'UTILISATION DU SERVICE DANS DES SITUATIONS À HAUTS RISQUES EN DISPOSANT QUE LE SERVICE N'EST PAS TOLÉRANT AUX PANNES NI CONÇU, FABRIQUÉ OU DESTINÉ À UNE UTILISATION DANS DES ENVIRONNEMENTS DANGEREUX EXIGEANT UN FONCTIONNEMENT SÛR EN CAS DE DÉFAILLANCE (Y COMPRIS, MAIS SANS S'Y LIMITER, L'EXPLOITATION D'INSTALLATIONS NUCLÉAIRES, SYSTÈMES DE NAVIGATION OU COMMUNICATION D'AÉRONEFS, DISPOSITIFS DE CONTRÔLE DU TRAFIC AÉRIEN, APPAREILS DE MAINTIEN EN VIE OU SYSTÈMES D'ARMEMENT) DANS LESQUELS UNE PANNE DE SERVICE POURRAIT ENTRAÎNER DIRECTEMENT OU INDIRECTEMENT LA MORT, DES LÉSIONS CORPORELLES OU DE GRAVES SÉQUELLES PHYSIQUES OU DÉGÂTS ENVIRONNEMENTAUX.

S'AGISSANT DES CONTENUS ENVOYÉS, HEXATEL NE DONNE AUCUNE GARANTIE CONCERNANT LA VALIDITÉ ET L'EXACTITUDE DES CONTENUS ET HEXATEL N'APPROUVE AUCUN CONTENU ENVOYÉ NI AUCUN AVIS, AUCUNE RECOMMANDATION NI AUCUN CONSEIL EXPRIMÉ DEDANS.

Article 9 - Limitation de responsabilité

9.1. SOUS RÉSERVE DES DISPOSITIONS DE LA SECTION 9.2 CI-APRÈS, ET SAUF DISPOSITIONS PARTICULIÈRES STIPULÉES DANS L'ACCORD AVEC LE FOURNISSEUR DE SERVICE, LES LIMITES PRÉVUES PAR LA LOI EN VIGUEUR, TOUTE RESPONSABILITÉ DU FOURNISSEUR DE SERVICE, DE SES SOCIÉTÉS AFFILIÉES, TOUT FOURNISSEUR TIERS AYANT ÉTÉ IMPLIQUÉ DANS LA FOURNITURE DU SERVICE COMMUNICATIONS UNIFIÉES RAINBOW (Y COMPRIS SANS LIMITATION, HEXATEL DANS LES CAS OU VOUS AVEZ ACHETÉ LE SERVICE AUPRÈS D'UN REVENDEUR AGRÉÉ), LEURS ADMINISTRATEURS, DIRIGEANTS, SALARIÉS ET AGENTS RESPECTIFS DANS LEUR ENSEMBLE, NE PEUT ÊTRE ENGAGÉE QUE DANS LA LIMITE D'UN MONTANT ÉGAL AUX FRAIS (HORS TAXES) PAYÉS PAR VOUS AU FOURNISSEUR DE SERVICE POUR L'UTILISATION DU SERVICE AU COURS DES TRENTE JOURS QUI PRÉCÈDENT IMMÉDIATEMENT LA DATE DONNANT LIEU À LADITE RESPONSABILITÉ.

AUX FINS DES DISPOSITIONS QUI PRÉCÈDENT, LA « DATE DONNANT LIEU À LADITE RESPONSABILITÉ » EST LA DATE À LAQUELLE L'ÉVÈNEMENT ENTRAÎNANT LA RESPONSABILITÉ S'EST PRODUIT POUR LA PREMIÈRE FOIS, QU'IL S'AGISSE D'UN ÉVÈNEMENT UNIQUE OU D'UNE SÉRIE D'ÉVÈNEMENTS LIÉS QUI SONT PRINCIPALEMENT ET PROCÉDURALEMENT ASSOCIÉS, LA LIMITE CI-DESSUS ÉTANT ÉTABLIE DE FAÇON GLOBALE ET NON PAR INCIDENT. EN AUCUN CAS LES PERSONNES MORALES ET INDIVIDUS ÉVOQUÉS EN SECTION 9.1 CI-DESSUS NE POURRONT ÊTRE TENUS RESPONSABLES ENVERS VOUS/VOS UTILISATEURS (I) EN CAS DE PRÉJUDICE DIRECT, INDIRECT, SECONDAIRE, SPÉCIAL, PUNITIF OU CONSÉCUTIF DE QUELQUE NATURE QUE CE SOIT (Y COMPRIS TOUT PRÉJUDICE LIÉ À UNE PERTE DE BÉNÉFICES COMMERCIAUX, INTERRUPTION D'ACTIVITÉ, PERTE D'INFORMATIONS COMMERCIALES OU TOUT AUTRE MANQUE À GAGNER ÉCONOMIQUE OU ASSIMILÉ) ET PLUS GÉNÉRALEMENT POUR (II) TOUT PRÉJUDICE DÉCOULANT DE OU EN LIEN AVEC (A) TOUTE ERREUR, FAUTE OU INEXACTITUDE DANS LE CONTENU, (B) TOUTE UTILISATION DU SERVICE COMMUNICATIONS UNIFIÉES RAINBOW DANS DES SITUATIONS À HAUTS RISQUES, (C) TOUT ACCÈS OU UTILISATION NON AUTORISÉ(E) DE NOS SERVEURS SÉCURISÉS (Y COMPRIS DES SERVEURS DES FOURNISSEURS TIERS HÉBERGÉANT HEXATEL) ET/OU TOUTE INFORMATION PERSONNELLE ET/OU FINANCIÈRE SE TROUVANT DESSUS, (D) TOUTE INTERRUPTION OU CESSATION DE TRANSMISSION VERS OU PROVENANT DE NOS SERVEURS, (E) TOUT BUG, VIRUS, CHEVAL DE TROIE OU AUTRE NUISANCE, Y COMPRIS LES VIRUS, CHEVAUX DE TROIE ET AUTRES NUISANCES POUVANT ÊTRE TRANSMIS AU SERVICE OU VIA CELUI-CI PAR UN TIERS, (F) TOUTE ERREUR OU OMISSION DANS LE CONTENU OU POUR TOUTE PERTE OU TOUT PRÉJUDICE QUEL QU'IL SOIT SUBI SUITE À VOTRE UTILISATION DE TOUT CONTENU PUBLIÉ, ENVOYÉ PAR E-MAIL, TRANSMIS OU MIS À DISPOSITION AUTREMENT VIA LE LOGICIEL ET/OU (VII) LA DIVULGATION DE TOUT CONTENU ENVOYÉ CONFORMÉMENT AUX PRÉSENTES CONDITIONS OU À LA POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ, TOUT CE QUI PRÉCÈDE (C'EST-À-DIRE (I) ET (II)) QUE CE SOIT SUR LA BASE D'UNE GARANTIE, D'UN CONTRAT, D'UN DÉLIT OU DE TOUT AUTRE CONCEPT JURIDIQUE, ET CE, QUE LES PERSONNES MORALES ET INDIVIDUS ÉVOQUÉS EN SECTION 9.1 CI-DESSUS SOIENT OU NON AVISÉS DE LA POSSIBILITÉ DESDITS PRÉJUDICES.

QUI PLUS EST, VOUS RECONNAISSEZ ET ACCEPTEZ SPÉCIFIQUEMENT QUE LE FOURNISSEUR DE SERVICE NE SOIT PAS TENU RESPONSABLE DES CONTENUS ENVOYÉS PAR LES UTILISATEURS OU DU COMPORTEMENT DIFFAMATOIRE, OFFENSANT OU ILLÉGAL D'UN TIERS ET QUE LE RISQUE D'ATTEINTE OU PRÉJUDICE DE CE QUI PRÉCÈDE REPOSE ENTIÈREMENT SUR VOUS.

DANS LES PAYS/ÉTATS/TERRITOIRES OÙ L'EXCLUSION DE RESPONSABILITÉ N'EST PAS PERMISE, MAIS OÙ LA LIMITATION DE RESPONSABILITÉ EST AUTORISÉE, TOUTE RESPONSABILITÉ ÉVOQUÉE DANS LA PRÉSENTE SECTION 9.2 DOIT, EN VERTU DES PRÉSENTES CONDITIONS, QUEL QUE SOIT LE NOMBRE DE RÉCLAMATIONS, SE LIMITER À CE QUI A ÉTÉ ÉTABLI EN SECTION 9.1 CI-DESSUS.

Article 10 - Indemnisation

Vous acceptez de défendre et d'indemniser le Fournisseur de Service et HEXATEL (si elle n'est pas le Fournisseur de Service), leurs sociétés affiliées respectives, administrateurs, dirigeants, salariés et agents contre toute réclamation, préjudice, obligation, perte, dommages-intérêts, coût ou dette, et dépenses (y compris, mais sans s'y limiter, les honoraires d'avocat) découlant de ou en lien avec : (i) toute question relative à votre utilisation et accès ou à l'utilisation et l'accès de vos Utilisateurs au Service communications unifiées Rainbow ; (ii) une atteinte de votre part ou de la part de vos Utilisateurs à l'une quelconque des présentes Conditions ; (iii) une atteinte de votre part ou de celle de vos Utilisateurs au droit d'un tiers, y compris sans s'y limiter, tout droit de propriété intellectuelle relativement au contenu envoyé par vous ou vos Utilisateurs ; ou (iv) toute réclamation selon laquelle un contenu envoyé aurait porté préjudice à un tiers. Cette obligation de défense et d'indemnisation subsistera au terme des

présentes conditions et l'utilisation par vous du Service Rainbow. Sans préjudice de ce qui précède, HEXATEL se réserve le droit s'assumer la défense et le contrôle exclusif de toute affaire autrement soumise à indemnisation de votre part, auquel cas vous accepterez de coopérer avec HEXATEL pour défendre cette réclamation.

Article 11 - Capacité à accepter les conditions d'utilisation

Vous déclarez et garantissez en outre (i) que vous, votre Société et vos Utilisateurs n'êtes pas situés dans un pays (a) sous embargo du gouvernement des États-Unis ou de tout gouvernement dont la réglementation d'embargo s'appliquerait à HEXATEL, ou à vos Utilisateurs, ou aux présentes conditions d'utilisation (b) désigné par le gouvernement des États-Unis ou de tout autre gouvernement dont la réglementation s'appliquerait à HEXATEL, aux présentes Conditions et/ou à votre utilisation du Service comme étant un pays qui soutient des organisations terroristes, et (ii) que vous, ou votre Société et vos Utilisateurs ne figurez pas sur une quelconque liste noire du gouvernement des États-Unis ou de toute liste noire d'un gouvernement qui aurait une compétence légitime dans votre Territoire.

Article 12 - Cession

Les présentes Conditions et les droits conférés par les présentes, ne peuvent être transférés ou cédés par vous ou un tiers, mais peuvent être cédés sans votre accord, en tout ou partie, par le Revendeur Agréé auprès duquel vous avez acheté le Service Rainbow, à HEXATEL ou à toute autre Revendeur Agréé sur ordre d'HEXATEL.

Article 13 - Durée et résiliation

Les présentes Conditions commencent à la date à laquelle vous soumettez votre première Demande d'abonnement et ce sans engagement de durée ; le contrat se renouvelant par tacite reconduction de mois en mois. En cas d'expiration ou de résiliation de l'Accord, vous devez cesser toute utilisation du Service. Sans préjudice de ce qui précède, si et quand l'Accord arrive à expiration ou est résilié pour un motif quelconque :

- (i) votre contenu/le contenu de vos Utilisateurs stocké ne sera conservé par HEXATEL que dans les conditions strictement nécessaires afin d'assurer le respect de la législation et des obligations de conservation applicables à HEXATEL et demeureront pas conséquent à votre disposition ou celle de vos Utilisateurs pour ladite durée ;
- (ii) les frais évoqués à l'alinéa C de la section 2 relativement à la fourniture du Service jusqu'à la date effective de l'expiration ou de la résiliation doivent être payés au Fournisseur de Service.

Article 14 - Maintient

Les dispositions suivantes des présentes Conditions d'Utilisation continueront à s'appliquer à l'expiration ou à la résiliation de l'Accord : alinéa G de la section 2 (y compris toute autre disposition relative au paiement convenue entre vous et le Fournisseur de Service applicable au Service), section 6, sections 8 à 11, sections 13 à 18 et Annexe 1.

Article 15 - Droit applicable – Résolution des litiges

Les présentes Conditions sont régies et interprétées en vertu du droit du pays dans lequel se trouve le Fournisseur de Service sans tenir compte des conflits entre principes de loi. CONFORMEMENT À LA LOI EN VIGUEUR, VOUS ACCEPTEZ QUE TOUTE ACTION EN JUSTICE QUE VOUS POURRIEZ ENVISAGER D'INTENTER RELATIVEMENT AU SERVICE RAINBOW SERA PRÉSCRIT DANS UN DÉLAI D'UN (1) AN APRÈS LA CONSTATATION DE LA CAUSE DE L'ACTION.

Article 16 - Divers

- A. Le Service communications unifiées Rainbow et le logiciel peuvent être soumis à des lois et réglementations nationales et extraterritoriales sur le contrôle des exportations. Vous devez respecter les lois et réglementations régissant l'utilisation, l'exportation, la réexportation et le transfert du Service communications unifiées Rainbow et du logiciel et obtenir toutes les autorisations, permis et licences locales et extraterritoriales requises.
- B. Le Service ne doit pas être fourni ou mis à disposition, et vous ne devez pas permettre que le Service soit fourni ou mis à disposition, par exemple via vos utilisateurs Rainbow, directement ou indirectement, (i) à un pays faisant l'objet de sanctions commerciales de la part des États-Unis ou de la France, à des personnes physiques ou morales contrôlées par ces pays ou à des ressortissants ou résidents de ces pays autres que des ressortissants qui sont des résidents permanents entrés légalement dans des pays ne faisant pas l'objet de telles sanctions ; ou (ii) à toute personne (a) figurant sur l'une des différentes listes restreintes du gouvernement des États-Unis en vigueur alors ou listes similaires d'autres États ou gouvernements concernés car ladite entité, organisation ou personne a violé des réglementations sur le contrôle des exportations, participe à des activités de prolifération, est liée à des activités de terrorisme, est un ressortissant désigné d'un pays sous embargo, etc. ou, autrement (b) qui a violé toute loi, directive, ordonnance, décret, règlement donnant lieu à des sanctions commerciales et/ou sur le contrôle des exportations.

Vous respecterez toutes les lois et réglementations en vigueur associées à la réception et l'utilisation par vous du Service Rainbow. Vous devez vérifier que vous avez le droit d'utiliser toutes les fonctions du Service communications unifiées Rainbow sur votre territoire. Rainbow et le logo Rainbow sont des marques de commerce et de service d'Alcatel-Lucent Enterprise International et ne peuvent pas être utilisés, en tout ou partie, de quelque manière que ce soit sans l'autorisation écrite préalable d'HEXATEL.

Article 17 - Note supplémentaire relative à la protection des données personnelles

Tout traitement des données personnelles dans l'exécution du Service se fera sous votre responsabilité dans le respect de la législation applicable à la protection des données personnelles. Chacune des Parties s'engage à respecter ses obligations au titre de toute législation/réglementation relative à la protection des données personnelles et devra informer l'autre partie de toute exigence applicable en la matière, et, au besoin, devra donner les instructions à ladite partie sur la manière de se conformer à la réglementation en matière de protection des données personnelles.

Sans limiter le caractère général de ce qui précède, vous respecterez la législation relative à la protection des données personnelles de votre pays d'origine, notamment en ce qui concerne le traitement et l'envoi de données personnelles au Fournisseur de Service ou à HEXATEL dans le cadre de l'utilisation du Service. Chacune des Parties devra respectivement mettre en œuvre toutes les mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de protéger les données personnelles. HEXATEL s'engage à protéger vos données personnelles en vertu de.

Article 18 - Remarque à l'attention des utilisateurs internationaux

Le site et le Service sont hébergés sur des serveurs situés en France et sont conçus et destinés à des utilisateurs partout dans le monde. Si vous accédez au site et au Service depuis une région où la législation et/ou la réglementation régissant la collecte, l'exploitation et la divulgation des données personnelles diffère(nt) de la législation française, sachez qu'en continuant à utiliser le site et le Service, qui sont régis par le droit français, vous et vos Utilisateurs transférez vos données personnelles en France et acceptez expressément ce transfert.

Il est entendu que la version anglaise des conditions générales d'utilisation prime sur toutes les versions traduites.

Article 19 - Traitement des données nominatives

Les informations recueillies sont enregistrées dans un fichier informatisé par le personnel Hexatel dans l'objectif de fournir le service ou les produits commandés. Elles sont conservées pendant toute la durée de la relation commerciale avec notre société et ultérieurement et sont destinées aux équipes qui ont en charge la fourniture du service. Conformément à la loi « informatique et libertés », vous pouvez exercer votre droit d'accès aux données vous concernant et les faire rectifier en contactant le délégué RGDP à l'adresse rgpd@hexatel.fr Pour plus d'informations sur notre politique de protection des données, consultez notre page internet <https://www.hexatel.fr/rgpd/>

Annexe 1 : Définitions

- « Société affiliée » désigne, s'agissant d'une entité donnée, toute entité qui contrôle, est contrôlée par, ou est assujettie au même contrôle, de manière directe ou indirecte, avec ladite entité, pour la durée dudit contrôle.
- « Contrôle » aux fins de la présente définition désigne la capacité pour une entité donnée à déterminer les politiques d'administration d'une autre entité, soit par la détention d'une majorité des actions ou par la détention d'une minorité de blocage, ou par le contrôle du conseil d'administration de ladite entité.
- « Revendeur Agréé » désigne toute revendeur autorisé par HEXATEL à vous fournir le Service.
- « Coordonnées » désigne les données personnelles de l'Utilisateur telles qu'affichées sur son compte, comme son nom, avatar, titre, pays, numéro de téléphone et adresse électronique.
- « Liste de contacts » désigne la liste de contacts accessible par les Utilisateurs via le Service communications unifiées Rainbow et qui peuvent être (a) les contacts que les Utilisateurs peuvent avoir saisis/créés sur leur appareil, (b) les Utilisateurs créés via le Service communications unifiées Rainbow comme étant des membres de votre Société et (c) les Utilisateurs extérieurs à votre Société invités par vos Utilisateurs à se joindre à leur liste de contacts après acceptation.
- « Contenu » désigne (a) toute communication visuelle, écrite ou orale, fichier, document de données, vidéo ou enregistrement et/ou (b) tout autre type de contenu affiché, publié, envoyé, stocké, échangé ou transmis sur ou via l'utilisation du Service Rainbow.
- « Données personnelles » désigne les informations relatives à une personne physique identifiée ou identifiable comme Utilisateurs, ou des informations qui sont utilisées pour identifier de manière directe ou indirecte une

telle personne physique. Le nom, l'adresse électronique, le numéro de téléphone ou les informations relatives à votre utilisation du Service sont des exemples de données personnelles.

- « Informations relatives à la présence » désigne l'indication de la disponibilité d'un Utilisateur donné.
- « Demande d'abonnement » désigne un bon de commande pour s'abonner au Service Rainbow, qui indique la durée, le type et la quantité de Services Rainbow à fournir ainsi que les frais associés. « Vous » renvoie à l'entité qui a acheté le Service communications unifiées Rainbow au Fournisseur de Service.

Annexe 2 : Accord de niveau de service du Service Rainbow

La disponibilité du Service communications unifiées Rainbow est assurée à 99,5% du temps et ce dans les conditions telles que définies ci-après.

- $(\text{Total} - \text{Indisponibilité} - \text{Indisponibilité exclue}) / (\text{Total} - \text{Indisponibilité exclue}) > 99,5\%$
- Total : désigne le nombre total de minutes par mois.
- Indisponibilité : désigne le nombre total de minutes par mois durant lequel le Service communications unifiées Rainbow n'est pas opérationnel.

Les Indisponibilités exclues sont :

- Indisponibilité prévue (par exemple pour la maintenance ou les updates de versions du Service Rainbow) qui aura fait l'objet d'une notification préalable par tout moyen (affichage sur le site, emails);
- Indisponibilité d'une durée inférieure à 15 minutes ;
- Indisponibilité liée à des circonstances qui échappent au contrôle d'HEXATEL, comme les cas de force majeure (y compris sans s'y limiter, des pénuries, de conflits sociaux, de guerres, d'inondations, émeutes, actes de terrorisme, grèves, embargos, lock-out, troubles civils ou l'incapacité à obtenir un permis ou une autre autorisation requise pour fournir le Service sur des territoires précis), tout ce qui relève de Votre infrastructure, Vos matériels et Vos appareils, des défaillances à vos accès à Internet, des problèmes de transporteurs tiers échappant au contrôle d'HEXATEL, des attaques par déni de service et tout acte de piratage.

Date et Signature/Signature Electronique

[Retour au Sommaire](#)

CONDITIONS GENERALES D'INSCRIPTION AU SERVICE PASS PRO CONNECT EVOLUTION

Dans les présentes conditions générales LE SOUSCRIPTEUR désignera la personne physique ou morale souscrivant l'inscription aux services Hexatel.

Article 1 - Objet du contrat

La Société Hexatel commercialise des services de télécommunications permettant d'émettre des appels locaux, régionaux, nationaux, internationaux et vers mobiles à partir de postes téléphoniques fixes ou matériel de type PABX.

Les présentes conditions générales définissent les conditions de souscription à ces services.

1.1. Service de Téléphonie Entrant-Sortant

L'accès au Réseau Hexatel se fait sous forme de canaux SIP faisant parti d'un Trunk Pass Pro Connect. Le Trunk Pass Pro Connect nécessite la mise en place d'un lien IP XDSL ou fibre optique qui fera l'objet d'un contrat séparé aux présentes.

L'acheminement par Hexatel, conformément à la réglementation en vigueur, des communications téléphoniques en provenance ou à destination des numéros géographiques du Client sur les Lignes qui peuvent être soit des numéros repris par l'intermédiaire de l'offre Trunk Pass Pro Connect de l'opérateur historique soit des numéros portés soit des numéros attribués par Hexatel, Dans ce dernier cas, Hexatel attribuera au Client des numéros. Le Client pourra choisir le ou les numéros en fonction de la disponibilité de ce ou ces numéro(s) qui lui sera communiquée.

2.1. Conditions préalables à la mise à disposition du service

2.1.2. Conditions spécifiques de mise à disposition du Service de Téléphonie Trunk Pass Pro Connect.

2.2. Mandat de Portabilité

La demande de Portabilité d'un numéro géographique doit être formulée par écrit, concomitamment à la signature par le Client du contrat Voix Fixe, sur un document conforme au modèle joint en annexe au contrat Voix Fixe ("Mandat de Portabilité"), par le Client, titulaire du contrat d'abonnement au service téléphonique de l'opérateur historique pour le type d'accès concerné. Ce Mandat permet à Hexatel d'effectuer les démarches auprès de l'opérateur historique pour mettre en œuvre le portage du numéro et tient lieu de lettre de résiliation du contrat d'abonnement établi entre le Client et l'opérateur historique pour le numéro porté ainsi que l'accès correspondant. Concernant un autre opérateur que l'opérateur historique ce mandat n'a aucun effet sur la résiliation du contrat que le client avait souscrit avec ce dit opérateur, par conséquent c'est au client d'effectuer les démarches administratives auprès de son ancien opérateur pour résilier son contrat, mais seulement après la portabilité des numéros. Un nouveau Mandat de Portabilité devra être signé par le Client dans l'hypothèse où, au plus tard à la date de caducité indiquée dans le Mandat de Portabilité, la Portabilité ne pourrait pas être mise en œuvre. Les modalités de mise en œuvre de la Portabilité figurant dans les présentes Conditions Particulières sont celles s'appliquant entre Hexatel ou l'opérateur de réseau choisi et l'opérateur historique. Le Client ne pourra en aucun cas céder à un tiers le ou les numéros pour lesquels il a demandé la Portabilité. La mise en œuvre de la Portabilité est soumise à la condition suspensive que le Client soit en conformité avec l'ensemble de ses obligations contractuelles définies dans le contrat qui le lie avec l'opérateur historique ou tout autre opérateur. France Télécom pourra rejeter, reporter ou engager des études techniques complémentaires concernant la Portabilité des numéros géographiques, entre autres, dans les cas suivants :

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

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

2.3. Eligibilité au Service

L'accès du Client au Service sera conditionné par la validation technique de son installation téléphonique par France Télécom (ci-après dénommée « Eligibilité ») et par la disponibilité de lignes supplémentaires. Ainsi, Hexatel ne pourra être tenue responsable de la non-éligibilité d'un Site, cette décision ne relevant que de France Telecom.

2.4. Impossibilité de raccordement

Hexatel déterminera librement le type de raccordement et de Service fourni au Client pour chaque Site. En cas d'impossibilité de raccordement d'un Site au Service, Hexatel s'efforcera de proposer au Client une solution alternative, au prix et aux conditions contractuelles et techniques en vigueur pour cette nouvelle solution si possible, sinon le contrat sera annulé sans que le client ne puisse prétendre à aucun dédommagement de la part de Hexatel.

2.5. La fourniture du Service dépend de la fourniture par l'opérateur historique du service correspondant (liaisons cuivre, liaisons cuivre dégroupées), ce dernier étant soumis aux termes et conditions de fourniture de l'opérateur historique. En cas de modification des termes et conditions ou de suppression dudit service, Hexatel adressera une notification au Client avec un préavis de un (1) mois. Le Client pourra alors demander par lettre recommandée avec accusé de réception la résiliation du ou des Contrats de Service concernés.

Article 3 - Dans le cas d'une Mise en service d'un équipement Terminal

3.1. Service de Téléphonie Trunk Pass Pro Connect

Une fois le Lien d'Accès activé sur un Site objet d'un contrat séparé, Hexatel réalisera, le même jour, ses tests de recette standard relative au Service de Téléphonie.

3.2. Si les tests voix ne font pas apparaître d'Anomalies Majeures, Hexatel et l'éventuel installateur privé du Client connecteront l'Équipement Terminal au PABX du Client (côté extrémité des câbles servant à la connexion aux Lignes du Client) et aux Lignes du Client ainsi qu'au Lien d'Accès concerné. Le Client sera responsable vis-à-vis Hexatel de la prestation de son installateur privé. Hexatel fournira au Client, par fax ou tout autre moyen, un avis de Mise en Service (ci-après dénommer « Confirmation de mise en service »). Si les tests font apparaître des Anomalies Majeures, une nouvelle installation sera programmée.

3.3. S'il n'a pas souscrit à la Portabilité, un courrier de bienvenue fera office de mise en service. Le Client disposera d'un délai de sept (7) jours à compter de la date de la mise en service pour contester le bon fonctionnement du Service de Téléphonie Trunk Pass Pro Connect. Dans ce cas, le Client motivera cette contestation par écrit par l'existence d'Anomalies Majeures. Une fois ces Anomalies Majeures corrigées, une nouvelle confirmation de mise en service sera émise par Hexatel pour le Service concerné dans les conditions du présent article. A compter de la réception par Hexatel de la notification écrite du Client, Hexatel pourra suspendre le Service concerné sur le Site concerné jusqu'à sa recette. A défaut de réponse ou de contestation par écrit du Client dans le délai de réponse de sept (7) jours susmentionné ou en cas de contestation mal fondée ou en cas d'utilisation du Service de Téléphonie Trunk Pass Pro Connect sur un Site à des fins d'exploitation par le Client, le Service concerné sera réputé mis en service tacitement pour le Site concerné. Au cas où des Anomalies Mineures apparaîtraient, les Parties définiront d'un commun accord leur délai de correction. Lesdites Anomalies Mineures ne pourront faire obstacle à la recette du Service sur le Site concerné par le Client.

3.4. Si le Client a souscrit à la Portabilité, cette dernière sera mise en œuvre et recettée, dans un second temps, lors d'un rendez-vous fixé par Hexatel entre elle-même, France Telecom et le Client. Le fonctionnement de la Portabilité sera vérifié par la réalisation des tests de recette standard de Hexatel en relation avec le Client. Ces nouveaux tests auront pour seul objectif de constater la bonne mise en œuvre de la Portabilité. La recette des prestations à la charge de Hexatel étant réalisée dans le cadre de la procédure, les éventuels dysfonctionnements constatés ne pourront en aucun cas être imputable à Hexatel. Si les tests sont positifs, la Mise en Service intervenue est automatiquement confirmée et un e-mail qui sera adressé par Hexatel au Client. Si les tests font apparaître des dysfonctionnements, un retour en arrière est réalisé. Une nouvelle date pour la réalisation de la Portabilité est programmée avec France Telecom et le Client est informé de cette nouvelle date.

3.5. Le Client remédiera sans délai à tout événement qui lui serait imputable et qui empêcherait la réalisation de ses obligations par Hexatel et/ou d'une opération. En particulier, il ne pourra refuser plus d'une fois un rendez-vous proposé par Hexatel, auquel cas ses date et l'heure de disponibilité ne pourront être éloignées de plus de quarante-huit (48) heures du rendez-vous initial, et il procédera à toute correction ou mise à niveau nécessaire de ses Equipements. Ces opérations seront effectuées sous la responsabilité du Client et à ses propres frais. Dans l'hypothèse où la Mise en Service d'un Site et/ou la recette de la Portabilité seraient retardées pour une raison

imputable au Client, le Service sera facturé à compter de quinze (15) jours après la date de la première demande. Toute utilisation du Service sur un Site par le Client vaudra Mise en Service de ce Site.

Dans l'hypothèse où, en raison du refus non motivé du Client de remédier à tout événement qui lui serait imputable, Hexatel devrait renoncer à la mise en service d'un Site, Hexatel sera en droit d'appliquer, sans préjudice des autres recours dont elle dispose, un dédit correspondant aux frais de résiliation mentionnés à l'article 10 ci-après.

Article 4 - Notification des incidents

Hexatel fournit à ses clients un point d'entrée unique qui assure l'accueil, la prise en compte, l'aiguillage et le suivi des notifications des incidents. Avant de signaler un incident, le Client s'assurera qu'il ne se situe pas sur ses Equipements et/ou sur ses Sites. Le Client fournira à Hexatel toutes les informations requises par cette dernière. Ces informations comprendront, sans que ce soit limitatif :

- nom de l'interlocuteur Client déclarant l'incident
- type de Service impacté
- description, localisation et conséquences de l'incident
- coordonnées d'une personne à tenir informée.

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

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

Une fois la qualification effectuée, Hexatel 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'incident. L'horaire mentionné sur le ticket d'incident constituera le point de départ du calcul de la durée d'un incident, sous réserve de confirmation par le Client de la déclaration par écrit, par fax ou e-mail dans les trente (30) minutes après l'appel.

Les numéros d'appel du Centre de Support Client ainsi que les coordonnées de dossier du Client sont exclusivement réservés à ce dernier et ne devront en aucun cas être communiqués à un tiers, y compris les Utilisateurs finaux. En aucun cas Hexatel n'est habilitée à effectuer la gestion de la relation avec ces derniers. Hexatel est en droit d'opposer au Client tout incident mal renseigné qui aurait une incidence dans le traitement de celui-ci.

Article 5 - Gestion des incidents

5.1. Hexatel réalisera l'identification et la qualification de l'incident et confirmera par téléphone au Client qu'il constitue bien une Anomalie. Toute ouverture de ticket pour un incident qui, après vérification par Hexatel, s'avèrera ne pas relever du périmètre de responsabilité Hexatel et/ou être consécutive à un usage anormal et/ou frauduleux du Service par le Client, pourra donner lieu à facturation. Une fois l'origine de l'Anomalie identifiée Hexatel réalisera les actions visant à la corriger. Dès lors qu'Hexatel a fait, auprès du Client, la demande d'accès aux sites nécessaires à la résolution d'une Anomalie, le décompte du temps de l'Anomalie est gelé jusqu'à ce qu'Hexatel obtienne l'accès physique aux dits Sites et à ses Equipements.

5.2. Clôture des incidents : La clôture d'une signalisation d'incident sera faite par Hexatel comme suit :

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

5.3. Gestion des travaux programmés

Hexatel et ou l'opérateur de réseau choisi, peuvent être amenés à réaliser des opérations de maintenance ou d'évolution de son réseau susceptibles d'affecter ou d'interrompre le fonctionnement du Service. Elle informera le Client de telles opérations par tout moyen avec un préavis de vingt-quatre (24) heures. Hexatel s'efforcera de limiter les conséquences de ces opérations sur le Service, ces dernières étant réalisées de nuit dans une fenêtre de maintenance comprise entre deux (2) heures et six (6) heures.

Article 6 - Souscription de l'inscription

6.1. Pièces nécessaires :

LE SOUSCRIPTEUR devra fournir à l'appui de sa demande, les pièces suivantes

- Dernière(s) facture(s) d'opérateur(s) de services téléphoniques filaires,
- Relevé d'identité bancaire, postale,
- Extrait KBIS de moins de 6 mois pour les personnes morales de droit privé (facultatif),
- Pour une personne morale de droit privé ou une personne morale de droit public, tout document comportant les mentions légales obligatoires pour la désignation de la personne morale et une pièce d'identité officielle attestant de la qualité pour agir du signataire.

Cette garantie ne couvre pas les conséquences d'une utilisation anormale ni d'un mauvais entretien des produits distribués par Hexatel, ni d'un accident. Dans ce cas, le remplacement du produit sera à la charge du SOUSCRIPTEUR.

6.2 La souscription du présent contrat implique l'acceptation pleine et entière des présentes conditions générales.

6.3 L'inscription prendra effet à la suite de son acceptation par Hexatel.

Article 7 - Obligations de Hexatel

7.1 Hexatel s'engage à mettre en œuvre l'ensemble des moyens à sa disposition pour offrir au SOUSCRIPTEUR la meilleure qualité de service possible.

7.2 Hexatel ne saurait, toutefois, être tenue pour responsable des défaillances du service ayant entraîné ou non un dommage pour LE SOUSCRIPTEUR qui serait le fait d'une cause étrangère telle que ce cas fortuit, le fait d'un tiers, le fait ou la faute du SOUSCRIPTEUR, de même que tout dommage qui serait la conséquence d'une interruption dans la fourniture d'énergie électrique, du service de l'opérateur téléphonique local, ou autre qui sont nécessaires au fonctionnement du service.

7.3 La responsabilité de Hexatel ne saurait être engagée pour les dommages indirects, tel que pertes de revenus, d'activité, d'un contrat d'économies ou de bénéfices escomptés, ou pour tout autre préjudice indirect.

7.4 Dans le cas où la responsabilité de Hexatel serait engagée dans le cadre de l'exécution du contrat, la responsabilité ne pourra excéder 3% des 12 derniers mois de facturation. Dans tous les cas un maximum de 1000 € pour l'ensemble des dommages et préjudices occasionnés.

Article 8 - Obligations du SOUSCRIPTEUR

LE SOUSCRIPTEUR s'engage à :

- Lors de la signature du contrat, transmettre son ou ses numéros de téléphone exacts, attribués par l'opérateur de boucle locale. La déclaration de fausses informations : numéro de téléphone erroné, mauvaise adresse... entraînera la responsabilité du SOUSCRIPTEUR.
- Lors de la signature du contrat, transmettre l'adresse email à laquelle lui sera envoyé sa facture.
- Payer le prix des services fournis par Hexatel au tarif en vigueur sur la période de facturation.
- Pour connaître les derniers tarifs, le SOUSCRIPTEUR peut appeler au 0810515115 (appel local)
- Bénéficier pendant toute la durée du contrat, d'un abonnement téléphonique souscrit auprès d'un opérateur de boucle locale.
- Prévenir Hexatel de tout changement concernant cet abonnement téléphonique local, notamment en cas de changement du numéro d'appel, résiliation de la ligne, et à informer Hexatel de sa nouvelle situation.
- Informer sans délai Hexatel de tout changement d'adresse ou de coordonnées bancaires.

LE SOUSCRIPTEUR ne pourra céder la présente inscription qui lui est personnelle.

Pour toute intervention justifiée par la commande, l'entretien ou l'évolution du Service, le Client doit permettre à Hexatel et à toute personne mandatée par elle d'accéder au Site concerné, et en particulier à l'Emplacement de l'Équipement Terminal, 24h sur 24 et 7 jours sur 7 pour la relève des dérangements et pendant les Heures Ouvrables dans les autres cas.

Le Client s'engage à ne pas modifier les Equipements Hexatel et, en particulier, ceux installés sur les Sites et ne doivent en aucun cas :

- débrancher ou couper l'alimentation de ces Equipements,
- modifier le câblage des cartes, modifier la configuration de ces Equipements,
- Les Parties conviennent expressément qu'Hexatel ou l'opérateur de réseau choisi demeurera de manière permanente pleinement propriétaire de ses Equipements et qu'aucun droit de propriété n'est transféré au Client sur l'un quelconque des éléments mis à leur disposition au titre d'un contrat Trunk Pass Pro Connect.
- En cas de saisie ou de toute autre prétention d'un tiers à des droits sur les Equipements de Hexatel, y compris les éventuels logiciels, le Client est tenu de s'y opposer et d'en aviser immédiatement Hexatel afin de lui permettre de sauvegarder ses droits et s'assurera que ses Utilisateurs Finaux agissent de même. De la même manière, en cas de procédure collective du Client et/ou d'un Utilisateur Final, le Client en avisera immédiatement Hexatel.

Article 9 - Facturation et paiement des services

9.1 Tarif des communications téléphoniques :

Les tarifs Hexatel tels qu'ils sont applicables à la date de souscription sont ceux en vigueur à la date de souscription du contrat Trunk Pass Pro Connect. Hexatel se réserve la possibilité de modifier à tout moment ses tarifs. Les modifications de tarifs seront communiquées au SOUSCRIPTEUR par tous moyens de communication à la convenance de Hexatel, dans un délai minimum de 30 jours précédant leur mise en application.

9.2. Hexatel enverra tous les mois la facture des consommations du mois précédent par mail, à l'adresse mail de facturation convenue avec le SOUSCRIPTEUR. Un envoi par courrier pourra également être envoyé mensuellement.

9.3. Hexatel enverra par mail chaque mois au SOUSCRIPTEUR, une facture comportant la liste des destinations appelées au cours du mois précédent, une facture détaillée comportant la liste des appels effectués, la date et l'heure d'appel au cours du mois précédent pourra être envoyée sur simple demande.

9.4. Les factures Hexatel sont payables par prélèvements automatiques sur le compte bancaire ou postal du SOUSCRIPTEUR. Les paiements des administrations inscrites pourront être effectués par mandat administratif. Les sommes facturées doivent être réglées avant la date de règlement indiquée sur la facture. Tout retard de paiement, rejet de prélèvement ou carte bancaire impayée, fera l'objet de la facturation d'une pénalité forfaitaire de 40 Euros HT pour frais d'impayés, et de la coupure de la ligne 15 jours après le rejet du prélèvement de l'impayé. Le rétablissement de la ligne après coupure sera facturé forfaitairement 100 Euros HT.

9.5. Hexatel se réserve le droit de facturer des communications au SOUSCRIPTEUR qui seraient arrivées avec un retard de la part des opérateurs n'excédant pas 24 mois.

Article 10 - Durée

Le contrat Trunk Pass Pro Connect est conclu pour une durée de {{SBQQ__QUOTE__SUBSCRIPTIONTERM}} mois à compter de sa date de mise en service. A l'issue de la période initiale ci-dessus, le Service sera tacitement reconduit d'année en année, chaque Partie pouvant y mettre fin, sans pénalité, par lettre recommandée avec avis de réception adressée à l'autre Partie à cet effet, en respectant un préavis de au moins trois (3) mois.

Dans le cas où le souscripteur résilierait le contrat avant la date de fin d'engagement, le SOUSCRIPTEUR se verra facturé des frais de résiliation d'un montant correspondant aux abonnements et forfaits mensuels multiplié par le nombre de mois restant jusqu'à la fin de l'engagement initial.

Dans le cas où le souscripteur résilierait le contrat et ne respecterait pas le délai de préavis, le SOUSCRIPTEUR se verra facturé des frais de résiliation d'un montant correspondant aux abonnements et forfaits mensuels multiplié par le nombre de mois correspondant au préavis.

Il est précisé que, en cas de résiliation d'un Trunk Pass Pro Connectant la Mise en Service ou la reprise du Lien d'Accès correspondant, pour quelque motif que ce soit, à l'exception d'une résiliation pour faute Hexatel, le Client sera redevable de frais de résiliation forfaitaire de 200€HT par accès Trunk Pass Pro Connect pour les Sites inclus dans la catégorie des sites en raccordement sur le contrat Trunk Pass Pro Connect.

Article 11 - Dépôt de garantie :

A la conclusion de l'inscription et à tout moment pendant la durée du contrat notamment en cas d'incident de paiement, il peut être demandé par Hexatel un dépôt de garantie au SOUSCRIPTEUR, équivalent à la facture de deux mois de consommations du précédent opérateur. Le dépôt de garantie sera restitué sur demande du SOUSCRIPTEUR dans un délai maximum de deux mois suivant l'expiration du contrat, sous réserve que LE SOUSCRIPTEUR ait acquitté l'intégralité des sommes dues à Hexatel. Ce dépôt de garantie déposé entre les mains de Hexatel ne produit pas d'intérêt.

Article 12 - Contestations - réclamations

Seules les contestations ou réclamations exprimées par écrit seront prises en considération par Hexatel. Toute contestation de communications téléphoniques entraînera des frais de recherches facturés forfaitairement 100 Euros HT par Hexatel. Au cas où cette contestation s'avérerait fondée, la somme forfaitaire de 100 Euros HT serait restituée par Hexatel.

Article 13 - Suspension des services

13.1. En cas de non-paiement total ou partiel d'une facture ou d'un dépôt de garantie, les services pourront être suspendus par Hexatel après avertissement écrit.

13.2. Hexatel se réserve enfin la possibilité de suspendre les services en cas d'augmentation anormale du montant des communications du SOUSCRIPTEUR. LE SOUSCRIPTEUR en sera préalablement informé.

13.3. Pour l'offre Trunk Pass Pro Connect illimitée fixe, le client s'engage à avoir un volume mensuel de communications fixes vers les mobiles supérieur à 30% du volume mensuel global de communications en minutes. Si ce quota n'était pas respecté, Hexatel se donne la possibilité de résilier le contrat unilatéralement.

13.4. Pour les offres illimitées, Hexatel se réserve le droit de suspendre le service puis de résilier le contrat en cas d'utilisation frauduleuse ou non raisonnable de l'offre (L'utilisation raisonnable correspond à une consommation par accès Trunk Pass Pro Connect n'excédant 30H d'appels illimités/mois). La cession des appels, les appels depuis et vers les plateformes téléphoniques, centres d'appel et boîtiers radio sont interdits. Les renvois d'appels sont inclus.

Article 14 - Résiliation des services

14.1. LE SOUSCRIPTEUR peut résilier à tout moment les services Hexatel, en adressant à Hexatel un courrier recommandé avec accusé de réception. Le contrat prend fin dans un délai de trois (3) mois à compter de la réception dudit courrier. Cette résiliation se fera dans les conditions définies dans l'article 10 des présentes conditions générales de vente. Les communications passées pendant le délai de résiliation restent dues jusqu'à l'arrêt effectif de l'activation de la ou des lignes téléphoniques du SOUSCRIPTEUR par l'opérateur local.

14.2. Hexatel se réserve la possibilité de résilier à tout moment de plein droit les services pour les causes suivantes:

- Non-respect des conditions générales et particulières du contrat d'inscription,
- Fausse(s) déclaration(s) du SOUSCRIPTEUR relative(s) au contrat d'inscription,
- Incident de paiement du SOUSCRIPTEUR,
- Retrait des autorisations administratives nécessaires à la fourniture du service,
- En cas de force majeure : éléments naturels et faits de guerre.

14.3. En cas de résiliation des services par Hexatel pour un des motifs énoncés à l'article 14.2 LE SOUSCRIPTEUR ne pourra prétendre à aucun dommage et intérêts.

14.4. Dans le cas où un Equipement Terminal est fourni et installé par Hexatel ou de son fournisseur.

Au terme ou en cas de résiliation d'une Commande, quelle qu'en soit la cause, de même qu'en cas d'évolution du Service entraînant un changement des Equipements Hexatel ou de son fournisseur, le Client restituera les Equipements Hexatel à sa première demande. Si suite à une demande Hexatel restée vaine, le Client n'a pas renvoyé les Equipements, alors après l'envoi d'une mise en demeure adressée par voie recommandée avec avis de réception restée sans effet dans un délai de un (1) mois, le Client se verra appliquer par Hexatel une pénalité par Equipement non restitué de 1000 €HT, sans préjudice de toute action judiciaire en réparation qu'Hexatel pourrait engager.

Article 15 - Traitement des données nominatives.

Les informations demandées au SOUSCRIPTEUR sont nécessaires pour la prise en compte de l'inscription aux services Hexatel. Le défaut de réponse, ou une réponse inexacte de la part du SOUSCRIPTEUR rendrait impossible le traitement de la demande d'inscription. Conformément à la réglementation Hexatel prend les mesures propres à assurer la protection et la confidentialité des informations nominatives détenues ou traitées dans le cadre de l'inscription. Les informations nominatives qui sont demandées au SOUSCRIPTEUR sont couvertes par la loi du 6 janvier 1978, relative à l'informatique et aux libertés. Le SOUSCRIPTEUR dispose en conséquence du droit individuel d'accès et de rectification que cette loi lui reconnaît.

En cas de transmission totale ou partielle des données nominatives détenues ou traitées dans le cadre de l'inscription à tout tiers ou autre opérateur de services, notamment dans le domaine des télécommunications, Hexatel s'oblige au respect de la réglementation en vigueur et au secret des communications du SOUSCRIPTEUR.

Les informations recueillies sont enregistrées dans un fichier informatisé par le personnel Hexatel dans l'objectif de fournir le service ou les produits commandés. Elles sont conservées pendant toute la durée de la relation commerciale avec notre société et ultérieurement et sont destinées aux équipes qui ont en charge la fourniture du service. Conformément à la loi « informatique et libertés », vous pouvez exercer votre droit d'accès aux données vous concernant et les faire rectifier en contactant le délégué RGPD à l'adresse rgpd@hexatel.fr. Pour plus d'informations sur notre politique de protection des données, consultez notre page internet <https://www.hexatel.fr/rgpd/>.

Article 16 - Cessibilité de l'inscription.

Hexatel se réserve la faculté de céder, transférer ou apporter à un tiers, sous quelque forme que ce soit, les droits et obligations nés du présent contrat.

Article 17 - Tribunal compétent.

En cas de litige, si LE SOUSCRIPTEUR est un professionnel, seul sera compétent le Tribunal de Commerce d'Orléans. Je, soussigné(e) donne mandat, à Hexatel pour effectuer, en mon nom et pour mon compte, toutes les démarches nécessaires à la mise en œuvre du service de Trunk Pass Pro Connect de Hexatel auprès de France Télécom sur la ou les ligne(s) téléphonique(s) désignée(s) dans le mandat de portabilité. Je certifie être titulaire des lignes téléphoniques mentionnées et être titulaire pour ces lignes, d'un abonnement au service téléphonique de

l'opérateur historique ou un autre opérateur. Je suis informé(e) que la mise en œuvre du service Trunk Pass Pro Connect sur un accès ou un groupement d'accès entraîne, le cas échéant, la résiliation de tout ou partie des contrats de raccordement aux services de l'opérateur historique ou le groupement d'accès concerné, dans les conditions de ces derniers. Par la signature du présent Contrat, le SOUSCRIPTEUR certifie l'exactitude des informations qu'il a portées au Contrat et reconnaît avoir pris connaissance et accepté les conditions générales et les conditions particulières du Service Contrat Trunk Pass Pro Connect intégré dans les obligations du souscripteur envers l'opérateur historique ou un autre opérateur, ainsi que la grille tarifaire (en annexe) en vigueur à ce jour.

Date et Signature/Signature électronique

[Retour au Sommaire](#)

CONDITIONS GENERALES D'INSCRIPTION AU SERVICE LOCATION MAINTENANCE PASS PRO CONNECT EVOLUTION

Article 1 - Etendue du contrat

L'abonnement comprend :

- la fourniture et la pose du réseau ainsi que de des équipements téléphoniques tels que décrits ci-dessus et qui demeurent, en totalité, la propriété d'Hexatel ;
- la maintenance de ladite installation ;
- l'exécution gratuite des réparations résultant d'un usage normal de l'installation ;
- le remplacement des cordons de combinés ou de récepteurs devenus défectueux par suite d'un usage normal, exception faite des cordons extensibles.

a) Maintenance préventive :

Maintenance Classique : une visite de maintenance préventive par an à la demande du client.

b) Maintenance active :

Hexatel s'engage à intervenir dans les délais prévus dans le cadre du contrat ou dans les meilleurs délais.

Maintenance Classique : Délai de rappel en ligne 1 heure avec télémaintenance si disponible, Garantie d'intervention panne totale (plus de 80% de dysfonctionnements) : sous 4 heures, Garantie d'intervention panne majeure (de 20 à 80% de dysfonctionnements) : sous 8 heures, Garantie d'intervention panne mineure (moins de 20% de dysfonctionnements) : sous 16 heures, Déplacement, main d'œuvre et pièces inclus (hors consommables et matériel d'énergie), 1 visite préventive annuelle sur demande du client non obligatoire.

Ces prestations préventives ou actives seront assurées pendant les heures réglementaires de travail de la Société soit du Lundi au Vendredi de 08H15 à 12H et de 13H30 à 17H15 (hors jours fériés), sauf pour les clients ayant souscrits un contrat 24h/24 7j/7. Les travaux de maintenance effectués en dehors de ces heures devront faire l'objet d'un accord particulier défini avec le Client et mis en annexe au présent contrat. Hexatel s'engage à fournir tous les rapports exigés par certains services. Les postes analogiques (dit simples), les mobiles DECT, les PC et leur système d'exploitation ne sont pas couverts par les présentes. Par ailleurs, en cas de piratage des accès téléphoniques ou du matériel téléphonique du client, la responsabilité d'Hexatel ne pourra pas être engagée, ce contrat de maintenance ne couvrant pas les risques de piratage. Il appartient au Client de souscrire une assurance spécifique concernant le piratage ou actes frauduleux pour ses systèmes informatiques ou téléphoniques.

Article 2 - Conditions de maintenance - Responsabilité du locataire

Afin de permettre la maintenance et le fonctionnement de l'installation louée, le Client signalera immédiatement à Hexatel, tout dérangement survenu dans l'installation. Seuls, les agents d'Hexatel ont qualité pour intervenir sur ladite installation. Par ailleurs, le Client est responsable de ladite installation. Tout dégât dû à un incendie, à la foudre, aux inondations, à des accidents, bris, chocs ou chutes, à des émanations chimiques, à l'humidité ou à la chaleur ambiante, à la nature même de l'industrie, du commerce, de l'exploitation de la profession du Client, à un usage anormal, ou de toute autre cause, donnera lieu à une indemnisation au profit d'Hexatel et qui sera égale au coût de la remise en état, sans préjudice de tous autres dommages-intérêts, s'il y avait lieu. Le Client est également responsable en cas de vol. Du fait de sa responsabilité le Client s'engage à souscrire une police d'assurance destinée à le garantir à raison de sa responsabilité et dont il devra justifier à toute demande de Hexatel. La police d'assurance ainsi souscrite devra comporter délégation au profit de cette dernière des indemnités versées par la Compagnie en cas de sinistre.

Article 3 - Redevance

La redevance est payable d'avance dans les trente jours de la réception de la facture par prélèvement automatique.

Article 4 - Modification de l'installation

Les changements, déplacements, adjonctions de postes, toute modification de l'installation telle qu'elle est décrite ci-dessus, ne pourront être exécutés que par Hexatel. Ils donnent lieu au versement par le Client d'une participation aux frais et entraînent une modification de la redevance de location et de maintenance selon le tarif en vigueur à la date considérée. L'adjonction de poste supplémentaire après la mise en service entraîne un avenant au contrat Pass Pro Connect afin de prendre en compte la modification de prix.

| Description | 48 MOIS RESTANT PRIX €HT | 36 MOIS RESTANT PRIX HT | 24 MOIS RESTANT PRIX HT |
|--|-----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| Poste IP Alcatel 8058s | 21 | 23 | 30 |
| Poste IP Alcatel 8028s | 18 | 20 | 26 |
| Poste IP Alcatel 8018 | 14 | 15,50 | 20 |
| Poste 8039 | 19 | 22 | 28 |
| Poste 8029 | 18 | 20 | 26 |
| Poste 4019 | 14 | 15 | 19 |
| Poste téléphonique Gigaset C530IP Noir | 14 | 15,50 | 20 |
| Passage de 2 à 4 canaux | 5,50 | 6,10 | 9,60 |
| 2 utilisateurs analogiques sur adaptateur IP MP112 SIP | 26 | 29 | 38 |
| Option Module 10 touches | 2,80 | 3,10 | 4 |
| Option Module 40 touches | 5,50 | 6 | 8 |
| Switch POE 10 Ports 6350 (dont 8 ports POE) | 22 | 24,50 | 32 |
| Switch POE 24 Ports 6350 (dont 8 ports POE) | 39 | 43 | 56 |
| Borne Wifi Stellar AP1201 | 21 | 23 | 30 |
| Serveur Vocal Interactif (SVI), 1 niveau, 1 message | 14 | 15,50 | 20 |
| Casque Jabra Evolve 65 UC Mono | 7 | 8 | 10 |
| Casque Jabra Evolve 65 UC Duo | 7,50 | 8,50 | 11 |
| Casque Jabra Engage 65 UC Mono | 13 | 14,50 | 19 |
| Casque Jabra Engage 65 UC Duo | 14 | 15,50 | 20 |
| Pieuvre de conférence Jabra Speak 710 UC | 12,5 | 14 | 18 |

Article 5 - Durée du contrat

Les présentes prennent effet à la date de mise en service de l'installation. Elles sont conclues pour une durée de ((SBOQ_QUOTE_SUBSCRIPTIONTERM)) mois. A l'issue de la période initiale, elles se renouvellent par tacite reconduction d'année en année sauf dénonciation, par lettre recommandée par l'une ou l'autre des parties, au moins trois mois avant l'expiration de la période en cours. La cession de l'entreprise, du fonds ou de l'exploitation encore des locaux où est située l'installation ne met pas fin aux présentes qui continueront à produire leurs effets à l'égard du successeur. Le cédant, garant de l'exécution de la présente clause, s'engage à informer le cessionnaire de ladite clause ; un avenant de transfert de contrat devra être conclu. A cette fin, le cédant avertira immédiatement Hexatel de la cession intervenue afin qu'il puisse être procédé à cette régularisation. A défaut, le présent contrat se trouvera résilié de plein droit au préjudice du Client. En cas de non-paiement à bonne date de la redevance d'entretien, de la non-exécution des remises en état ci-dessus prévues à l'article 3, et d'une façon plus générale, de la non-observation d'une des clauses stipulées aux présentes, Hexatel sera en droit de suspendre le contrat de location-maintenance. En outre, elle pourra, cinq jours après l'envoi d'une lettre recommandée restée sans effet, résilier le présent contrat. En cas de résiliation du fait du non-respect par le Client de l'une des clauses du présent contrat et notamment par suite de résiliation anticipée ou en cas de non-paiement de la redevance d'entretien, il sera dû, par celui-ci, à titre d'indemnité contractuelle et forfaitaire, et ce, nonobstant les dispositions de l'article 1231 du Code Civil, une somme égale à 100% des redevances (toutes taxes comprises) restant à courir sur la période prévue au présent article majorée de 10%. Le présent contrat sera résilié de plein droit en cas de liquidation de biens, de règlement judiciaire ou de faillite personnelle du Client. Dans le cas, la Société se trouvera déchargée de toute responsabilité si des conséquences dommageables à l'installation devaient en résulter ultérieurement.

Article 6 - Résiliation du contrat

Le présent contrat se trouvera résilié de plein droit et sans l'accomplissement d'aucune formalité judiciaire :

- en cas de liquidation de bien, de règlement judiciaire, de faillite personnelle, de procédure de suspension des poursuites, de déconfiture ;

- en cas de non-respect par le Client de l'une quelconque des obligations qui lui incombent en vertu du présent contrat et notamment des articles premier (in fine), trois à six, si dans le délai de cinq jours, la mise en demeure adressée au Client, par lettre recommandée, est restée infructueuse.

Hexatel pourra alors procéder à la récupération du matériel donné en location et, en cas de difficulté en vertu d'une ordonnance de référé rendue par Monsieur le Président du Tribunal dans le ressort duquel se trouve située l'installation donnée en location. En outre, la résiliation anticipée du contrat entraînera le paiement par le Client, à titre d'indemnité contractuelle et forfaitaire, et ce, nonobstant les dispositions de l'article 1231 du Code Civil, d'une somme égale à 100% des redevances (toutes taxes comprises) restant à courir sur la période prévue à l'article 5 ci-dessus majorée de 10%. En cas de résiliation, qu'elle qu'en soit la cause, les sommes versées à quelque titre que ce soit restent acquises à Hexatel à titre de dommages-intérêts forfaitaires. Au cas où le Client déciderait, avant la mise en service de l'installation, de ne pas donner suite au présent contrat, il devrait payer à Hexatel une indemnité forfaitaire de rupture, dont le montant est forfaitairement fixé à deux années de location-maintenance. Par ailleurs, Hexatel sera en droit de rompre le contrat si le Client ne s'était pas acquitté, avec la date de mise en service de l'installation, des sommes qu'il s'engage à verser.

Article 7 - Transfert de propriété - Cession de contrat

Le bailleur propriétaire de l'installation peut céder la propriété de celui-ci ainsi que tous les droits du présent contrat à un tiers. Le bailleur notifiera au locataire la cession qui pourrait être consentie conformément à l'alinéa qui précède. A compter de cette notification, le locataire qui consent dès à présent à la substitution du bailleur, se trouvera de plein droit tenu envers le nouveau bailleur des obligations prévues par le présent contrat.

Article 8 - Dispositions diverses

Pour les installations reliées au réseau d'un autre opérateur qu'Hexatel, la garantie d'Hexatel, est limitée d'une part, par la réglette d'arrivée sur laquelle l'opérateur du client raccorde les lignes extérieures et, d'autre part, par le tableau de charge branché sur le courant électrique. Le matériel installé ne peut être cédé, prêté, sous-loué, nanti ou saisi. La cession de l'entreprise, du fonds ou de l'exploitation ou encore des locaux où est située l'installation met fin au présent contrat et entraîne l'application des dispositions de l'art. 7 ci-dessus. Il en est de même en cas de cessation de l'entreprise. En cas de transfert de l'entreprise, du commerce, de l'exploitation ou de la profession du Client dans des locaux autres que ceux visés sous l'article premier ci-dessus, l'installation sera réinstallée aux frais de celui-ci, dans ses nouveaux locaux, à moins qu'il n'en décide autrement. Dans cette dernière hypothèse, le contrat se trouvera résilié de plein droit, entraînant ainsi l'application des dispositions de l'art. 7 ci-dessus. A l'expiration de la location le Client est tenu de restituer les appareils en bon état d'utilisation. Les frais de démontage et de remise en état de l'installation et tous appareils s'y rattachant ayant une cause étrangère à l'usage et à l'usure normale sont à la charge du Client. Hexatel ne saurait être tenue responsable des détériorations dues à la reprise de l'installation.

Ne sont pas compris dans le présent contrat :

- les travaux et fournitures du ressort d'autres corps de bâtiment, tels que ferrures, poteaux, tranchées, armoires...
- les indemnités, frais de voyage et de déplacement du personnel et frais de transport du matériel pour tous travaux exécutés en dehors du lieu où est située Hexatel ;
- les suppléments qu'entraîneraient les travaux exécutés en dehors de l'horaire normal ;
- les modifications et extensions demandées par le Client ou par l'opérateur du client si ce n'est pas Hexatel ;
- la fourniture du courant électrique nécessaire au montage du matériel, au fonctionnement de l'installation ;
- le remplacement éventuel du réseau, ou en partie, de canalisations, ainsi que des batteries (accumulateurs ou piles) lorsque l'installation en comporte.
- Aucune réduction du montant de la redevance de location ou aucune indemnité ne peuvent être allouées en cas d'arrêt momentané du service pour réparation, de grèves provoquant une interruption dans la maintenance, d'accidents ou perturbations quelconques.

Article 9 - Attribution de juridiction

Au cas où il deviendrait nécessaire de timbrer les présentes, comme de les enregistrer, les frais qui en découleraient seront à la charge du Client. Pour tous litiges, il est fait attribution expresse de juridiction au Tribunal de Commerce du siège social d'Hexatel.

Article 10 - Traitement des données nominatives

Les informations recueillies sont enregistrées dans un fichier informatisé par le personnel Hexatel dans l'objectif de fournir le service ou les produits commandés. Elles sont conservées pendant toute la durée de la relation commerciale avec notre société et ultérieurement et sont destinées aux équipes qui ont en charge la fourniture du service. Conformément à la loi « informatique et libertés », vous pouvez exercer votre droit d'accès aux données vous concernant et les faire rectifier en contactant le délégué RGDP à l'adresse rgpd@hexatel.fr. Pour plus d'informations sur notre politique de protection des données, consultez notre page internet <https://www.hexatel.fr/rgpd/>.

Date et Signature/Signature électronique

[Retour au Sommaire](#)

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Les dispositions du présent contrat régissent les droits et obligations des parties et excluent toutes autres stipulations qui n'y sont pas expressément rappelées. Notamment aucune convention passée avec la personne d'Hexatel ne peut être opposée à celle-ci si elle n'a pas été confirmée par écrit par sa direction.

1 - Commande

En nous passant commande, le Client accepte nos présentes conditions générales de vente ou prévalent sur celles contraires qui figureraient sur ses propres documents, sauf dérogation expresse acceptée par écrit. Une convention ou un accord conclu entre le Client et le personnel d'Hexatel n'est opposable à Hexatel qu'en cas de confirmation écrite de la Direction du Siège d'Hexatel. Tout devis ou offre n'engage Hexatel que pour la période de validité y indiquée. En l'absence d'indication, l'offre ou le devis ne sera valable que durant un mois à compter de sa date.

2 - Exécution

Les fournitures, matériels, produits, systèmes, installations et prestations (ci-après désignés par « les prestations ») seront conformément aux accords écrits (études, conseils, location, vente, assistance technique) intervenus entre le Client et Hexatel.

3 - Prix

Les prix convenus s'entendent pour des prestations réalisées sans interruption du fait du Client, quel qu'en soit le motif invoqué. Si pour des raisons indépendantes d'Hexatel, les travaux devaient être exécutés en plusieurs tranches, les frais supplémentaires qui résulteraient des reprises de chantier seraient à la charge du Client, ainsi que ceux résultant de l'application de la révision de prix. Nos prix sont établis en fonction des conditions économiques du moment. Ils varient selon les décisions gouvernementales en matière de réglementation des prix et, à défaut, selon la formule prévue dans le document contractuel suivant les indices publiés au Bulletin Officiel concurrence, consommation, répression des fraudes.

4 - Livraison, Installation

Nos délais de livraison sont donnés à titre indicatif. Ils partent du jour du paiement de l'acompte ou du dépôt de garantie prévu dans le document contractuel. Les retards ne peuvent, en aucun cas, justifier l'annulation de la commande par le Client, ni donner lieu à des dommages-intérêts à son profit. Les éléments connexes dont dépend la mise en service des prestations devront être réalisés en temps utile par les soins du Client. L'aménagement des locaux comprenant leur éclairage, leur chauffage et tous les travaux ne concernant pas les spécialistes des courants faibles, tels que maçonnerie, peinture, menuiserie, etc... incombent au Client. Ces locaux doivent notamment :

- être fermés, éclairés, aérés, propres ;
- être équipés des dispositifs nécessaires pour obtenir une température entre 18° et 22° C et une hydrométrie entre 60% et 70% sans condensation ;
- comporter un revêtement de sol neutralisant la chape et un revêtement mural de bonne qualité éliminant les charges éventuelles d'électricité statique ;
- comporter une arrivée de courant fusible séparément et sous tension permanente ainsi que la prise de terre et des prises de courant en nombre suffisant.

Le Client respectera les normes prescrites par les services techniques d'Hexatel.

Le Client s'oblige à informer Hexatel de toutes consignes relatives à la sécurité et de toutes conditions particulières propres au site où sont réalisées les prestations.

5 - Garantie

La garantie donnée par Hexatel est précisée dans le document contractuel et assurée selon les clauses prévues.

6 - Conditions de paiement

Nos factures sont payables à réception, net sans escompte, sans déduction ni compensation et avec renonciation à tout droit de rétention. Tout retard de paiement, pour quelque cause que ce soit, donne droit à des pénalités, à compter de la date d'échéance de la facture, au taux de trois fois le taux d'intérêt légal en vigueur, plus une indemnité forfaitaire de 40€ pour frais de recouvrement (C.Com.Art.L441-6 al.12).

7 - Logiciels

Les logiciels sont exclusivement exploitables pour les prestations objet du document contractuel. Ils sont incessibles, de même que la reproduction de documents les concernant et restent la propriété d'Hexatel ou de son Fournisseur. Le Client prendra toutes les précautions nécessaires pour la protection du caractère secret des programmes mis à sa disposition pour son usage propre par Hexatel. La responsabilité de Hexatel ne saurait être mise en cause pour tout dommage que le Client pourrait subir du fait d'une utilisation anormale ou frauduleuse des logiciels.

8 - Propriété intellectuelle et industrielle

Toute production intellectuelle ou industrielle d'Hexatel reste sa propriété. En cas d'action intentée contre le Client pour contrefaçon d'un droit de propriété intellectuelle ou industrielle appartenant à un tiers et concernant des prestations fournies par Hexatel, le Client devra en informer sans délai Hexatel qui se chargera de la procédure. Hexatel décline toute responsabilité au cas où la contrefaçon proviendrait d'une utilisation non conforme, par le Client, aux spécifications techniques d'Hexatel.

9 - Clause de confidentialité

Hexatel et le Client sont tenus conventionnellement au secret sur toutes les informations auxquelles ils auraient accès tant pendant le cours des relations contractuelles, qu'après leur expiration et s'engagent à veiller au respect de cet engagement de confidentialité par leur personnel. Par conséquent, le Client s'interdit de diffuser à quelque tiers que ce soit tout ou partie des prestations. Les informations recueillies sont enregistrées dans un fichier informatisé par le personnel Hexatel dans l'objectif de fournir le service ou les produits commandés. Elles sont conservées pendant toute la durée de la relation commerciale avec notre société et ultérieurement et sont destinées aux équipes qui ont en charge la fourniture du service. Conformément à la loi « informatique et libertés », vous pouvez exercer votre droit d'accès aux données vous concernant et les faire rectifier en contactant le délégué RGPD à l'adresse rgpd@hexatel.fr. Pour plus d'informations sur notre politique de protection des données, consultez notre page internet <https://www.hexatel.fr/rgpd/>

10 - Résiliation

En cas de non-observation par le Client des présentes ainsi que des clauses contractuelles, de même qu'en cas de sûretés venant grever les biens du Client, la vente pourra être résolue de plein droit par Hexatel avec reprise immédiate des prestations et le contrat déclaré résilié, le droit à des dommages-intérêts étant expressément réservé à Hexatel.

En cas de redressement ou de liquidation judiciaire, il appartient à l'administrateur, au liquidateur, ou le cas échéant au débiteur, de se prononcer sans délai sur la continuation du contrat. En cas de continuation du contrat, il aura à se conformer à toutes ces stipulations contractuelles et, notamment, à régler les sommes revenant à Hexatel au terme du contrat, pour la période postérieure au jugement de redressement ou de liquidation judiciaire. Les dérangements ou retards dans l'exécution de la commande ou dans le dépannage, quelle qu'en soit la cause ou la durée, ne donnent en aucun cas le droit au Client de suspendre les paiements ou de résilier le contrat, ni aucun droit à l'indemnisation.

11 - Non-sollicitation du personnel

Le Client s'engage à ne pas débaucher, directement ou indirectement, le personnel d'Hexatel pendant la durée des relations contractuelles et les deux années qui suivront la cessation de ces relations.

12 - Réserve de propriété

Hexatel conserve la propriété des prestations jusqu'au paiement intégral du prix en principal et accessoires. Cette disposition ne fait pas obstacle au transfert à la charge du Client, dès la livraison, des risques de perte et de détériorations des prestations vendues, ainsi que des dommages qui pourraient lui être occasionnés.

13 - Attribution de juridiction

Pour tout litige relatif aux présentes et, à défaut d'accord amiable, il est fait attribution expresse et exclusive de juridiction aux Tribunaux d'Orléans.

Date et Signature/Signature Electronique

[Retour au Sommaire](#)

CONDITIONS GÉNÉRALES DU CONTRAT DE SUPPORT LOGICIEL

Article 1

Le contrat de support logiciel ne constitue pas un contrat de maintenance Hexatel, mais un service additionnel qui peut être souscrit ou non par le client. Le contrat de support logiciel ne peut être souscrit par le client uniquement si le client bénéficie d'un contrat de maintenance Hexatel sur le même système sur lequel il souhaite bénéficier du support logiciel. Par ailleurs, le client ne peut souscrire à ce contrat uniquement sur une version logicielle maintenue par l'éditeur à la date de signature des présentes.

Le contrat de support logiciel éditeur permet de bénéficier des services suivants :

Support logiciel **sans** évolution logicielle :

- Support technique de l'éditeur à distance par téléphone, courrier électronique ou fax en jours et heures ouvrés (08H00 à 18H00) ou en 24h/24 et 7j/7 si le client a souscrit à un contrat de maintenance en 24h/24 et 7j/7 sur son système

- Diagnostic des problèmes et mises à jour logicielles (versions de maintenance et patches correctifs), y compris les Release Notes et la documentation associées

- Accès libre et illimité aux versions de maintenance (versions mineures, corrections de bugs)

- Accès au centre de ressources techniques en ligne de l'éditeur si disponible

- Contrat de Niveau de Service (SLA), avec des temps de réponse et de résolution définis selon conditions du contrat de maintenance Hexatel souscrit sur le même système faisant l'objet de ce contrat de support logiciel

Support logiciel **avec** évolution logicielle :

- Support technique de l'éditeur à distance par téléphone, courrier électronique ou fax en jours et heures ouvrés (08H00 à 18H00) ou en 24h/24 et 7j/7 si le client a souscrit à un contrat de maintenance en 24h/24 et 7j/7 sur son système

- Diagnostic des problèmes et mises à jour logicielles (versions de maintenance et patches correctifs), y compris les Release Notes et la documentation associées

- Accès gratuit et illimité aux évolutions de version (mineures et majeures)

- Accès au centre de ressources techniques en ligne de l'éditeur si disponible

- Contrat de Niveau de Service (SLA), avec des temps de réponse et de résolution définis selon conditions du contrat de maintenance Hexatel souscrit sur le même système faisant l'objet de ce contrat de support logiciel

Les modifications de programmation et de mise à niveau du logiciel et des matériels ne sont pas incluses dans le présent contrat et doivent faire l'objet d'un devis séparé pour les frais de déplacement, de main d'œuvre et matériels supplémentaires. La licence logicielle de mise à niveau est gratuite (hors main d'œuvre, déplacement et matériel) uniquement pour les clients ayant souscrit à l'option évolution logicielle. Aucune réduction du montant de la redevance ou aucune indemnité ne peuvent être allouées en cas d'arrêt momentané du service pour réparation, de grèves provoquant une interruption dans la maintenance, d'accidents ou perturbations quelconques ainsi que pour les pertes éventuelles d'informations ou d'exploitation propres à l'activité du Client.

Les dérangements consécutifs à un incendie, à un problème électrique, à la foudre, à une inondation, à des bris, chocs ou chutes, à l'humidité ou à la chaleur ambiante, à la nature même de l'industrie, du commerce ou de l'exploitation du Client, à des modifications apportées par des personnes autres que les agents Hexatel, et les frais occasionnés par la réparation de dégâts résultant d'une négligence ou d'une mauvaise utilisation des matériels ainsi que ceux dus à un environnement néfaste susceptible de nuire au bon fonctionnement du matériel (température, hygrométrie et phénomènes statiques), ainsi que les remplacements de cordons de raccordements, et d'une façon générale, tout trouble ou dérangement ne résultant pas d'un usage normal de l'installation, ne sont pas couverts par les présentes.

S'il est constaté un mauvais fonctionnement ayant pour origine l'une des causes qui viennent d'être indiquées, Hexatel, pour assurer normalement le service de support logiciel remettra alors en état, aux frais du Client, le logiciel matériel et l'installation défectueux.

Par ailleurs, en cas de piratage des accès téléphoniques ou du matériel téléphonique du client, la responsabilité d'Hexatel ne pourra pas être engagée, ce contrat de support logiciel ne couvrant pas les risques de piratage. Il appartient au Client de souscrire une assurance spécifique concernant le piratage ou actes frauduleux pour ses systèmes informatiques ou téléphoniques.

S'il est constaté un mauvais fonctionnement ayant pour origine l'une des causes qui viennent d'être indiquées, Hexatel, pour assurer normalement le service de support logiciel remettra alors en état, aux frais du Client, le logiciel matériel et l'installation défectueux.

Par ailleurs, en cas de piratage des accès téléphoniques ou du matériel téléphonique du client, la responsabilité d'Hexatel ne pourra pas être engagée, ce contrat de support logiciel ne couvrant pas les risques de piratage. Il appartient au Client de souscrire une assurance spécifique concernant le piratage ou actes frauduleux pour ses systèmes informatiques ou téléphoniques.

Article 2 - Modifications du système sous support

Hexatel garantissant le support logiciel dans les conditions prévues à l'article 2, il est entendu que toutes les modifications devant être apportées au système entraîneront la facturation d'un avenant à ce contrat de support concernant l'augmentation des capacités logicielles du système. Le client prend connaissance qu'aucun avenant écrit ne lui sera envoyé et que la facturation de l'avenant commencera au prorata temporis de la date de mise à disposition de l'augmentation de capacité logicielle. En cas de changement du système telle que décrite sous l'article 1 ci-dessus et, le cas échéant, par les avenants de modification, le contrat ne sera pas rompu. En conséquence, le support logiciel continuera à être dû par le client et celui-ci devra être résilié selon les conditions de l'article 4.

Article 3 - Durée du contrat

Les présentes prennent effet à la date stipulée à l'article 1. Elles sont conclues pour une durée de $\{ \{ \text{SBQQ_QUOTE_SUBSCRIPTIONTERM} \} \}$ mois. A l'issue de la période initiale, le contrat s'arrête et le client devra signer un nouveau contrat s'il souhaite bénéficier du support logiciel. La cession de l'entreprise, du fonds ou de l'exploitation ou encore des locaux où est située l'installation ne met pas fin aux présentes qui continueront à produire leurs effets à l'égard du successeur. Le cédant, garant de l'exécution de la présente clause, s'engage à informer le cessionnaire de ladite clause ; un avenant de transfert de contrat devra être conclu. A cette fin, le cédant avertira immédiatement Hexatel de la cession intervenue afin qu'il puisse être procédé à cette régularisation.

En cas de non-paiement à bonne date de la redevance de support logiciel et d'une façon plus générale, de la non-observation d'une des clauses stipulées aux présentes, Hexatel sera en droit de suspendre le support logiciel du

système. En outre, elle pourra, cinq jours après l'envoi d'une lettre recommandée restée sans effet, résilier le présent contrat. En cas de résiliation du fait du non-respect par le Client de l'une des clauses du présent contrat et notamment par suite de résiliation anticipée ou en cas de non-paiement de la redevance de support, il sera dû, par celui-ci, à titre d'indemnité contractuelle et forfaitaire, et ce, nonobstant les dispositions de l'article 1231 du Code Civil, une somme égale à l'intégralité des redevances (toutes taxes comprises) restant à courir sur la période prévue à l'alinéa deux ci-dessus. Le présent contrat sera résilié de plein droit en cas de liquidation de biens, de règlement judiciaire ou de faillite personnelle du Client. Dans le cas, la Société se trouvera déchargée de toute responsabilité si des conséquences dommageables au système sous support devaient en résulter ultérieurement.

Article 4 - Redevance

La redevance est payable d'avance dans les trente jours de la réception de la facture et, pour la première année, à la signature des présentes. En cas d'incident de paiement ou de retard de paiement à l'échéance de la facture ou en cas de rejet de prélèvement automatique pour quelque motif que ce soit, des frais de traitement de 40€ pourront être facturés.

Article 5 - Révision de prix en cas de modification de la capacité logicielle

En cas de modification de la capacité logicielle telle qu'elle est décrite sous l'article 1 ci-dessus, il sera procédé à une révision de la redevance prévue sous l'article 5 qui précède, selon le tarif alors applicable. Il n'est pas prévu de modification de prix dans le cadre d'une baisse de l'utilisation de la capacité logicielle, les logiciels ayant été acquis par le client.

Article 6 - Clause de révision de prix

Le montant de la redevance stipulé dans les conditions particulières a été établi en tenant compte des conditions économiques ainsi que des dispositions légales et réglementaires en vigueur à la signature des présentes.

Il est révisable en fonction de la formule ci-après : $P = P_0 \times [0,15 + (0,75 \times \frac{I_{CHTrev-TS1}}{I_{INSEE}})] + (0,10 \times \frac{FSD2}{FSD1} \text{ mois d'actualisation})$

dans laquelle :
P = La redevance révisée
P₀ = La redevance prévue au contrat, y compris le cas échéant ses avenants
FSD2 = Indice de remplacement PSD B, C et T (indice moniteur)
I_{CHTrev-TS0} = Indice du coût horaire Tous Salariés, connus à la date de prise d'effet de la convention et publié à l'INSEE ;
I_{CHTrev-TS1} = Etant le même indice à la date de la révision de la redevance de maintenance ; tel que l'indice est publié à l'INSEE.
La révision de prix bénéficiera d'un taux plancher de +1,5%.

Article 7 - Cession

Le Client ne sera pas autorisé à transférer ou à céder tout ou partie des droits et obligations du contrat sans l'accord préalable écrit Hexatel. Hexatel se réserve la faculté de céder, transférer ou apporter librement le contrat à tout tiers à qui elle céderait, transférerait ou apporterait tout ou partie de ses activités industrielles et commerciales.

Article 8 - Frais - Attribution de juridiction

Au cas où il deviendrait nécessaire de timbrer les présentes, comme de les enregistrer, les frais qui en découleraient seraient à la charge du Client.

Pour tout litige, il est fait attribution expresse de juridiction au Tribunal de Commerce du siège social Hexatel situé à Orléans.

Article 9 - Traitement des données nominatives

Les informations recueillies sont enregistrées dans un fichier informatisé par le personnel Hexatel dans l'objectif de fournir le service ou les produits commandés. Elles sont conservées pendant toute la durée de la relation commerciale avec notre société et ultérieurement et sont destinées aux équipes qui ont en charge la fourniture du service. Conformément à la loi « informatique et libertés », vous pouvez exercer votre droit d'accès aux données vous concernant et les faire rectifier en contactant le délégué RGPD à l'adresse rgpd@hexatel.fr. Pour plus d'informations sur notre politique de protection des données, consultez notre page internet <https://www.hexatel.fr/rgpd/>.

Date et Signature/Signature Electronique

[Retour au Sommaire](#)

CONDITIONS GÉNÉRALES DES PRESTATIONS DE SERVICE MOBILITE D'ENTREPRISE

Les Conditions Générales définissent les prestations qu'Hexatel fournit au Client dans le cadre de l'accès au Service mobilité entreprises et les obligations réciproques qui en découlent. Elles peuvent être complétées par des conditions spécifiques pour les prestations optionnelles que le Client a choisies et par le Contrat Hexatel qui décrit la situation particulière du Client. Les conditions spécifiques et le Contrat Hexatel peuvent déroger aux conditions générales. Les tarifs correspondants et leurs modalités d'application sont précisés dans la grille tarifaire.

Quelques définitions pour faciliter la lecture du contrat Hexatel :

Opérateur de téléphonie mobile commercialisant un accès au réseau Orange, service qui permet l'accès par voie hertzienne au réseau public de télécommunications, selon les offres souscrites, selon les normes GSM, GPRS, EDGE, UMTS, HSDPA ou toute autre technologie à venir, et un accès au réseau internet par ondes radio selon la norme WLAN.

- Contrat d'Abonnement : Contrat d'abonnement au Service Mobilité entreprises souscrit auprès de Hexatel dans le cadre des présentes conditions. Ce contrat est matérialisé par la signature du contrat mobile.

- Client : Personne physique ou personne morale de droit Public ou de droit Privé, qui conclut en son nom et pour son compte, ou son entreprise pour ses besoins professionnels, le contrat d'abonnement au service Hexatel et qui en devient le titulaire.

- Utilisateur : Personne physique majeure ayant la jouissance d'une ligne téléphonique mobile confiée par le Client, sans être le titulaire du présent contrat.

- Service Hexatel : Service de radiocommunication d'Hexatel permettant aux Clients entreprises de bénéficier d'un numéro d'appel, de recevoir et/ou d'émettre des communications, à partir d'un terminal GSM, GPRS, EDGE et/ou UMTS, HSDPA ou toute autre technologie à venir, mis sur le marché conformément à la réglementation et de bénéficier de services.

Communications : Désigne indifféremment les communications voix et/ou de données, autrement appelées data.
Carte SIM : désigne indifféremment la Carte «SIM», «Micro SIM». Il s'agit d'une carte à microprocesseur taille ISO (SIM) ou réduite (Micro SIM) destinée à être introduite dans le Terminal et qui permet l'identification du Client sur l'ensemble des réseaux GSM, GPRS, EDGE, HSDPA, ou toute autre technologie à venir.

Carte USIM : désigne la carte à microprocesseur permettant l'identification du client à la fois sur les réseaux 2G (GSM, GPRS), EDGE, 3G (UMTS) et HSDPA

Carte : désigne indifféremment la carte «SIM», «Micro SIM» et «USIM».

Terminal (ou mobile) : Matériel mobile GSM, GPRS, EDGE, wifi, UMTS et/ou HSDPA mis sur le marché conformément à la réglementation en vigueur et conçu pour recevoir une Carte en vue d'émettre et recevoir des communications. Il s'agit par exemple d'un téléphone mobile, d'un modem GSM ou SMS, d'un PDA communicant ou d'une carte PCMCIA.

Carte PCMCIA : Autrement désignée « PC Card », Carte de communication pour PC ou PDA qui fonctionne comme modem sans fil pour les connexions GSM, GPRS, EDGE, UMTS, HSDPA et/ou wifi.

PDA : Personal Digital Assistant. Dénomination regroupant l'ensemble des appareils portables désignés sous le nom d'Assistant numérique personnel.

GSM : Global System for Mobile Communication. Système cellulaire numérique de communication avec ou entre terminaux mobiles, destiné principalement aux communications téléphoniques.

GPRS : Général Packet Radio Service ou service général de communication des données en mode paquet.

EDGE : Enhanced Data for GSM Evolution : technique de modulation conçue pour augmenter la capacité de réseau et de données évaluée dans les réseaux GSM.

UMTS : Universal Mobile Telecommunication System. Système cellulaire numérique de communication avec ou entre mobiles, destiné à offrir une gamme de services voix, de données et d'images, ainsi que l'accès à internet.

HSDPA : High-Speed Downlink Packet Access. Extension du réseau de téléphonie UMTS visant à accroître les débits des services de données par paquets.

Réseau : Ensemble des réseaux publics de télécommunications GSM, 3G et/ou normes de télécommunications disponibles chez Hexatel.

Wifi : Wireless Fidelity, nom commercial pour la technologie IEEE 802.11b de réseau local internet sans fil (WLAN).

WAP : Wireless Application Protocol. Standard de téléphonie mobile permettant d'accéder à internet grâce à un terminal mobile en mode WML, langage de programmation des pages WAP.

Tiers Payer : la personne morale ou la personne physique, désignée par le Client pour recevoir et payer les factures, accompagnées le cas échéant du détail des communications.

Peer to Peer : Désigne une technologie d'échange de fichiers entre internautes, permettant à deux ordinateurs reliés à internet de communiquer directement l'un avec l'autre sans passer par un serveur central.

Streaming : Capture du flux audio vidéo. Lecture d'un fichier vidéo ou audio en temps réel, c'est à dire au fur et à mesure de sa réception (le fichier n'est ni téléchargé ni stocké avant sa lecture).

APN : Access Point Name, désigne le point d'entrée d'un Terminal depuis le Réseau compatible de Hexatel vers un autre réseau, vers un service ou un bouquet de services.

Article 1 - Documents contractuels

Les relations entre Hexatel et le Client sont régies par les Conditions Générales de Vente, complétées par les conditions tarifaires (« la Grille Tarifaire ») et le Contrat Hexatel rempli par le Client. La grille tarifaire est communiquée au Client lors de sa souscription. L'ensemble de ces documents complétés, le cas échéant, par les éventuelles conditions particulières applicables à certaines offres et options, constituent l'intégralité du contrat.

Article 2 - Description du Service

2.1 Le Service est un service de communications mobiles qui permet au Client, selon les fonctionnalités de son matériel et les caractéristiques de l'offre à laquelle il souscrit, d'émettre et de recevoir, des appels vocaux, visio, SMS, MMS ou data vers la France et l'international et d'accéder au réseau Internet depuis le territoire métropolitain (dans la zone de couverture du réseau GSM/UMTS de l'Opérateur), les DOM ainsi que depuis l'étranger (cf. liste des pays figurant dans la grille tarifaire).

2.2 Le détail des offres, des tarifs ainsi que des options complémentaires pouvant être souscrites par le Client dans le cadre du Service figurent dans la grille tarifaire.

2.3 Pour pouvoir bénéficier du Service, le Client doit insérer la Carte USIM (Universal Subscriber Identity Module) fournie par Hexatel (« la Carte ») dans un téléphone compatible (UMTS ou bimodes GSM 900/1800 – UMTS) débloqué (c'est-à-dire non verrouillé sur le réseau d'un opérateur) et conforme à la réglementation en vigueur.

2.4 Dans le cadre de la souscription de certaines offres, le Client peut se voir offrir la possibilité d'acquiescer un terminal mobile à tarif préférentiel dès lors que cet achat est réalisé concomitamment à la souscription au forfait concerné. Les conditions applicables à l'acquisition d'un terminal mobile à tarif préférentiel sont détaillées à l'article 19 des présentes CGA Pro. La liste des forfaits Hexatel offert droit à cette possibilité est disponible dans la grille tarifaire. La gamme de terminaux mobiles proposés par Hexatel et leurs caractéristiques techniques sont détaillées dans les fiches descriptives de chaque mobile concerné.

2.5 Le Client souhaitant accéder au Service à l'étranger ou dans les DOM-TOM devra, préalablement à tout déplacement, souscrire l'option Itinérance en contactant le Service Clients Hexatel. La souscription de l'option Itinérance est réservée aux Clients qui se sont acquittés, dans les conditions de l'article 13, de 4 factures émises par Hexatel au titre du Service. L'option Itinérance sera activée dans un délai de 4 jours à compter de sa souscription par le Client ou, pour les Clients ne pouvant encore bénéficier de l'option Itinérance, dans un délai de 4 jours à compter du paiement, dans les conditions de l'article 13, de leur 4ème facture au titre du Service. La liste des pays concernés par l'option Itinérance figure dans la grille tarifaire. Certaines restrictions d'accès au Service peuvent s'appliquer selon la limitation de couverture du réseau de l'Opérateur et des accords d'itinérance conclus par l'Opérateur avec les opérateurs étrangers. L'accès au Service dans le cadre de l'option Itinérance se fait selon les conditions techniques de l'opérateur étranger.

Article 3 - Souscription du Service

3.1 La souscription du Service est réservée aux clients professionnels, c'est-à-dire aux personnes morales et/ou physiques domiciliées en France disposant d'un numéro SIREN. Le nombre de souscriptions est en principe limité à 5 souscriptions dans la même journée par Client.

La souscription est subordonnée à une acceptation par Hexatel à l'issue des éventuelles mesures de contrôle anti-fraude mises en œuvre par ses soins selon les conditions définies par la grille tarifaire. La souscription au Service se fait par la signature de deux contrats Hexatel et des conditions générales de vente (CGV). Le Client doit disposer d'une adresse email et d'un numéro de téléphone de contact. Le Client choisit l'offre, l'engagement est de (12) douze mois minimums, les éventuelles options complémentaires qu'il souhaite souscrire et le cas échéant le téléphone mobile à tarif préférentiel dont il souhaite bénéficier, en remplissant un contrat Hexatel.

Une fois ce contrat rempli, le Client reçoit par email un message confirmant son inscription. Sur la première facture figure un login et un mot de passe lui permettant d'accéder à son espace client <http://extranet.hexatel.fr/>. La date de mise en service de la carte SIM constitue le point de départ de l'éventuelle durée d'engagement dont peut être assortie l'offre souscrite.

En cas de changement d'adresse postale ou de messagerie électronique ou de coordonnées bancaires RIB, le Client s'engage à en informer Hexatel – dans un délai de 15 jour calendrier, soit par lettre recommandée avec avis de réception adressée à Hexatel – Service Clients Opérateur – 80 rue du Bois Girault - CS 30034 - 45077 Orléans Cédex

3.2 Le Client s'engage à faire parvenir à Hexatel :

- deux exemplaires des CGV et du Contrat Hexatel signés par ses soins (ou dans le cas d'une personne morale, par une personne physique dûment habilitée à engager la personne morale),
- un document justifiant de la détention d'un numéro SIREN (extraît KBIS, inscription au répertoire des métiers...)
- si le Client est une personne morale et si la personne physique réalisant la souscription n'est pas un mandataire social identifié comme tel sur le document justifiant de la détention d'un numéro SIREN, un pouvoir l'habilitant à engager la personne morale.
- pour le prélèvement automatique, le Client devra transmettre à Hexatel l'autorisation de prélèvement signée par ses soins.

L'envoi de ces différents documents devra être réalisé dans un délai de 10 jours à compter de la souscription du Service soit par email (opérateur@hexatel.fr) soit par courrier (à l'adresse du siège social d'Hexatel). Faute pour le Client de respecter cette obligation, Hexatel pourra résilier le Contrat et le Client sera redevable des sommes normalement dues jusqu'à la fin de sa durée d'engagement.

Article 4 - Réception et activation de la Carte

4.1 Souscription du Service

4.1.1 Sous réserve de l'envoi dans les délais impartis des pièces justificatives mentionnées à l'article 3.2 des présentes CGV et de leur validation, le Client reçoit par courrier sa Carte et, le cas échéant, le téléphone par courrier distinct dans un délai de 30 jours à compter de sa souscription. Ce délai est ramené à 10 jours en cas de souscription avec demande de portabilité immédiate. En cas de portabilité décalée à la demande du Client dans les conditions posées par l'article 9.1.1, le Client recevra sa Carte au plus tard le jour précédent la portabilité.

4.1.2 Le Client dispose d'un délai de trente (30) jours après la réception de sa carte pour convenir d'une date d'activation ou pour procéder à l'activation de la carte SIM auprès du service client Hexatel. Passé ce délai, les abonnements et les forfaits souscrits seront dus et ils commenceront à être facturés conformément au contrat dûment signé.

4.2 Code d'accès confidentiel : par défaut, la mise en marche de la Carte suppose la composition d'un code d'accès confidentiel (code PIN). Le Client peut cependant en configurer un autre. En cas d'activation par le Client d'un code PIN, la composition successive de trois codes PIN erronés entraîne le blocage de la Carte. Pour pouvoir réinitialiser cette dernière, le Client doit s'adresser au Service Client afin d'obtenir la communication du code PUK.

Article 5 - Les Illimités Hexatel

Hexatel donne la possibilité de souscrire des offres illimitées (Voix, SMS, data) dont les caractéristiques et les conditions d'utilisation sont les cas échéant précisées dans la fiche tarifaire. Lorsque, le Client souscrit à de telles offres, il s'engage à adopter un comportement raisonnable, et donc à en faire un usage raisonnable afin d'optimiser l'utilisation des réseaux mobiles par l'ensemble des utilisateurs. En outre, il prend les engagements suivants :

- Respecter les conditions d'utilisation qui seront le cas échéant précisées dans la fiche tarifaire, notamment les plafonds de communications (Voix, SMS, data), l'inclusion ou l'exclusion de certains types d'usages, l'exclusion d'appels vers certains numéros spécifiés...;
- Ne pas utiliser les communications illimitées à des fins commerciales (par exemple : ne pas revendre ni céder les communications à des tiers), ou pour certaines utilisations professionnelles prohibées en raison des volumes d'appels qu'elles génèrent (centres d'appel, télémarketing...);
- Ne pas détourner le Service, et notamment : ne pas utiliser de manière ininterrompue le Service à l'aide de systèmes de composition automatique de numéros, ne pas re-router les communications à l'aide de plateformes téléphoniques, simbox ou boîtier radio, ne pas utiliser le service « voix » à des fins d'usage data, notamment pour les besoins d'application de type Machine to Machine...;
- Ne pas utiliser les accès data illimités pour des usages de type streaming, Peer to Peer, Voix sur IP, newsgroup (NTTP), dès lors qu'ils sont susceptibles de perturber l'utilisation des réseaux mobiles par l'ensemble des utilisateurs.

En cas de non-respect de ces stipulations, Hexatel se réserve le droit de suspendre immédiatement le Service, de facturer les communications litigieuses au tarif d'une communication hors forfait, puis de résilier le Contrat d'abonnement avec un préavis de 15 jours.

Article 6 - Forfait clé 3G (service optionnel)

Le Pack Internet 3 G permet au Client disposant d'un ordinateur compatible ou d'une tablette, d'accéder au réseau Internet dans les conditions définies au présent article et au sein de la grille tarifaire.

Sous réserve de l'envoi dans les délais impartis des pièces justificatives mentionnées à l'article 3.2 des présentes CGV Contrat Hexatel et de la validation, le Client reçoit par courrier sa Carte 3 G dans un délai de 30 jours maximum à compter de sa souscription. Afin d'accéder au Service, le Client doit insérer la Carte 3 G fournie par Hexatel dans un ordinateur compatible ou une tablette. Lors de la première connexion de la carte 3 G, le Client devra suivre les instructions de configuration indiquées par le constructeur et insérer les informations de connexion fournies par Hexatel.

Pour bénéficier du service Internet par la carte 3 G, le Client doit disposer d'un ordinateur avec la configuration minimum suivante :

- lecteur de CD-ROM ou DVD-ROM ;
- PC processeur 900 Mhz équipé de Windows XP, Windows Vista ou Windows 7, ou encore Mac processeur G4 équipé de Mac OS 10.3 à 10.6 ;
- port USB ;
- prise Ethernet 100BT ou Wifi ;
- résolution d'écran minimum 1024*768.

Le Forfait carte 3G donne accès à des communications data sur le réseau Internet émises en France métropolitaine. Les communications data réalisées hors France métropolitaine seront facturées hors forfait, suivant les conditions prévues au sein de la grille tarifaire. Pour pouvoir réaliser des communications data hors de France métropolitaine, le Client devra avoir au préalable satisfait aux exigences de l'article 2.5 des présentes CGV Contrat Hexatel.

Dans le cadre Pack Internet 3 G, Hexatel fournit au Client une Carte, destinée à être insérée au sein d'un ordinateur ou d'une tablette clé 3G. Tout autre utilisation de la Carte, et notamment toute utilisation au sein d'un terminal mobile ou les usages modem, voix sur IP, peer to peer, newsgroup et envois de spams sont interdits et seront considérés comme une utilisation abusive. Ils conduiront à la facturation de l'ensemble des communications ainsi réalisées sur la base du tarif applicable 3 €/HT par tranche de 1 Mo, ainsi qu'à la résiliation immédiate du Contrat par Hexatel. Du fait de cette résiliation, le Client sera redevable des sommes normalement dues jusqu'à la fin de sa durée d'engagement.

Pour mettre fin à sa connexion Internet, le Client doit cliquer sur "Déconnexion" dans son gestionnaire/logiciel de connexion. Il est informé que la déconnexion n'intervient que par cette manipulation et non pas, par exemple, en retirant simplement sa clé 3G de son ordinateur.

Article 7 - Perte, destruction ou vol de la Carte 3G

En l'absence de faute de la part de Hexatel, le Client est responsable de l'utilisation de la Carte dans le respect des conditions posées par le Contrat et de sa conservation en qualité de gardien. Le Client ne dispose d'aucun droit de propriété sur la Carte, qui reste la propriété inaliénable et insaisissable de Hexatel. Hexatel pourra la remplacer à tout moment, notamment en cas de défaillance constatée de celle-ci ou dans le cadre d'évolutions techniques ou commerciales.

Le Client est seul responsable de toute utilisation du Service consécutive à une divulgation du code PIN, à son utilisation en cas de perte ou d'un vol avant la désactivation de la Carte et, plus généralement, de toute utilisation par une personne non autorisée. En cas de perte, destruction ou vol de la Carte, le Client devra en informer immédiatement le Service Client par téléphone pour qu'elle soit désactivée. Le Client devra confirmer le informé la perte de la Carte par lettre recommandée avec demande d'avis de réception accompagnée adressée au service Client Opérateur d'Hexatel (à l'adresse du siège social d'Hexatel).

Pendant toute la durée de désactivation de la Carte, le Client reste redevable envers Hexatel des sommes dues en application du Contrat. Une nouvelle Carte sera envoyée au Client dans un délai de 10 jours à compter de la réception par Hexatel de la lettre recommandée avec demande d'avis de réception précitée. Cette nouvelle Carte lui sera facturée selon les conditions figurant dans la grille tarifaire. Le Client conservera le numéro d'appel attaché à la Carte volée ou perdue, sous réserve qu'aucun impératif technique ou de sécurité ne s'y oppose. La réactivation du Service sera facturée dans les conditions figurant dans la Grille tarifaire.

Article 8 - Espace client

Le Client peut accéder à son espace client sur le site Internet <http://extranet.hexatel.fr/> afin de : visualiser ses informations personnelles, suivre sa consommation, visualiser les dernières factures, visualiser le nom de son attaché commercial.

Article 9 - Portabilité

La portabilité du numéro permet au Client de changer d'opérateur tout en conservant le numéro de téléphone dont il disposait.

9.1 Portabilité entrante

9.1.1 Lors de la souscription du Service, le Client peut solliciter la portabilité de son numéro. Il doit alors fournir à Hexatel le code RIO qui lui a été attribué par son précédent opérateur, ainsi qu'un certain nombre d'informations complémentaires. En communiquant son code RIO à Hexatel, le Client lui donne mandat pour procéder aux opérations afférentes à cette demande de portabilité, ainsi que pour résilier le contrat de téléphonie mobile auquel était attaché le numéro en cause. Le numéro du Client sera porté dans un délai maximum de 10 jours calendaires, sauf si le Client demande expressément à bénéficier d'un délai supplémentaire (dans la limite de 60 jours à compter de la souscription). Le Client est informé par SMS de la date de portage effective et de la plage horaire. Le Client peut annuler sa demande de portage jusqu'à deux jours avant sa mise en œuvre. Enfin, la résiliation du Contrat avant la portabilité (notamment si le Client ne fournit pas à Hexatel les éléments qu'il doit lui communiquer en vertu de l'article 3.2) ne permettra pas sa mise en œuvre.

9.1.2 Si le Client n'a pas formulé de demande de portabilité lors de la souscription, il pourra également bénéficier de la portabilité pendant l'exécution du Contrat à condition d'en faire la demande au plus tard dans les 30 jours qui suivent l'activation de sa Carte. Dans ce cas, le numéro qu'il souhaite porter se substituera au numéro attaché jusqu'alors à sa Carte. Pour bénéficier de la portabilité, le Client devra contacter le Service Client et suivre la procédure décrite au point

9.1.1. Sous réserve que cette demande puisse être mise en œuvre, le Client recevra, avant la date de mise en œuvre de la portabilité, une nouvelle Carte à laquelle sera attaché le numéro porté. Le Client est informé par Email ou SMS de la date de portage effective et de la plage horaire. La mise en œuvre de la portabilité conduit à la désactivation de la précédente Carte. Les informations concernant son forfait demeurent inchangées mais les données que le Client avait stockées sur sa précédente Carte ne sont pas transférées (contacts, etc.).

9.1.3. Conséquences associées à la portabilité entrante.

Le Client est informé et reconnaît que la résiliation de son précédent contrat ne le dispense pas d'honorer les obligations contractuelles qu'il avait souscrites à l'égard de son précédent opérateur (en particulier les obligations relatives à une éventuelle durée minimale d'engagement). En cas d'annulation ou d'inéligibilité de la demande de portabilité, le Client reste tenu de respecter le Contrat, quand bien même le contrat avec son précédent opérateur de téléphonie mobile demeurerait en vigueur. Un nouveau numéro lui sera alors attribué par Hexatel pour utiliser le Service.

9.2 Portabilité sortante

Hexatel peut procéder à la portabilité du numéro du Client vers l'opérateur de téléphonie mobile métropolitain de son choix. Pour résilier cette portabilité, le Client doit s'adresser à son nouvel opérateur et lui transmettre les informations requises par ce dernier en particulier son code RIO. Ce code est accessible en contactant le service client.

9.3 Inéligibilité de la portabilité entrante ou sortante

Une demande de portabilité peut être déclarée inéligible dans les cas suivants :

- Le Client n'est pas le titulaire du contrat qui sera résilié par la mise en œuvre de la portabilité ou n'est pas dûment mandaté par ce dernier ;
- Les informations transmises au soutien de la demande de portabilité sont incomplètes ou erronées ;
- Le numéro à porter est inactif le jour de la demande et/ou du portage ;
- Une demande de portabilité en cours de traitement a déjà été sollicitée pour le numéro concerné.

Article 10 - Données à caractère personnel

Les données à caractère personnel du Client recueillies par Hexatel font l'objet d'un traitement au sens de la loi du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique et aux libertés aux fins d'exécution du Contrat. Ces données à caractère personnel doivent être communiquées à des tiers (en particulier, en cas de demande de portabilité, au GIE EGP, entité de gestion de la portabilité) pour que le Service puisse être rendu. Ces tiers ne peuvent utiliser ces données qu'à ces mêmes fins. Le Client dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données à caractère personnel le concernant qu'il peut exercer en écrivant à Hexatel (à l'adresse de son siège social).

Hexatel prend toutes les mesures nécessaires pour assurer la protection et la confidentialité des données à caractère personnel qui lui sont transmises par le Client.

En cas d'impayé ou de déclaration irrégulière, les informations relatives au Client sont susceptibles d'être communiquées à des organismes de recouvrement.

Les informations recueillies sont enregistrées dans un fichier informatisé par le personnel Hexatel dans l'objectif de fournir le service ou les produits commandés. Elles sont conservées pendant toute la durée de la relation commerciale avec notre société et ultérieurement et sont destinées aux équipes qui ont en charge la fourniture du service. Conformément à la loi « informatique et libertés », vous pouvez exercer votre droit d'accès aux données vous concernant et les faire rectifier en contactant le délégué RGPD à l'adresse rgpd@hexatel.fr. Pour plus d'informations sur notre politique de protection des données, consultez notre page internet <https://www.hexatel.fr/rgpd/>

Article 11 - Annuaire universel

Le Client peut demander gratuitement à être mentionné sur les listes d'abonnés ou d'utilisateurs publiées dans les annuaires ou consultables par l'intermédiaire d'un service de renseignements. Le Client dispose également des droits suivants :

- Droit de ne pas être mentionné sur les listes d'abonnés ou d'utilisateurs publiées ou susceptibles d'être consultées par les services universels de renseignements ;
- Droit à ce que ces listes ne comportent pas l'adresse complète de son domicile ;
- Droit à ce que ces listes ne comportent pas de référence à son sexe, sous réserve d'absence d'homonymie sur la même liste
- Droit à ce que les données à caractère personnel le concernant issues des listes d'abonnés ou d'utilisateurs ne soient pas utilisées dans des opérations de prospection directe soit par voie postale, soit par voie de communications électroniques, à l'exception des opérations concernant la fourniture du service téléphonique au public et relevant de la relation contractuelle entre Hexatel et le Client ;
- Droit à ce que ces données ne soient pas mentionnées sur des listes d'abonnés ou d'utilisateurs permettant la recherche inversée de l'identité de l'abonné et de l'utilisateur à partir de son numéro de téléphone. Le Client pourra à tout moment modifier les données Annuaires le concernant et ses choix de parution en contactant le Service Client.

Article 12 - Présentation du numéro

Hexatel propose au Client un service de présentation du numéro de l'appelant permettant l'affichage sur le terminal du Client du numéro de la personne cherchant à le joindre. Néanmoins, Hexatel ne pourra garantir au Client la fourniture de ce service dans les cas suivants :

- Si l'appelant s'est opposé à la divulgation de son numéro,
- Si l'information n'est pas fournie par le service d'origine (notamment si l'appel émane de l'étranger ou d'un réseau d'opérateurs tiers). En outre, lorsque l'appel émane de certaines installations, le numéro affiché ne correspondra pas nécessairement au numéro de l'appelant ;
- Si l'appel émane d'un réseau à la norme Pointel ou d'un réseau mobile analogique, le numéro affiché correspondra à la borne radioélectrique ;
- Si l'appel provient d'une installation privée à raccordement analogique, le numéro affiché correspondra au numéro de l'installation ;
- Si l'appel provient d'une installation Numéris, le numéro du terminal de l'appelant ne sera communiqué que si l'installation transmet cette information. Hexatel n'est pas responsable des conditions de restitution des numéros appelants par le téléphone mobile du Client. Le Client s'engage à n'utiliser les numéros reçus qu'à des fins personnelles, sans en constituer de fichier.

Par ailleurs, en cas d'appel du Client, son numéro d'appel sera systématiquement présenté à son correspondant dès lors que celui-ci dispose d'un service équivalent. A cet égard, Hexatel n'est pas responsable de l'utilisation que pourrait faire le correspondant du numéro du Client. Le Client peut néanmoins préserver la confidentialité de son numéro, soit appel par appel, soit de manière permanente. Pour assurer la préservation appel par appel de son numéro, le Client doit composer sur son terminal le #31# suivi du numéro de téléphone de son correspondant. Si le Client souhaite préserver de manière permanente son numéro d'appel, il doit prendre contact avec le Service Client.

Article 13 - Tarifs – facturation – paiement

Hexatel SAS au capital de 1.429.260,00 €, 523 252 765 RCS Rennes
2 rue Alain Colas, Parc d'activité des Vents d'Ouest, 35530 NOYAL-SUR-VILAINE
Siret 523 352 765 00129, Code APE 6190Z, N° TVA FR 32 523 252 765

Les tarifs et conditions des offres et des options disponibles dans le cadre du Service figurent dans la grille tarifaire. Les Parties prennent bonne note que les stipulations du Contrat répartissent les risques entre Hexatel et le Client ; en conséquence, les prix convenus reflètent cette répartition du risque et la limitation de responsabilité qui en résulte.

A compter de la date d'activation de la carte qui sera facturée à termes échu et au prorata concernant le premier mois et aussi facturée à terme à échoir chaque 1^{er} du mois. Lorsque l'activation intervient entre le 15 ou le 28 d'un mois donné, la facturation interviendra le 1^{er} de chaque mois. Durant les (36) trente-six premiers mois de la période d'engagement associée à un contrat Hexatel, le Client ne pourra modifier la durée de son forfait qu'à la hausse (passage à une durée supérieure, par exemple d'un forfait trois heures à un forfait six heures). Au-delà de ces (36) trente-six premiers mois selon l'engagement, le Client pourra faire évoluer son forfait à la hausse comme à la baisse. Le changement de durée du forfait prend effet au début du Mois de Facturation qui suit celui au cours duquel la demande a été formulée par le Client. Toutefois, si cette demande est intervenue moins de 5 jours avant la fin du Mois de Facturation en cours, ce changement interviendra non pas à la fin du Mois de Facturation mais à celui d'après. En toute hypothèse, les présentes CGV Hexatel continueront à s'appliquer sauf dispositions contraires.

Les factures sont payables à 15 jours date de facture par prélèvement automatique. En cas de défaut partiel ou total de paiement à échéance, sans qu'il soit besoin de mettre le Client en demeure de régler le montant des sommes dues et sans préjudice de la possibilité de Hexatel de suspendre le Service conformément à l'article 14, le Client devra verser à Hexatel des intérêts de retard d'un montant correspondant à 3 fois le taux d'intérêt légal, ces intérêts étant exigibles le premier jour suivant la date d'échéance des sommes dues au principal. Ces sommes seront sans préjudice de l'indemnité de recouvrement dont le Client sera redevable compte tenu des frais exposés par Hexatel dans ce cas, le montant des frais de recouvrement étant de 10% des sommes dues en EHT. Par ailleurs, en cas de retard ou retard du paiement à l'échéance, Hexatel se réserve le droit de facturer des frais de gestion de 40 euros HT.

Les factures sont adressées au Client par courrier ou par voie électronique en cas d'accord du Client. Le Client dispose du droit de recevoir des factures non détaillées et gratuitement, sur sa demande, des factures détaillées, qui couvriront une période d'au moins 4 mois. Les consommations téléphoniques du Client sont déterminées, jusqu'à preuve contraire, par le système d'enregistrement de l'Opérateur.

Article 14 - Utilisation du Service – Suspension – Résiliation

Le Client s'engage à utiliser le Service avec un usage normal et conforme aux stipulations du Contrat et à la réglementation en vigueur. Ainsi, le Client s'engage expressément à ne pas utiliser le Service de manière frauduleuse ou à des fins illégales et, de manière générale, contraire à la réglementation en vigueur.

En particulier, le Client s'interdit de :

- Commercialiser, revendre, céder sous quelque forme que ce soit le Service ;
- Détourner le Service de sa finalité ;
- Utiliser le Service afin de porter atteinte aux droits de tiers (notamment par le biais de consultation ou de téléchargement de contenus illégaux) ;
- Se livrer à des pratiques de streaming, peer to peer et de voix sur IP par l'intermédiaire du Service ;
- Insérer la Carte dans tout autre équipement qu'un terminal mobile, ainsi que de l'utiliser comme passerelle de réacheminement d'appels ou d'envoyer en masse et automatiquement des communications électroniques, quelles qu'elles soient.

Le Client est également informé que les informations stockées, utilisées, transmises, reçues et consultées par ses soins dans le cadre de l'utilisation du Service le sont sous sa seule responsabilité et sans que Hexatel exerce le moindre contrôle sur leur contenu, conformément au secret dont doivent bénéficier les correspondances privées. Toutefois, pour assurer la bonne gestion du système d'accès au réseau Internet, Hexatel se réserve le droit de supprimer tout message ou d'empêcher toute opération du Client susceptible de perturber le bon fonctionnement de son réseau ou du réseau Internet ou ne respectant pas les règles de fonctionnement, d'éthique et de déontologie.

Il peut être fait exception à la règle de confidentialité des correspondances dans les limites autorisées par la loi, à la demande des autorités publiques et/ou judiciaires. Le Client reconnaît également que l'accès au réseau Internet n'étant pas sécurisé, il lui appartient de prendre toute mesure utile pour assurer la protection et la confidentialité de ses données, ainsi que de se protéger contre toute intrusion ou virus. Toute transmission de données que le Client considérerait comme confidentielles se fera à ses risques et périls compte tenu de l'absence de fiabilité du réseau Internet.

Hexatel se réserve le droit de suspendre l'accès au Service de plein droit et sans préavis dans les cas suivants :

- Non-respect par le Client d'un usage personnel, normal et conforme aux stipulations du Contrat ;
- Absence ou fausse déclaration du Client relative à son identité lors de sa souscription ;
- Fraude ou tentative de fraude du Client ;
- Incident de paiement ;
- Cession ou transmission du Service ou de la Carte sans l'autorisation préalable de Hexatel ;
- Utilisation abusive, frauduleuse ou excessive du Service (notamment détournement du Service, réacheminement des communications, composition automatique et en continu d'appels, envoi en masse de SMS de manière automatisée ou non) générant un encombrement, une perturbation des serveurs ou plateformes techniques de Hexatel ou de l'Opérateur et, plus généralement, susceptible de dégrader la qualité de service ;
- Utilisation d'un terminal mobile portant atteinte au bon fonctionnement du réseau de l'Opérateur ;
- Force majeure

De manière générale dans l'hypothèse d'un manquement grave au Contrat. La suspension de l'accès au Service pour manquement du Client à ses obligations contractuelles ne suspend pas la facturation du Service et l'obligation de paiement du Client. En cas de régularisation, le Client pourra demander à Hexatel la réactivation de sa Carte, laquelle lui sera facturée dans les conditions définies dans la grille tarifaire. A défaut de régularisation de la cause de suspension dans un délai de 10 jours, Hexatel pourra procéder de plein droit et sans préavis à la résiliation du Contrat. Dans l'hypothèse où cette résiliation interviendrait avant la fin de période minimale d'engagement souscrite par le Client, celui-ci sera alors redevable de l'intégralité des sommes dues à Hexatel et restant à courir jusqu'à l'expiration de la période minimale d'engagement. Ces sommes deviennent immédiatement exigibles à la date de la résiliation et sont facturées au Client conformément à l'article 13. Hexatel pourra en outre demander la réparation des préjudices subis du fait de ces abus ou manquements.

Article 15 - Qualité de service

Hexatel s'engage à assurer, dans les zones couvertes par le réseau de l'Opérateur, une disponibilité du Service à hauteur de 90% chaque mois calendaire. La disponibilité du Service consiste dans la possibilité matérielle d'émettre ou de recevoir une communication (voix, SMS, MMS et data) dans les conditions suivantes : le Client se situe dans une zone habituellement couverte (l'indice de réception du réseau s'affichant sur son mobile), il dispose d'un matériel compatible, allumé et en parfait état de fonctionnement.

S'il est établi que la durée de non-disponibilité du Service (c'est-à-dire un dysfonctionnement entraînant pour le Client l'impossibilité matérielle d'émettre ou de recevoir des communications) a, soit excédé en durée cumulée 10% durant un mois calendaire, soit excédé 48 heures consécutives et que le Client, compte-tenu de sa localisation géographique et des moments (date heure) auxquels il a souhaité avoir accès au réseau de l'Opérateur a effectivement du supporter cette indisponibilité, le Client bénéficiera d'une indemnisation égale à 10% de la facturation du mois concernée pour la ou les ligne(s) concernée(s). Cette indemnisation est libératoire et le Client ne saurait donc solliciter en plus la réparation de tout chef de préjudice, qu'il soit direct ou indirect, et notamment un préjudice au niveau du Chiffre d'affaires. Cette demande d'indemnisation devra être présentée dans les formes prescrites ci-après :

- Tout Client ayant été affecté par une indisponibilité prévue au présent article pourra présenter à Hexatel une demande afin d'obtenir une indemnisation en contrepartie de la non-atteinte du niveau de qualité annoncé. Cette demande devra être formulée par écrit, dans le mois suivant l'incident constaté et indiquer précisément les dates, heures et localisation en précisant si possible le code postal (code postal à 5 chiffres), ainsi que la durée pendant laquelle le Client a subi le dysfonctionnement. Les demandes d'indemnisation ne sont toutefois pas recevables dans les cas suivants :
- en cas de mauvaise utilisation par le Client et/ou ses correspondants du Service,
- en cas de mauvais paramétrage/dysfonctionnement du terminal mobile et/ou de ses accessoires,
- en cas d'utilisation non conforme à son usage de la Carte,
- en cas de non-respect par le Client de ses obligations au titre du Contrat ou de la réglementation en vigueur,
- du fait de prestations rendues par des prestataires de services indépendants de Hexatel. Toute réclamation concernant ces services doit être adressée aux prestataires les ayant rendus,
- en cas de cessation de l'autorisation de l'exploitation du Service décidée par les autorités compétentes,
- en cas de transmission des signaux radioélectriques affectée par les contraintes ou les limites des normes techniques imposées par les autorités réglementaires ou les groupements normatifs compétents,
- en cas de force majeure au sens de la jurisprudence de la Cour de Cassation.

Ces demandes d'indemnisation seront traitées par Hexatel au plus tard dans le mois qui suit celui de leur réception.

Article 16 - Durée du Contrat et modification du Contrat



Le Contrat est conclu pour une durée indéterminée assortie d'une durée minimale d'engagement de {{SBOQQ_QUOTE_SUBSCRIPTIONTERM}} mois selon le forfait choisi par le Client. Sans préjudice des cas de résiliation anticipée prévus par le Contrat Hexatel, chaque partie peut résilier le Contrat sans avoir à motiver sa décision, par lettre recommandée avec avis de réception adressée à l'autre partie. La résiliation du Contrat prend effet à la fin du Mois de Facturation au cours duquel la demande de résiliation a été reçue par Hexatel. Toutefois, si cette demande est intervenue moins de 15 jours avant la fin du Mois de Facturation en cours, cette résiliation interviendra non pas à la fin du Mois de Facturation en cours mais à la fin de celui d'après. Dans le cas où la résiliation serait à l'initiative du Client, la lettre de résiliation doit être envoyée à l'adresse du siège social d'Hexatel. Dans l'intervalle, vous restez redevable de votre abonnement, avec ou sans forfait, ainsi que des communications passées avec votre Carte. En cas de non-paiement total ou partiel d'une facture, votre ligne pourra être suspendue jusqu'à régularisation de votre situation dans les délais impartis. Cette suspension peut également intervenir dans le cadre de dettes nées d'autres abonnements souscrits auprès de Hexatel. Pour des raisons impératives de sécurité, Hexatel pourra être amenée à suspendre votre ligne, avec ou sans préavis, ou vous demander de ne pas l'utiliser temporairement.

Lorsque la résiliation prend effet avant l'expiration de la période minimale d'engagement, l'intégralité des sommes dues à Hexatel et restant à courir jusqu'à l'expiration de la période minimale d'engagement deviennent immédiatement exigibles et sont facturées au Client conformément à l'article 13. Les sommes versées d'avance par le Client lui seront remboursées, sous réserve du paiement des factures restant dues, dans un délai de 60 jours à compter du paiement de la dernière facture.

En cas de modification des conditions de fourniture du Service, Hexatel s'engage à avertir le Client un mois avant l'entrée en vigueur de cette modification. Faute pour le Client de manifester son opposition à cette modification dans ce délai, les nouvelles conditions de fourniture s'appliqueront de plein droit.

L'Option Blackberry® décrite à l'article 20 des présentes Conditions spécifiques est souscrite pour une durée indéterminée, sans période minimale d'engagement. Tout mois entamé est dû.

Article 17 - Service Client

Pour entrer en relation avec le Service Client, le Client peut :

- soit envoyer un courrier à l'adresse du siège social d'Hexatel
- soit appeler le Service Client au 0810 515 115 (prix appel local depuis un poste fixe)
- soit avoir recours au Service Client Electronique, accessible via l'adresse e-mail : mobil@hexatel.fr

Toute réclamation faite par courrier recevra, en principe, une réponse dans un délai de 30 jours. Si des éléments complémentaires sont nécessaires, Hexatel accusera alors réception de la demande du Client et lui indiquera le délai dans lequel la réponse peut être attendue. En cas de réclamation par téléphone, le Client recevra en principe une réponse immédiate. Si un traitement spécifique est nécessaire, le service client informera le Client du délai dans lequel la réponse attendue pourra lui être donnée. Si des éléments complémentaires sont nécessaires pour apporter une réponse satisfaisante au Client, Hexatel indiquera dans quel délai cette réponse est susceptible d'être fournie. Le Client est informé que les appels téléphoniques au Service Client sont susceptibles d'être écoutés et/ou enregistrés de manière occasionnelle et aléatoire en vue d'assurer la formation des téléopérateurs et de permettre le contrôle et l'amélioration de la qualité du service rendu.

Article 18 - Cession du contrat

Le Contrat n'étant pas conclu en considération de la personne de Hexatel, cette dernière peut céder, transférer ou apporter sous quelque forme que ce soit les droits et obligations nés du Contrat à un tiers. Le Client en sera averti et il renonce par avance expressément au bénéfice des dispositions de l'article 1690 du Code civil. Le Contrat se poursuivra sans autres formalités aux mêmes conditions avec le tiers cessionnaire. Le Contrat étant en revanche conclu en considération de la personne du Client, celui-ci s'interdit de le céder ou de le transmettre à un tiers, sous quelque forme que ce soit, sauf autorisation préalable et écrite de Hexatel selon les conditions définies par cette dernière.

Article 19 - Stipulations applicables en cas d'acquisition d'un téléphone mobile lors de la souscription du Contrat

Dans le cadre de la souscription de certaines offres Hexatel, le Client a la possibilité au moment de sa souscription d'acquiescer un téléphone mobile auprès de Hexatel.

19.1. Disponibilité - Les téléphones mobiles sont disponibles tant qu'ils sont proposés à l'achat sur la grille tarifaire et ses fiches descriptives associées.

19.2. Livraison - Sous réserve de l'envoi dans les délais impartis des pièces justificatives mentionnées à l'article 3.2 des présentes CGV Hexatel et de leur validation, le Client reçoit sa Carte et le terminal mobile, selon les délais mentionnés à l'article 4.1.1 des présentes CGV Hexatel.

19.3. Prix - Le prix applicable est celui indiqué dans la Commande. Le prix est payable à la Commande.

19.4. Transfert de propriété et des risques - Le transfert de propriété au profit du Client du téléphone mobile commandé est subordonné à l'encaissement effectif et intégral de son prix par Hexatel. En cas de défaut de paiement, Hexatel sera en droit de revendiquer la restitution du téléphone mobile. Les risques (notamment vol, perte, détérioration) sont transférés au Client dès la livraison du téléphone mobile et aucun remboursement ne pourra être demandé à Hexatel à ce titre.

19.5. Garantie - Les téléphones mobiles vendus par Hexatel sont garantis selon les conditions définies par les constructeurs et remises au Client en même temps que le téléphone. Cette garantie couvre à compter de la souscription du Service et est valable en France métropolitaine uniquement. Dans le cadre de cette garantie, les réparations du téléphone mobile seront effectuées par le prestataire de service après-vente dont les coordonnées seront indiquées au Client en contactant le Service Client. Les interventions hors garantie seront facturées au Client. Cette garantie est valable pour un usage normal du téléphone mobile et ne couvre pas, notamment :

- Les dommages résultant de la négligence, d'une mauvaise utilisation, d'un choc ou d'une chute, d'une mauvaise connexion, des effets de surtensions électriques, d'une protection insuffisante contre l'humidité, la chaleur, le gel ou la foudre, des dégâts des eaux, des modifications, réparations ou de leurs tentatives effectuées par une personne non habilitée par Hexatel et plus généralement les dommages de toute nature dont l'origine est postérieure à la livraison,
- Les dommages subis par le Client du fait d'un mauvais fonctionnement du téléphone et, notamment, toute perte d'exploitation, tout préjudice commercial, financier ou moral,
- La perte, le vol ou le bris du téléphone mobile.

Au titre de la garantie légale des vices cachés (article 1641 et suivants du Code Civil), ainsi qu'au titre de la responsabilité pour non-conformité de la marchandise livrée, ou pour toute autre cause (en ce compris la responsabilité du fait des produits défectueux en cas de dommages causés aux biens de la victime principalement utilisés pour son usage ou sa consommation privée), la seule obligation incombant à Hexatel sera la réparation ou le remplacement du téléphone mobile défectueux, au seul choix de Hexatel et à l'exclusion, de la façon la plus générale permise par la loi, (i) de toute résolution, (ii) de tous dommages-intérêts, à quel titre que ce soit (en ce compris le cas de négligence grave de Hexatel, ses employés ou ses partenaires, prestataires ou sous-traitants), frais de manutention et de mise en œuvre, ou (iii) de toute autre action que le Client pourrait avoir envers Hexatel. Il sera tenu compte en tout état de cause de la durée d'usage du téléphone mobile. Hexatel décline toute responsabilité dans le cas où le téléphone mobile n'aurait pas été convenablement choisi en fonction de sa destination, utilisé et entretenu conformément aux préconisations de Hexatel, comme au cas où ces préconisations n'auraient pas été mises en œuvre conformément aux règles de l'art. Aucune réclamation ne sera prise en considération s'il s'agit de téléphones mobiles de qualité inférieure ou déclassée, vendus comme tels.

ARTICLE 20 - OPTION BLACKBERRY® de Hexatel

Dans le cadre de l'Option, et notamment de la solution mail, le Client peut souscrire à une option Blackberry® de Hexatel (ci-après dénommée « Option Blackberry® »).

20.1 L'Option Blackberry®, a pour objet de proposer dans le cadre de la solution des services permettant de consulter ses mails et d'y répondre depuis son mobile compatible, de communiquer en déplacement avec son mobile pour recevoir, consulter et envoyer des mails. Elle se décline comme suit :

- soit, à partir de la messagerie hébergée par un fournisseur d'accès internet à disposition du Client, désignée «BlackBerry® pour messageries internet» B.I.S.
- soit, à partir de la messagerie d'entreprise pour les entreprises équipées de serveurs Microsoft® Exchange™ et/ou Lotus Notes, grâce à la mise en place d'un Logiciel BES tel que défini ci-dessus, désignée «BlackBerry® pour serveur d'entreprise» B.E.S.

20.2 Dans le cadre de l'option Blackberry®, le Client pour bénéficier de la solution « Black-Berry® pour serveur d'entreprise » doit disposer préalablement des logiciels tels que décrits aux présentes Conditions Spécifiques.

Hexatel pourra, sur demande du Client, accompagner le Client dans cette étape en souscrivant à la prestation d'assistance à l'installation, en demandant un devis auprès de son interlocuteur commercial habituel.

20.3 L'Option Blackberry® pour messageries internet permet de recevoir et envoyer des e-mails depuis un mobile et/ou une interface web, en provenance de 10 (dix) comptes e-mails différents maximum. A cette fin, le Client s'auto provisionne à partir du mobile adapté à cette solution.

Article 21 - Divers

De convention expresse entre Hexatel et le Client, les SMS et les courriers électroniques échangés au titre de l'exécution du Contrat auront valeur probante. Toutes les créances réciproques de Hexatel et du Client au titre du

Contrat se compenseront. Le Client autorise Hexatel à prélever sur le compte sur lequel elle bénéficie le cas échéant d'une autorisation de prélèvement l'intégralité des sommes et indemnités que le Client pourrait lui devoir.

Article 22 : Règlement des litiges – Loi applicable

Le contrat est soumis à la Loi Française. Tout différend entre les parties au titre du contrat est soumis à la compétence du Tribunal de Commerce d'ORLEANS, nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie, y compris pour les procédures d'urgence ou les procédures conservatoires, en référé ou sur requête.

Date et Signature/Signature Electronique

[Retour au Sommaire](#)

CONDITIONS GENERALES D'INSCRIPTION AU SERVICE HEXACLOUD BY WAZO

Définitions : dans les présentes conditions générales LE SOUSCRIPTEUR désignera la personne physique ou morale souscrivant l'inscription aux services Hexatel.

Article 1 - Objet du contrat

La Société Hexatel commercialise des services de télécommunications permettant d'émettre des appels locaux, régionaux, nationaux, internationaux et vers mobiles à partir de postes téléphoniques fixes ou matériel de type PABX. Les présentes conditions générales définissent les conditions de souscription à ces services.

1.1. Service de Téléphonie Entrant-Sortant

Le Service de Téléphonie Entrant-Sortant comprend :

- L'accès au Réseau Hexatel se fait sous forme de canaux SIP faisant parti d'un service HexaCloud
- Le service HexaCloud nécessite la mise en place d'un liens IP XDSL ou fibre optique qui fera l'objet d'un contrat séparé aux présentes.

- L'acheminement par Hexatel, conformément à la réglementation en vigueur, des communications téléphoniques en provenance ou à destination des numéros géographiques du Client sur les Lignes qui peuvent être soit des numéros repris par l'intermédiaire de l'offre HexaCloud de l'opérateur historique soit des numéros portés soit des numéros attribués par Hexatel, Dans ce dernier cas, Hexatel attribuera au Client des numéros. Le Client pourra choisir le ou les numéros en fonction de la disponibilité de ce ou ces numéro(s) qui lui sera communiquée.

Article 2 - Conditions préalables à la mise à disposition du service

2.1. Conditions spécifiques de mise à disposition du Service de Téléphonie HexaCloud

2.2. Mandat de Portabilité

La demande de Portabilité d'un numéro géographique doit être formulée par écrit, concomitamment à la signature par le Client du contrat Voix Fixe, sur un document conforme au modèle joint en annexe au contrat Voix Fixe ("Mandat de Portabilité"), par le Client, titulaire du contrat d'abonnement au service téléphonique de l'opérateur historique pour le type d'accès concerné. Ce Mandat permet à Hexatel d'effectuer les démarches auprès de l'opérateur historique pour mettre en œuvre le portage du numéro et tient lieu de lettre de résiliation du contrat d'abonnement établi entre le Client et l'opérateur historique pour le numéro porté ainsi que l'accès correspondant.

Concernant un autre opérateur que l'opérateur historique ce mandat n'a aucun effet sur la résiliation du contrat que le client avait souscrit avec ce dit opérateur, par conséquent c'est au client s'effectuer les démarches administratives auprès de son ancien opérateur pour résilier son contrat, mais seulement après la portabilité des numéros. Un nouveau Mandat de Portabilité devra être signé par le Client dans l'hypothèse où, au plus tard à la date de caducité indiquée dans le Mandat de Portabilité, la Portabilité ne pourrait pas être mise en œuvre. Les modalités de mise en œuvre de la Portabilité figurant dans les présentes Conditions Particulières sont celles s'appliquant entre Hexatel ou l'opérateur de réseau choisi et l'opérateur historique. Le Client ne pourra en aucun cas céder à un tiers le ou les numéros pour lesquels il a demandé la Portabilité. La mise en œuvre de la Portabilité est soumise à la condition suspensive que le Client soit en conformité avec l'ensemble de ses obligations contractuelles définies dans le contrat qui le lie avec l'opérateur historique ou tout autre opérateur. France Télécom pourra rejeter, définitivement ou engager des études techniques complémentaires concernant la Portabilité des numéros géographiques, entre autres, dans les cas suivants :

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

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

2.3. Eligibilité au Service

L'accès du Client au Service sera conditionné par la validation technique de son installation téléphonique par France Télécom (ci-après dénommée « Eligibilité ») et par la disponibilité de lignes supplémentaires. Ainsi, Hexatel ne pourra être tenue responsable de la non-éligibilité d'un Site, cette décision ne relevant que de France Telecom.

2.4. Impossibilité de raccordement

Hexatel déterminera librement le type de raccordement et de Service fourni au Client pour chaque Site. En cas d'impossibilité de raccordement d'un Site au Service, Hexatel s'efforcera de proposer au Client une solution alternative, au prix et aux conditions contractuelles et techniques en vigueur pour cette nouvelle solution si possible, sinon le contrat sera annulé sans que le client ne puisse prétendre à aucun dédommagement de la part de Hexatel.

2.5. La fourniture du Service dépend de la fourniture par l'opérateur historique du service correspondant (liaisons cuivre, liaisons cuivre dégroupées), ce dernier étant soumis aux termes et conditions de fourniture de l'opérateur historique. En cas de modification des termes et conditions ou de suppression dudit service, Hexatel adressera une notification au Client avec un préavis de un (1) mois. Le Client pourra alors demander par lettre recommandée avec accusé de réception la résiliation du ou des Contrats de Service concernés.

2.6. Désaturation des paires de cuivre

En cas d'absence de ressources dans le réseau cuivre qui raccorde le bâtiment du client, Hexatel demandera à l'opérateur historique d'effectuer une opération de désaturation, moyennant un coût forfaitaire ou un devis de l'opérateur historique (s'il y a effet d'une arrivée de l'opérateur historique). Pour les bâtiments neufs ou provisoires, dans ce cas c'est au maître d'œuvre ou au client de demander le raccordement au réseau d'infrastructure de l'opérateur historique. La désaturation du réseau cuivre se fera selon les règles d'ingénierie Telecom. Si la solution de désaturation qui s'impose, suite à l'application de ces règles, s'avère non compatible avec un service haut-débit (comme la pose d'un système à gain de paire), la commande de l'accès sera annulée sans frais. Dans le cadre de la désaturation, un délai supplémentaire sera nécessaire afin d'effectuer les travaux. L'opérateur historique fera ses meilleurs efforts pour désaturer au plus vite le bâtiment existant du client. Le client ne pourra résilier la commande durant ces travaux. Le délai contractuel de livraison commencera à courir dès la fin de ces travaux qui auront permis l'ajout de ressources dans le réseau cuivre.

Article 3 - Dans le cas d'une Mise en service d'un équipement Terminal

3.1. Une fois le Lien d'Accès activé sur un Site objet d'un contrat séparé, Hexatel réalisera, le même jour, ses tests de recette standard relative au Service de Téléphonie.

3.2. Si les tests voix ne font pas apparaître d'Anomalies Majeures, Hexatel et l'éventuel installateur privé du Client connecteront l'Équipement Terminal au PABX du Client (côté extrémité des câbles servant à la connexion aux Lignes du Client) et aux Lignes du Client ainsi qu'au Lien d'Accès concerné. Le Client sera responsable vis-à-vis Hexatel de la prestation de son installateur privé. Hexatel fournira au Client, par fax ou tout autre moyen, un avis de Mise en Service (ci-après dénommer « Confirmation de mise en service »). Si les tests font apparaître des Anomalies Majeures, une nouvelle installation sera programmée.

3.3. S'il n'a pas souscrit à la Portabilité, un courrier de bienvenue fera office de mise en service. Le Client disposera d'un délai de sept (7) jours à compter de la date de la mise en service pour contester le bon fonctionnement du Service de Téléphonie HexaCloud. Dans ce cas, le Client motivera cette contestation par écrit par l'existence d'Anomalies Majeures. Une fois ces Anomalies Majeures corrigées, une nouvelle confirmation de mise en service sera émise par Hexatel pour le Service concerné dans les conditions du présent article. A compter de la réception par Hexatel de la notification écrite du Client, Hexatel pourra suspendre le Service concerné sur le Site concerné jusqu'à sa recette. A défaut de réponse ou de contestation par écrit du Client dans le délai de réponse de sept (7) jours susmentionné ou en cas de contestation mal fondée ou en cas d'utilisation du Service de Téléphonie HexaCloud sur un Site à des fins d'exploitation par le Client, le Service concerné sera réputé mis en service tacitement pour le Site concerné. Au cas où des Anomalies Mineures apparaîtraient, les Parties définiront d'un commun accord leur délai de correction. Les dites Anomalies Mineures ne pourront faire obstacle à la recette du Service sur le Site concerné par le Client.

3.4. Si le Client a souscrit à la Portabilité, cette dernière sera mise en œuvre et recettée, dans un second temps, lors d'un rendez-vous fixé par Hexatel entre elle-même, France Telecom et le Client. Le fonctionnement de la Portabilité sera vérifié par la réalisation des tests de recette standard de Hexatel en relation avec le Client. Ces nouveaux tests auront pour seul objectif de constater la bonne mise en œuvre de la Portabilité. La recette des prestations à la charge de Hexatel étant réalisée dans le cadre de la procédure, les éventuels dysfonctionnements constatés ne pourront en aucun cas être imputables à Hexatel. Si les tests sont positifs, la Mise en Service intervenue est automatiquement confirmée et un e-mail qui sera adressé par Hexatel au Client. Si les tests font apparaître des dysfonctionnements, un retour en arrière est réalisé. Une nouvelle date pour la réalisation de la Portabilité est programmée avec France Telecom et le Client est informé de cette nouvelle date.

3.5. Le Client remédiera sans délai à tout événement qui lui serait imputable et qui empêcherait la réalisation de ses obligations par Hexatel et/ou d'une opération. En particulier, il ne pourra refuser plus d'une fois un rendez-vous proposé par Hexatel, auquel cas ses date et l'heure de disponibilité ne pourront être éloignées de plus de quarante-huit (48)

heures du rendez-vous initial, et il procédera à toute correction ou mise à niveau nécessaire de ses Equipements. Ces opérations en Service d'un Site et/ou la recette de la Portabilité seraient retardées pour une raison imputable au Client, le Service sera facturé à compter de quinze (15) jours après la date de la première demande. Toute utilisation du Service sur un Site par le Client vaudra Mise en Service de ce Site. Dans l'hypothèse où, en raison du refus non motivé du Client de remédier à tout événement qui lui serait imputable, Hexatel devrait renoncer à la mise en service d'un Site, Hexatel sera en droit d'appliquer, sans préjudice des autres recours dont elle dispose, un dédit correspondant aux frais de résiliation mentionnés à l'article 10 ci-après.

3.6. Equipements mis à disposition (Modem/routeur)

Hexatel met à disposition pour la fourniture du service d'accès, des équipements composés généralement d'un ou plusieurs modems et d'un routeur. Le routeur, matérialisera la limite du domaine de responsabilité de HEXATEL. L'interface physique du service est de type RJ 45 femelle droit, Ethernet cuivre 100M ou Giga Full Duplex avec mécanisme d'auto-apprentissage d'adresse MAC. HEXATEL déconseille la fonctionnalité « autogénération »
Le Client s'engage à ne jamais débrancher ou couper l'alimentation de ces Equipements, modifier le câblage des cartes, modifier la configuration de ces Equipements. Il incombe au Client d'effectuer le raccordement sur son réseau local suivant la prestation commandée, HEXATEL s'arrête au niveau du routeur, le client fait son affaire des différents équipements, logiciels, installation, maintenance et exploitation supplémentaires liés à son réseau local, HEXATEL ne prend en charge aucun de ces éléments.

3.7. Equipements d'Hexatel ou de son fournisseur

Au terme ou en cas de résiliation d'une Commande, quelle qu'en soit la cause, de même qu'en cas d'évolution du Service entraînant un changement des Equipements Hexatel ou de son fournisseur, le Client restituera les Equipements Hexatel à sa première demande. A ce titre, il s'assurera qu'un Hexatel ou un tiers mandaté seront autorisés à pénétrer dans les Sites concernés, aux Heures Ouvrées, pour y récupérer lesdits Equipements. La restitution des Equipements se fera au frais du Client ou lui sera facturée forfaitairement par Hexatel au prix de 300 €HT. Si suite à une demande Hexatel restée vaine, le Client n'a pas permis la restitution des Equipements, alors après l'envoi d'une mise en demeure adressée par voie recommandée avec avis de réception restée sans effet dans un délai de un (1) mois, le Client se verra appliquer par Hexatel une pénalité par Equipement non restitué de 300 €HT, sans préjudice de toute action judiciaire en réparation qu'Hexatel pourrait engager. Hexatel pourra, dès le terme ou la résiliation du Service HexaCloud, sur un Site, supprimer de son serveur, le cas échéant, toutes les adresses électroniques, les courriers électroniques ainsi que le ou les sites Web du Client et ses Utilisateurs Finaux.

Article 4 - Notification des incidents

Le support HEXATEL est accessible du lundi au vendredi (hors jour férié) de 8h00 à 18h pour les contrats standards. Avant toute signalisation d'un incident, le client doit s'assurer que le dysfonctionnement ne se situe pas sur ses équipements ou ceux hors responsabilité de Hexatel, et/ou de la desserte interne. Si ces vérifications n'ont pas été faites, le support Hexatel ne pourra entamer aucune action. Si par contre tout a bien été vérifié, le client doit contacter le service client de Hexatel. Si le diagnostic montre un dysfonctionnement sur le service, le Service Client de Hexatel ouvrira un ticket d'incident qui sera traité par le support de niveau 2, pour une prise en charge immédiate, afin de le résoudre au plus vite et en respectant la Garantie de Temps de Rétablissement souscrite. Le numéro de ticket, devra être conservé et transmis, à chaque appel ou correspondance avec les services de Hexatel, et ce pour retrouver immédiatement le dossier en question.

En dehors des horaires, le rétablissement est différé au premier jour ouvrable suivant, avant 12 heures.

Afin de traiter l'interruption dans les meilleures conditions, il est nécessaire que le client fournisse toutes les informations nécessaires comme : Depuis quand le problème est présent, y a-t-il eut un événement juste avant la panne (coupure électrique, orage, intervention d'un technicien tiers dans les locaux ou dans les parties communes etc...). Dans le cas où le service technique Hexatel, demande au client de faire des tests complémentaires, le décompte du temps d'interruption est gelé jusqu'au retour du client. Si les techniciens Hexatel ou ses sous-traitants n'ont pas accès au site et/ou à l'équipement, le décompte sera aussi gelé.

Dans le cas où les équipements mis à disposition (modem/routeur) sont hors service, suite à un problème électrique par exemple, le GTR ne s'applique pas. Hexatel s'engage à faire un remplacement par transporteur dans les 24/48 heures ouvrées. Les frais de port liés au renvoi de l'équipement défaillant sont à la charge du client.

Afin de ne pas être bloqué pendant cette période, Hexatel propose en option, le dédoublement de matériel (routeur) pour minimiser le temps de coupure. Dans le cas où le ticket d'incident n'est pas du ressort de Hexatel et/ou est consécutif à un usage anormal et/ou frauduleux du service, une facturation SAV complémentaire selon notre tarif actualisé chaque année pour incident signalé à tort pourra être générée. Dans le cas où l'intervention sur site et/ou au central conduit que la responsabilité n'incombait pas Hexatel, une facturation SAV complémentaire selon notre tarif actualisé chaque année pour intervention à tort pourra être générée.

4.1. Conditions requises pour la mise en œuvre des engagements de HEXATEL

L'engagement de HEXATEL couvre toute interruption totale des transmissions constatées et mesurées par HEXATEL au cours d'une période d'observation maximale de 15 minutes sur la plage de GTR souscrite par le Client. L'interruption doit provenir d'un élément quelconque de l'Accès installé et exploité par HEXATEL. Le client doit permettre aux personnels ou sous-traitants de HEXATEL chargés de la maintenance du Service, l'accès à ses locaux et tout emplacement technique qui permet le raccordement du service. Seuls les éléments techniques de HEXATEL font foi et comptent dans le calcul de la durée d'interruption.

En cas de non-respect du délai de rétablissement ou de non-respect de l'engagement relatif à l'Interruption Maximale de Service (GTR) par HEXATEL, le client a le droit, sur demande écrite adressée à HEXATEL dans les 15 jours suivant l'incident avec précision du ticket d'incident référé, au versement de pénalités forfaitaires définies. Ce montant sera déduit par HEXATEL de la prochaine facture du Service au Client. Seul l'accès est assujéti au GTR, sauf dans le cas où une option intègre elle aussi un GTR. Dans le cas où l'accès serait responsable du dysfonctionnement de l'option, seul le GTR de l'accès sera pris en compte, de plus les pénalités ne peuvent s'additionner et ne peuvent dépasser 100% de la mensualité de l'accès.

Pénalité, pour les accès SDSL et Fibre Optique (En % de l'abonnement mensuel du site impacté, hors options)

| Délai de rétablissement | |
|----------------------------|-------|
| Entre 4 heures et 6 heures | 15 % |
| Entre 6 et 8 heures | 25 % |
| Entre 8 et 10 heures | 45 % |
| Entre 10 et 12 heures | 65 % |
| > 12 heures | 100 % |

De convention express, ces sommes constituent pour le client une indemnité forfaitaire, libératoire et définitive couvrant la totalité du préjudice subi et excluent toute réclamation en dommages et intérêts pour ce motif. La responsabilité de HEXATEL ne pourra être engagée et aucune pénalité ne sera due lorsque l'interruption ou le non-respect des engagements de niveaux service définis ci-dessus résultera :

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

Dans le cas où HEXATEL ne respecterait pas ses obligations sur une période de 4 mois calendaires consécutifs donnant lieu à une indemnisation du client à sa demande, le client pourra résilier de plein droit le service dont il bénéficie, sans indemnité, en respectant un préavis de 1 mois.

4.2. Force majeure

Les cas de force majeure ne sera tenue pour responsable vis à vis de l'autre de la non-exécution ou des retards dans l'exécution d'une obligation du présent contrat qui seraient dus au fait de l'autre partie consécutivement à la survenance d'un cas de force majeure habituellement reconnu par la jurisprudence, notamment :

- les grèves ou conflits de travail dans les locaux de l'une des parties
- les incendies, inondations ou autres catastrophes naturelles
- les interruptions des moyens de télécommunication

- les réformes réglementaires ou légales applicables aux documents contractuels
- les interruptions électriques liées à un défaut de la société historique
- les décisions administratives ayant pour effet de rendre l'exécution desdites obligations excessivement coûteuses.
Le cas de force majeure suspend les obligations nées du présent contrat pendant toute la durée de son existence. Toutefois si le cas de force majeure devait être d'une durée supérieure à (45) jours ouvrés, il ouvrirait droit à la résiliation de plein droit du présent contrat par l'une ou l'autre des parties, (8) jours ouvrés après l'envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception, notifiant cette décision.

4.3. Divers

HEXATEL se réserve la faculté de céder, transférer ou apporter à un tiers, sous quelque forme que ce soit, les droits et obligations nés du présent contrat.

Le Client s'engage à informer immédiatement HEXATEL de toute modification concernant sa situation : changement d'adresse, de numéro de téléphone ou de coordonnées bancaires.

4.4. Limite de responsabilité

La limite de responsabilité de HEXATEL se situe :

- Pour les Liaisons d'Accès : le Point de Terminalisation dans le bâtiment de l'Utilisateur Final (Réglette France Telecom).
- La Desserte interne sur le site de l'Utilisateur Final est à la charge et sous la responsabilité du Client.

4.5. Informations Fournies lors de la Commande

Le client devra fournir à HEXATEL l'ensemble des informations nécessaires à la création d'une ligne DSL au sein de son réseau et exigées par France Telecom tel que :

- Un numéro de ligne analogique ne supportant pas de service spécifique
- La raison sociale et l'adresse complète du site utilisateur final
- Un contact sur site avec ses coordonnées téléphoniques et courriels
- Une facture téléphonique complète existante du site utilisateur final
- Les informations propres au service : gamme, débit, IP etc...

Si les Informations fournies par le client se révèlent incomplètes et/ou erronées et donnaient lieu à un refus et/ou à une annulation de la part de France Telecom et/ou à un retard de mise à disposition du service, HEXATEL ne saurait en être tenue responsable et pourra répercuter au client les éventuels frais administratifs facturés par France Télécom.

Article 5 - Gestion des incidents

5.1. Hexatel réalisera l'identification et la qualification de l'incident et confirmera par téléphone au Client qu'il constitue bien une Anomalie. Toute ouverture de ticket pour un incident qui, après vérification par Hexatel, s'avère ne pas relever du périmètre de responsabilité Hexatel et/ou être consécutif à un usage anormal et/ou frauduleux du Service par le Client, pourra donner lieu à facturation. Une fois l'origine de l'Anomalie identifiée Hexatel réalisera les actions visant à la corriger. Dès lors qu'Hexatel a fait, auprès du Client, la demande d'accès aux sites nécessaires à la résolution d'une Anomalie, le décompte du temps de l'Anomalie est gelé jusqu'à ce qu'Hexatel obtienne l'accès physique aux dits Sites et à ses Equipements.

5.2. Clôture des incidents

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

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

5.3. Gestion des travaux programmés

Hexatel et ou l'opérateur de réseau choisi, peuvent être amenés à réaliser des opérations de maintenance ou d'évolution de son réseau susceptibles d'affecter ou d'interrompre le fonctionnement du Service. Elle informera le Client de telles opérations par tout moyen avec un préavis de vingt-quatre (24) heures. Hexatel s'efforcera de limiter les conséquences de ces opérations sur le Service, ces dernières étant réalisées de nuit dans une fenêtre de maintenance comprise entre deux (2) heures et six (6) heures.

Article 6 - Souscription de l'inscription

6.1 Pièces nécessaires :

LE SOUSCRIPTEUR devra fournir à l'appui de sa demande, les pièces suivantes

- Dernière(s) facture(s) d'opérateur(s) de services téléphoniques filaires,
- Relevé d'identité bancaire, postale,
- Extrait KBIS de moins de 6 mois pour les personnes morales de droit privé (facultatif),
- Pour une personne morale de droit privé ou une personne morale de droit public, tout document comportant les mentions légales obligatoires pour la désignation de la personne morale et une pièce d'identité officielle attestant de la qualité pour agir du signataire.

Cette garantie ne couvre pas les conséquences d'une utilisation anormale ni d'un mauvais entretien des produits distribués par Hexatel, ni d'un accident. Dans ce cas, le remplacement du produit sera à la charge du SOUSCRIPTEUR.

6.2 La souscription du présent contrat implique l'acceptation pleine et entière des présentes conditions générales.

6.3 L'inscription prendra effet à la suite de son acceptation par Hexatel.

Article 7 - Obligations de Hexatel

7.1 Hexatel s'engage à mettre en œuvre l'ensemble des moyens à sa disposition pour offrir au SOUSCRIPTEUR la meilleure qualité de service possible.

7.2 Hexatel ne saurait, toutefois, être tenue pour responsable des défaillances du service ayant entraîné ou non un dommage pour LE SOUSCRIPTEUR qui serait le fait d'une cause étrangère telle que le cas fortuit, le fait d'un tiers, le fait ou la faute du SOUSCRIPTEUR, de même que tout dommage qui serait la conséquence d'une interruption dans la fourniture d'énergie électrique, du service de l'opérateur téléphonique local, ou autre qui sont nécessaires au fonctionnement du service.

7.3 La responsabilité de Hexatel ne saurait être engagée pour les dommages indirects, tel que pertes de revenus, d'activité, d'un contrat d'économies ou de bénéfices escomptés, ou pour tout autre préjudice indirect.

7.4 Dans le cas où la responsabilité de Hexatel serait engagée dans le cadre de l'exécution du contrat, la responsabilité ne pourra excéder 3% des 12 derniers mois de facturation. Dans tous les cas un maximum de 1000 € pour l'ensemble des dommages et préjudices occasionnés.

Article 8 - Obligations du SOUSCRIPTEUR

LE SOUSCRIPTEUR s'engage à :

- Lors de la signature du contrat, transmettre son ou ses numéros de téléphone exacts, attribués par l'opérateur de boucle locale. La déclaration de fausses informations : numéro de téléphone erroné, mauvaise adresse..., entraînera la responsabilité du SOUSCRIPTEUR.
- Lors de la signature du contrat, transmettre l'adresse email à laquelle lui sera envoyé sa facture.
- Payer le prix des services fournis par Hexatel au tarif en vigueur sur la période de facturation.
- Pour connaître les derniers tarifs, le SOUSCRIPTEUR peut appeler au 0811 705 507 (appel local)
- Bénéficier pendant toute la durée du contrat, d'un abonnement téléphonique souscrit auprès d'un l'opérateur de boucle locale.
- Prévenir Hexatel de tout changement concernant cet abonnement téléphonique local, notamment en cas de changement du numéro d'appel, résiliation de la ligne, et à informer Hexatel de sa nouvelle situation.
- Informer sans délai Hexatel de tout changement d'adresse ou de coordonnées bancaires.

LE SOUSCRIPTEUR ne pourra céder la présente inscription qu'il est personnelle.

Pour toute intervention justifiée par la commande, l'entretien ou l'évolution du Service, le Client doit permettre à Hexatel et à toute personne mandatée par elle d'accéder au Site concerné, et en particulier à l'Emplacement de l'Equipement Terminal, 24h sur 24 et 7 jours sur 7 pour la relève des dérangements et pendant les Heures Ouvrables dans les autres cas.

Le Client s'engage à ne pas modifier les Equipements Hexatel et, en particulier, ceux installés sur les Sites et ne doivent en aucun cas :

- débrancher ou couper l'alimentation de ces Equipements,
- modifier le câblage des cartes, modifier la configuration de ces Equipements,

Les Parties conviennent expressément que Hexatel ou l'opérateur de réseau choisi demeurera de manière permanente pleinement propriétaire de ses Equipements et qu'aucun droit de propriété n'est transféré au Client sur l'un quelconque des éléments mis à leur disposition au titre d'un contrat HexaCloud. En cas de saisie ou de toute autre prétention d'un tiers à des droits sur les Equipements de Hexatel, y compris les éventuels logiciels, le Client est tenu de s'y opposer et d'en aviser immédiatement Hexatel afin de lui permettre de sauvegarder ses droits et s'assurera que ses Utilisateurs Finaux agissent de même. De la même manière, en cas de procédure collective du Client et/ou d'un Utilisateur Final, le Client en avisera immédiatement Hexatel

Article 9 - Facturation et paiement des services

9.1 Tarif des communications téléphoniques :

Les tarifs Hexatel tels qu'ils sont applicables à la date de souscription sont ceux en vigueur à la date de souscription du contrat HexaCloud. Hexatel se réserve la possibilité de modifier à tout moment ses tarifs. Les modifications de tarifs

seront communiquées au SOUSCRIPTEUR par tous moyens de communication à la convenance de Hexatel, dans un délai minimum de 30 jours précédant leur mise en application.

9.2. Hexatel enverra tous les mois la facture des consommations du mois précédant par mail, à l'adresse mail de facturation convenue avec le SOUSCRIPTEUR. Un envoi par courrier pourra également être envoyé mensuellement.

9.3. Hexatel enverra par mail chaque mois au SOUSCRIPTEUR, une facture comportant la liste des destinations appelées au cours du mois précédent, une facture détaillée comportant la liste des appels effectués, la date et l'heure d'appel au cours du mois précédent pourra être envoyée sur simple demande.

9.4. Les factures Hexatel sont payables par prélèvements automatiques sur le compte bancaire ou postal du SOUSCRIPTEUR. Les paiements des administrations inscrites pourront être effectués par mandat administratif. Les sommes facturées doivent être réglées avant la date de règlement indiquée sur la facture. Tout retard de paiement, rejet de prélèvement ou carte bancaire impayée, fera l'objet de la facturation d'une pénalité forfaitaire de 40 Euros HT pour frais d'impayés, et de la coupure de la ligne 15 jours après le rejet du prélèvement de l'impayé. Le rétablissement de la ligne après coupure sera facturé forfaitairement 100 Euros HT.

9.5. Hexatel se réserve le droit de facturer des communications au SOUSCRIPTEUR qui seraient arrivées avec un retard de la part des opérateurs n'excédant pas 24 mois.

Article 10 - Durée

Le contrat HexaCloud est conclu pour une durée de {{SBQQ_QUOTE_SUBSCRIPTIONTERM}} mois à compter de sa date de mise en service. A l'issue de la période initiale ci-dessus, le Service sera tacitement reconduit d'année en année, chaque Partie pouvant y mettre fin, sans pénalité, par lettre recommandée avec avis de réception adressée à l'autre Partie à cet effet, en respectant un préavis de au moins trois (3) mois. Dans le cas où le souscripteur résilierait le contrat avant la date de fin d'engagement, le SOUSCRIPTEUR se verra facturé des frais de résiliation d'un montant correspondant aux abonnements et forfaits mensuels multiplier par le nombre de mois restant jusqu'à la fin de l'engagement initial. Dans le cas où le souscripteur résilierait le contrat et ne respecterait pas le délai de préavis, le SOUSCRIPTEUR se verra facturé des frais de résiliation d'un montant correspondant aux abonnements et forfaits mensuels multiplier par le nombre de mois correspondant au préavis. Il est précisé que, en cas de résiliation d'un HexaCloud avant la Mise en Service ou la reprise du lien d'Accès correspondant, pour quelque motif que ce soit, à l'exception d'une résiliation pour faute Hexatel, le Client sera redevable de frais de résiliation forfaitaire de 200€HT par accès HexaCloud pour les Sites inclus dans la catégorie des sites en raccordement sur le contrat HexaCloud.

Article 11 - Dépôt de garantie :

A la conclusion de l'inscription et à tout moment pendant la durée du contrat notamment en cas d'incident de paiement, il peut être demandé par Hexatel un dépôt de garantie au SOUSCRIPTEUR, équivalent à la facture de deux mois de consommations du précédent opérateur. Le dépôt de garantie sera restitué sur demande du SOUSCRIPTEUR dans un délai maximum de deux mois suivant l'expiration du contrat, sous réserve que LE SOUSCRIPTEUR ait acquitté l'intégralité des sommes dues à Hexatel. Ce dépôt de garantie déposé entre les mains de Hexatel ne produit pas d'intérêt.

Article 12 - Suspension des services

12.1 En cas de non-paiement total ou partiel d'une facture ou d'un dépôt de garantie, les services pourront être suspendus par Hexatel après avertissement écrit.

12.2 Hexatel se réserve enfin la possibilité de suspendre les services en cas d'augmentation anormale du montant des communications du SOUSCRIPTEUR. LE SOUSCRIPTEUR en sera préalablement informé.

12.3 Pour les offres illimitées, Hexatel se réserve le droit de suspendre le service puis de résilier le contrat en cas d'utilisation frauduleuse ou non raisonnable de l'offre (L'utilisation raisonnable correspond à une consommation par utilisateur HexaCloud n'excédant 30H d'appels illimités/mois). La cession des appels, les appels depuis et vers les plateformes téléphoniques, centres d'appel et boîtiers radio sont interdits. Les renvois d'appels sont inclus.

Article 13 - Résiliation des services

13.1 LE SOUSCRIPTEUR peut résilier à tout moment les services Hexatel, en adressant à Hexatel un courrier recommandé avec accusé de réception. Le contrat prend fin dans un délai de trois (3) mois à compter de la réception dudit courrier. Cette résiliation se fera dans les conditions définies dans l'article 10 des présentes conditions générales de vente. Les communications passées pendant le délai de résiliation restent dues jusqu'à l'arrêt effectif de l'activation de la ou des lignes téléphoniques du SOUSCRIPTEUR par l'opérateur local.

13.2 Hexatel se réserve la possibilité de résilier à tout moment de plein droit les services pour les causes suivantes

- Non-respect des conditions générales et particulières du contrat d'inscription,
- Fausse(s) déclaration(s) du SOUSCRIPTEUR relative(s) au contrat d'inscription,
- Incident de paiement du SOUSCRIPTEUR,
- Retrait des autorisations administratives nécessaires à la fourniture du service

- En cas de force majeure : éléments naturels et faits de guerre.

13.3 En cas de résiliation des services par Hexatel pour un des motifs énoncés à l'article 13.

13.4 Dans le cas où un Equipement Terminal est fourni et installé par Hexatel ou de son fournisseur.

LE SOUSCRIPTEUR ne pourra prétendre à aucun dommage et intérêts.

Au terme ou en cas de résiliation d'une Commande, quelle qu'en soit la cause, de même qu'en cas d'évolution du Service entraînant un changement des Equipements Hexatel ou de son fournisseur, le Client restituera les Equipements Hexatel à sa première demande. Si suite à une demande Hexatel restée vague, le Client n'a pas renvoyé les Equipements, alors après l'envoi d'une mise en demeure adressée par voie recommandée avec avis de réception restée sans effet dans un délai d'un (1) mois, le Client se verra appliquer par Hexatel une pénalité par Equipement non restitué de 1000 €HT, sans préjudice de toute action judiciaire en réparation qu'Hexatel pourrait engager.

Article 14 - Traitement des données nominatives.

Les informations demandées au SOUSCRIPTEUR sont nécessaires pour la prise en compte de l'inscription aux services Hexatel. Le défaut de réponse, ou une réponse inexacte de la part du SOUSCRIPTEUR rendrait impossible le traitement de la demande d'inscription. Conformément à la réglementation Hexatel prend les mesures propres à assurer la protection et la confidentialité des informations nominatives détenues ou traitées dans le cadre de l'inscription. Les informations nominatives qui sont demandées au SOUSCRIPTEUR sont couvertes par la loi du 6 janvier 1978, relative à l'informatique et aux libertés. Le SOUSCRIPTEUR dispose en conséquence du droit individuel d'accès et de rectification que cette loi lui reconnaît. En cas de transmission totale ou partielle des données nominatives détenues ou traitées dans le cadre de l'inscription à tout tiers ou autre opérateur de services, notamment dans le domaine des télécommunications, Hexatel s'oblige au respect de la réglementation en vigueur et au secret des communications du SOUSCRIPTEUR. Les informations recueillies sont enregistrées dans un fichier informatisé par le personnel Hexatel dans l'objectif de fournir le service ou les produits commandés. Elles sont conservées pendant toute la durée de la relation commerciale avec notre société et ultérieurement et sont destinées aux équipes qui ont en charge la fourniture du service. Conformément à la loi « informatique et libertés », vous pouvez exercer votre droit d'accès aux données vous concernant et les faire rectifier en contactant le délégué RGPD à l'adresse rgpd@hexatel.fr. Pour plus d'informations sur notre politique de protection des données, consultez notre page internet <https://www.hexatel.fr/rgpd/>.

Article 15 - Cessibilité de l'inscription.

Hexatel se réserve la faculté de céder, transférer ou apporter à un tiers, sous quelque forme que ce soit, les droits et obligations nés du présent contrat.

Article 16 - Tribunal compétent.

En cas de litige : Si LE SOUSCRIPTEUR est un professionnel, seul sera compétent le Tribunal de Commerce d'Orléans. Je, soussigné(e) donne mandat, à Hexatel pour effectuer, en mon nom et pour mon compte, toutes les démarches nécessaires à la mise en œuvre du service de HexaCloud de Hexatel auprès de France Télécom sur la ou les ligne(s) téléphonique(s) désignée(s) dans le mandat de portabilité. Je certifie être titulaire des lignes téléphoniques mentionnées et être titulaire pour ces lignes, d'un abonnement au service téléphonique de l'opérateur historique ou un autre opérateur. Je suis informé(e) que la mise en œuvre du service HexaCloud sur un accès ou un groupement d'accès entraîne, le cas échéant, la résiliation de tout ou partie des contrats de raccordement aux services de l'opérateur historique ou le groupement d'accès concerné, dans les conditions de ces derniers. Par la signature du présent Contrat, le SOUSCRIPTEUR certifie l'exactitude des informations qu'il a portées au Contrat et reconnaît avoir pris connaissance et accepté les conditions générales et les conditions particulières du Service Contrat HexaCloud intégrant les obligations du souscripteur envers l'opérateur historique ou un autre opérateur, ainsi que la grille tarifaire (en annexe) en vigueur à ce jour.

Date et Signature/Signature Electronique

[Retour au Sommaire](#)

CONDITIONS GENERALES D'INSCRIPTION AU SERVICE WAZO

Les présentes Conditions Générales d'utilisation (les « Conditions d'utilisation ») régissent l'utilisation du service communications unifiées WAZO payant (le « Service communications unifiées WAZO » ou « Service ») que vous avez acheté directement auprès d'HEXATEL (ci-après le « Fournisseur de Service », « nous », « notre »). Tous les termes commençant par une majuscule et utilisés, mais non définis dans les présentes Conditions ont le sens qui leur est attribué dans l'Annexe 1.

Article 1 - Acceptation

EN SOUMETTANT AU FOURNISSEUR DE SERVICE UNE DEMANDE D'ABONNEMENT AU SERVICE COMMUNICATIONS UNIFIÉES WAZO (LA « DEMANDE D'ABONNEMENT ») OU EN UTILISANT LE SERVICE, VOUS ACCEPTEZ EXPRESSEMENT LES PRÉSENTES CONDITIONS D'UTILISATION.

EN ACCEPTANT LES PRÉSENTES CONDITIONS GÉNÉRALES POUR LE COMPTE D'UNE PERSONNE MORALE, Y COMPRIS LES SOCIÉTÉS AFFILIÉES SPÉCIFIÉES DANS LA DEMANDE D'ABONNEMENT, VOUS RECONNAISSEZ EXPRESSEMENT AVOIR TOUS LES POUVOIRS REQUIS POUR ENGAGER CETTE PERSONNE MORALE ET SES SOCIÉTÉS AFFILIÉES. LES TERMES « VOUS », « VOTRE » OU « VOTRE SOCIÉTÉ » RENVOIENT À LADITE PERSONNE MORALE ET À SES SOCIÉTÉS AFFILIÉES(S). SI VOUS NE DÉTENEZ PAS LESDITS POUVOIRS REQUIS, OU SI VOUS N'ACCEPTEZ PAS LES PRÉSENTES CONDITIONS D'UTILISATION, N'UTILISEZ PAS LE SERVICE WAZO.

Le Service communications unifiées WAZO ne doit pas être utilisé à des fins récréatives ou de divertissement ni par des enfants ou des adolescents ; le Service communications unifiées WAZO ne peut être utilisé que par des personnes ayant atteint l'âge légal de la majorité au regard de la réglementation nationale en matière de protection de l'enfance. Si HEXATEL ou le Fournisseur de Service (dans le cas d'une souscription d'abonnement via un Revendeur Agréé) apprennent que des données personnelles appartenant à des personnes mineures ont été collectées via le Service WAZO, alors HEXATEL ou le Fournisseur de Service auront le droit de désactiver le ou les comptes concernés (dont le vôtre et ceux de vos utilisateurs) et/ou de rendre le Service inaccessible à vous et vos utilisateurs en vertu de la Section 3, paragraphe E.

En continuant à utiliser le Service communications unifiées WAZO à la suite d'une modification des présentes Conditions d'utilisation par HEXATEL, conformément à la loi applicable dans votre juridiction et en vertu de la section 2, vous accepterez de fait lesdites conditions d'utilisation révisées.

En acceptant les Conditions susvisées, vous acceptez que les présentes Conditions d'utilisation constituent un accord vous liant juridiquement avec le Fournisseur de Service, avec lequel vous êtes parties à l'Accord.

Sous réserve d'accepter les présentes Conditions d'Utilisation, vous et vos utilisateurs pourrez télécharger l'application logicielle du Service communications unifiées WAZO (le « Logiciel ») afin d'accéder plus facilement au Service. Le logiciel est mis à votre disposition conformément au contrat de licence utilisateur final HEXATEL, que vous devez accepter au moment de le télécharger.

Article 2 - Portée des conditions et description du service

2.1 Les présentes Conditions régissent votre utilisation et l'utilisation du Service communications unifiées WAZO par les salariés, agents ou sous-traitants de votre Société (collectivement « vos Utilisateurs » ou « les Utilisateurs »).

2.2 S'agissant du Service communications unifiées WAZO exclusivement et sans préjudice de tout autre service avec lequel le Service communications unifiées WAZO pourrait être combiné, votre accord auprès du Fournisseur de Service (l'« Accord ») comprend :

(i) Les caractéristiques du Service communications unifiées WAZO que vous avez acheté telles que décrites sur www.hexatel.fr/communications-unifiees/;

(ii) La Demande d'abonnement, dans la mesure où elle s'applique exclusivement au Service communications unifiées WAZO ; et

(iii) les présentes Conditions.

En cas de conflit, l'ordre de priorité est celui établi ci-dessus.

Par souci de clarté, les autres services associés au Service communications unifiées WAZO par le Fournisseur de Service dans le cadre de son offre basée sur le cloud seront régis par leurs propres modalités selon les indications du Fournisseur de Service. Par ailleurs, les conditions générales d'utilisation de votre Société (sous réserve de figurer ou d'être incorporées dans la Demande d'abonnement) ne s'appliquent pas au Service WAZO.

2.3 Si vous avez acheté le Service communications unifiées WAZO auprès d'un Revendeur Agréé, vous reconnaissez et acceptez qu'HEXATEL est un bénéficiaire tiers des présentes Conditions, et qu'en acceptant les présentes Conditions, HEXATEL, en sa qualité de fournisseur du Service WAZO, sera en droit (et sera réputé avoir accepté) les présentes Conditions d'utilisation qui vous seront opposables ainsi qu'à tout Utilisateur, et bénéficiera de l'intégralité des droits et recours du Revendeur Agréé en vertu des présentes Conditions d'utilisation sans préjudice toutefois d'autres droits et recours que pourraient avoir à leur disposition HEXATEL et le Revendeur Agréé.

2.4 Si une disposition des conditions d'utilisation est déclarée non valide par un tribunal compétent, l'invalidité de ladite disposition n'aura pas d'effet sur la validité des dispositions restantes des conditions d'utilisation, lesquelles continueront à s'appliquer pleinement. Aucune renonciation à l'une de ces conditions ne pourra être considérée comme une renonciation future ou permanente à l'application desdites conditions et le fait, pour le Fournisseur de Service, de ne pas faire valoir un droit ou une disposition en vertu des présentes conditions d'utilisation ne constituera pas une renonciation à ce droit ou cette disposition.

2.5 Dans la mesure où la loi l'y autorise, HEXATEL peut, de temps à autre, mettre à jour et apporter des modifications aux présentes Conditions d'utilisation. HEXATEL vous avertira de toute mise à jour des Conditions d'utilisation par tout moyen de son choix et ce conformément aux Lois applicables, y compris, sans s'y limiter, par une publication ou la mise à disposition des Conditions d'utilisation mises à jour sur le site Web dédié d'HEXATEL. Dans la limite des Lois de votre juridiction, toute modification des conditions d'utilisation qui ne vous est pas exclusivement favorable, vous sera communiquée par écrit au minimum un mois avant la date de son entrée en application. Dans ce cas, vous serez alors en droit de terminer l'Accord, et ce conformément à la loi applicable à votre Accord. Vous reconnaissez expressément qu'en cas de poursuite de l'utilisation des Services WAZO postérieurement à la révision des présentes conditions d'utilisation, ces dernières vous seront opposables.

2.6 Le Service communications unifiées WAZO comprend l'ensemble de services décrits sur le site Web suivant : www.openwazo.com (« Site ») et englobe, entre autres, ce qui suit :

- Des services de communication permettant à vos Utilisateurs d'échanger des messages textuels, passer des appels audio et vidéo Web RTC, partager votre écran d'ordinateur et échanger des fichiers ;

- Des services de conférence permettant à vos Utilisateurs d'instaurer des conférences avec plusieurs parties au moyen d'un RTPC ;

- Des services collaboratifs permettant à vos Utilisateurs d'entrer en relation les uns avec les autres, de stocker les coordonnées des Utilisateurs dans une liste de contacts, de créer des groupes de contacts afin d'utiliser le service de communication et d'échanger des informations.

L'accessibilité au Service communications unifiées WAZO dépend actuellement de l'appareil utilisé par les Utilisateurs. La configuration requise des appareils sur lesquels le Service communications unifiées WAZO peut être utilisé figure dans la liste blanche disponible sur le site Web (le « Site ») et peut changer à tout moment sous réserve que votre Société soit à jour du paiement des frais de service applicables, HEXATEL prévoit un accord de niveau de service pour le Service communications unifiées WAZO tel que décrit à l'Annexe 2. Cet accord de niveau de service est fourni directement par HEXATEL ou par l'intermédiaire du Revendeur Agréé chez qui vous avez acheté le Service, le cas échéant.

2.7 Le Service communications unifiées WAZO et l'usage que vous et vos Utilisateurs en faites sont fournis sous réserve du paiement des frais d'abonnement auprès du Fournisseur de Service. L'étendue du Service WAZO souscrit et les frais y afférents sont ceux tels que convenus aux termes de l'Accord au moment de la souscription.

2.8 Les fonctionnalités du Service communications unifiées WAZO peuvent être améliorées et/ou modifiées par HEXATEL à sa seule discrétion à tout moment dans la mesure où HEXATEL ne réduit pas sensiblement les fonctionnalités essentielles du Service communications unifiées WAZO selon les Lois en vigueur et ce conformément à la procédure de notification telles que prévues au 2. E supra. Les autres modifications d'HEXATEL seront soumises - mutatis mutandis - aux règles applicables à la cessation de service/des fonctionnalités telles qu'établies à l'alinéa I ci-après.

2.9 HEXATEL peut mettre fin au Service, à une fonctionnalité ou à l'ensemble des fonctionnalités du Service communications unifiées WAZO sans aucune responsabilité envers vous, que ce soit (i) immédiatement, du fait d'une décision d'une autorité publique, administrative ou judiciaire, ou si la loi l'exige, ou (ii) par HEXATEL après vous avoir adressé directement un préavis de quatre-vingt-dix (90) jours ou par l'intermédiaire du Revendeur Agréé si vous avez souscrit directement au Service auprès de votre Fournisseur de Service.

Article 3 - Accès au Service communications unifiées WAZO – Droit de surveillance et suppression d'envois/contenus

3.1 Le Fournisseur de Service vous autorise à utiliser le Service communications unifiées WAZO dans les conditions telles qu'indiquées dans l'Accord, sous réserve : (i) que votre utilisation du Service telle qu'autorisée ne concerne que vos Utilisateurs – A cet effet, vous n'avez pas le droit de revendre ni de facturer à autrui l'utilisation ou l'accès au Service sauf autorisation expresse d'HEXATEL, ni d'en faire un usage d'non conforme aux présentes Conditions d'utilisation ; (ii) de ne pas dupliquer, transférer, donner accès, de votre compte utilisateur à tout tiers sans l'accord écrit préalable du Fournisseur de Service ; (iii) de ne pas essayer de faire du reverse engineering, de transformer ou de modifier une quelconque partie du Service.

3.2 Afin d'accéder et d'utiliser les fonctionnalités du Service WAZO, vous reconnaissez et convenez que chacun de vos Utilisateurs devra fournir (ainsi qu'à HEXATEL, si vous avez acheté le Service auprès d'un Revendeur Agréé) leurs nom, prénom et adresse électronique. Vous reconnaissez et acceptez être seul responsable de l'exactitude et du contenu des données personnelles de vos Utilisateurs.

3.3 Vos Utilisateurs peuvent éventuellement renseigner leur numéro de téléphone mobile (portable). Dès l'approbation de votre Utilisateur, le Service communications unifiées WAZO aura accès à la liste de contacts et/ou au carnet d'adresses de votre Utilisateur sur l'appareil mobile de celui-ci, afin de permettre audit Utilisateur d'inviter facilement ses contacts à créer leur propre compte utilisateur.

3.4 Pour se connecter au Service WAZO, vos Utilisateurs auront besoin d'un mot de passe. Vous acceptez que vos Utilisateurs utilisent le Service communications unifiées WAZO à vos propres risques et à cet égard vous êtes responsable (i) de vous assurer que vos Utilisateurs observent toutes les mesures appropriées relatives à la confidentialité de leur mot de passe et (ii) de toutes les activités réalisées avec ce mot de passe ainsi que de toute perte ou tout préjudice subi du fait d'un non-respect des modalités de confidentialité de ce mot de passe ayant pour conséquence l'usage d'une utilisation du mot de passe ou du compte de vos Utilisateurs par autrui.

Vous acceptez d'avertir le Fournisseur de Service immédiatement en cas d'utilisation non autorisée du mot de passe et/ou compte de vos Utilisateurs ou de toute atteinte à la sécurité. Si vous constatez une faille de sécurité ou une vulnérabilité et souhaitez en faire part à HEXATEL afin d'améliorer le Service et faire profiter les autres utilisateurs du Service communications unifiées WAZO d'une meilleure sécurité et confidentialité, contactez les services d'assistance Hexatel.

3.5 En cas de violation d'une loi ou d'une réglementation en vigueur et/ou des présentes Conditions d'utilisation, HEXATEL ou le Fournisseur de Service aura la possibilité de désactiver le(s) compte(s) impliqué(s) (y compris votre compte et celui de vos Utilisateurs) et supprimer tout ou partie de vos données, informations et fichiers et/ou de vos Utilisateurs. HEXATEL pourra ainsi notamment accéder à votre contenu ou données ainsi qu'à ceux de vos Utilisateurs (au sens défini à la section 6 ci-après) et/ou mettre fin à votre utilisation ou à celle de vos Utilisateurs du Service communications unifiées WAZO sans engager sa responsabilité envers vous ou un tiers et ce sans préjudice du droit pour HEXATEL de demander une indemnisation pour tout dommage consécutif à une violation des présentes conditions et/ou de toutes lois ou réglementations en vigueur.

Dans les limites des lois et réglementations en vigueur, HEXATEL a le droit, mais pas l'obligation légale de surveiller et d'enquêter afin de vérifier que les présentes conditions d'utilisation sont bien respectées. Tout manquement ou toute violation aux présentes conditions d'utilisation constituera une violation matérielle des conditions générales d'utilisation auxquelles vous et vos Utilisateurs êtes soumis pour utiliser le Service et pourra à tout moment donner lieu à des mesures de la part du Fournisseur de Service conformément aux Lois applicables, y compris des mesures avec effet immédiat basées sur notre jugement raisonnable qui pourront se matérialiser soit par (i) des avertissements, (ii) la suspension ou la résiliation de l'accès au Service sans préavis et (iii) ou la divulgation des informations concernées aux autorités chargées de l'application de la loi si le Fournisseur de Service l'estime nécessaire ou approprié.

Article 4 - Contenus envoyés par les utilisateurs

4.1 Le Service communications unifiées WAZO permet à vos Utilisateurs de soumettre, de partager, d'envoyer et d'afficher des contenus vers et avec d'autres Utilisateurs. À ce titre, vous reconnaissez et convenez (pour vous-même et vos Utilisateurs) que ces contenus peuvent-être vu par autrui. En particulier, toutes les informations relatives à la présence et aux coordonnées de vos Utilisateurs s'affichent automatiquement aux Utilisateurs appartenant à la même liste de contact.

4.2 Vous ou chacun de vos Utilisateurs, selon le cas, conservez les droits de propriété intellectuelle (droits acquis) portant sur les contenus respectivement envoyés par vous/et vos Utilisateurs dans la limite du respect des droits de propriété intellectuelle revenant à des tiers.

4.3 Vous êtes seul responsable des contenus envoyés par vos Utilisateurs et des conséquences liées à leur publication ou diffusion. S'agissant des contenus envoyés, vous garantissez que : (i) vos Utilisateurs détiennent ou possèdent tous, les droits, accords et autorisations nécessaires pour exploiter tout brevet, marque, secret commercial, droit d'auteur relatif à tout contenu envoyé afin de permettre l'inclusion et l'utilisation des contenus envoyés ; et (ii) que vos Utilisateurs disposent de l'accord et/ou de la permission de toute personne identifiable associée au contenu envoyé quant à l'utilisation de leur nom ou de leur image dans le cadre de l'utilisation du Service.

Dans la mesure où HEXATEL, dans la fourniture du Service WAZO, fait seulement office d'hébergeur de données, il est entendu par les Parties que contenus envoyés par vous ou vos Utilisateurs ne représentent pas nécessaire l'avis ou la position d'HEXATEL et qu'ils sont diffusés sous votre seule responsabilité et celles de vos Utilisateurs.

4.4 Les informations fournies à vos Utilisateurs par d'autres Utilisateurs par le biais du Service communications unifiées WAZO peuvent contenir des liens vers des sites Internet tiers qui n'appartiennent pas et ne sont pas gérés par HEXATEL. Dans tous les cas, HEXATEL n'assume aucune responsabilité concernant lesdits contenus, ou politiques relatives aux sites Internet tiers. En outre, HEXATEL ne saurait être tenu dans l'obligation de supprimer ou de modifier l'accès aux contenus des sites Internet tiers et ne pourra être de la faire. En utilisant le Service, vous reconnaissez et acceptez expressément que le Fournisseur de Service, ni HEXATEL ne pourront pas être tenus responsables en cas de réclamation ou préjudice de quelque nature que ce soit découlant ou associé à l'utilisation par vos Utilisateurs desdits sites Internet tiers. Vous reconnaissez expressément en outre que vos Utilisateurs pourraient être exposés à des contenus inexactes, offensants, indécents ou répréhensibles par la Loi et vous acceptez de renoncer dans le cadre de l'utilisation du Service, ainsi qu'au nom de vos Utilisateurs, à tout droit ou recours légal ou équitable dont vous ou vos Utilisateurs disposez ou pourriez disposer contre le Fournisseur de Service et HEXATEL à cet égard.

Article 5 - Comportements non autorisés

5.1 Vous acceptez pour vous-même et pour le compte de vos Utilisateurs de ne pas utiliser de système automatisé, tels que notamment des « robots », capables d'accéder au Service et d'envoyer en masse des requêtes aux serveurs hébergeant le Service communications unifiées WAZO sur un laps de temps donné supérieur à ce qu'un humain peut raisonnablement produire dans le même laps de temps. L'utilisation d'outils de requête destinés à modifier ou faire du reverse engineering sur les systèmes d'HEXATEL ou effectuer toute activité visant à pirater, ou attaquer le Service communications unifiées WAZO et le site de WAZO est proscrite. Vous devez obtenir l'autorisation du Fournisseur de Service afin de pouvoir procéder à des mesures de tests, des contrôles d'intégrité ou de surveillance de nos équipements de réseau, et sur les serveurs. Vous acceptez de ne pas collecter, ni extraire des informations, notamment de nature personnelle, sur ou via le Service, à l'exception des informations de tout contenu envoyé par un Utilisateur ou de votre liste de contacts ou groupe d'Utilisateurs autorisés.

5.2 S'agissant du contenu envoyé, vous acceptez en outre que vous et vos Utilisateurs ne permettez, n'encouragez ou ne donnez d'instruction à autrui pour : (i) envoyer du contenu protégé par des droits d'auteur, un secret commercial ou soumis à d'autres droits patrimoniaux tiers, y compris des droits de confidentialité et publicité, sauf si vous êtes vous-même ou votre Utilisateur le détenteur desdits droits ou disposez de l'autorisation du détenteur légitime de publier ledit contenu ; (ii) publier des informations mensongères ou de fausses déclarations susceptibles de porter atteinte à HEXATEL, son Revendeur Agréé ou à un tiers ; (iii) envoyer des contenus illégaux, obscènes, diffamatoires, injurieux, menaçants, harcelants, haineux, racistes ou incitant à avoir un comportement considéré comme délictueux, pouvant entraîner une action en responsabilité civile, ou pouvant être en violation des Lois et règlements ; (iv) publier des publicités non sollicitées ou messages de démarchage commercial ; (v) usurper une identité ou se faire passer pour un expéditeur sans autorisation expresse de celui-ci ; (vi) envoyer ou stocker du contenu comportant des virus logiciels, vers, chevaux de Troie ou du code informatique, des fichiers, scripts, agents ou programmes nuisibles ; diffuser des e-mails de masse ou d'autres messages, promotions, publicités ou sollicitations indésirables, non sollicités ou importuns (« spam ») ; (vii) interférer ou perturber l'intégrité ou le fonctionnement du Service ou des données qu'il contient ; ou (viii) tenter d'accéder sans autorisation au Service ou aux systèmes ou réseaux associés ; (ix) attaquer, abuser, interférer, intercepter subrepticement ou perturber tout utilisateur, système ou service, y compris mais pas seulement, par déni de service (DoS), surveillance ou indexation non autorisée, diffusion de logiciels malveillants (virus, vers, bombes à retardement, logiciels espions, publicitaires ou robots d'annulation notamment) ; (x) désactiver, interférer, abuser, perturber, intercepter, contourner ou violer d'une manière ou d'une la sécurité du Service.

Article 6 - Droit de propriété intellectuelle

Le design du Service communications unifiées WAZO ainsi que le texte, les scripts, graphiques, fonctions interactives et autres attributs (à l'exception des contenus envoyés, au sens défini à la section 4 ainsi que les marques, de service et logos contenus dedans (« les marques ») sont détenus ou concédés sous licence par HEXATEL et soumis à des droits d'auteur et d'autres droits de propriété intellectuelle en vertu du droit français ou étranger et des conventions internationales. HEXATEL se réserve tous les droits qui ne sont pas expressément accordés au titre du Service.

Vous acceptez (pour vous-mêmes et vos Utilisateurs) de ne pas utiliser, copier ou diffuser une quelconque partie du Service à des fins autres que celles permises dans les présentes Conditions d'utilisation, ce qui signifie notamment ne pas utiliser, copier ou diffuser le contenu envoyé par un tiers et obtenu via le Service à des fins commerciales sauf dans la mesure où cela est expressément permis par ledit tiers.

Article 7 - Facturation et paiement des services

Si vous suspectez que des contenus présents sur le Service communications unifiées WAZO ou sur le site enfreignent des droits d'auteur, nous vous prions de communiquer au Représentant d'HEXATEL responsable des violations de droits d'auteur les informations suivantes :

- une description du contenu de l'œuvre protégée ainsi que son emplacement sur le Service communications unifiées WAZO ou sur le site ;
- vos nom, prénom, numéro de téléphone et adresse électronique ; le nom et l'adresse de votre Société (le cas échéant) ;
- une déclaration de votre part sous peine de parjure (i) que vous pensez en toute bonne foi que l'utilisation faite du contenu n'est pas autorisée et ou (ii) que vous êtes effectivement le propriétaire des droits d'auteur du contenu ou êtes habilité à agir pour le compte du propriétaire effectif de ces droits (auquel cas, veuillez préciser le nom et présenter la signature du détenteur vous donnant autorisation).

Vous pouvez contacter le Représentant d'HEXATEL assigné aux avis de violation des droits d'auteur à l'adresse suivante en adressant un courrier à l'adresse du siège social d'Hexatel.

Article 8 - Exclusion de garantie

LE SERVICE COMMUNICATIONS UNIFIÉES WAZO AINSI QUE L'ENSEMBLE DES INFORMATIONS MISES À DISPOSITION PAR HEXATEL SUR LE SITE (DONT LE LOGICIEL) SONT FOURNIS « EN L'ÉTAT » ET « TEL QUEL ». DANS LA LIMITE AUTORISÉE PAR LA LOI, LE FOURNISSEUR DE SERVICE ET HEXATEL (SI ELLE N'EST PAS LE FOURNISSEUR DE SERVICE), SES ADMINISTRATEURS, DIRIGEANTS, SALARIÉS ET AGENTS Y COMPRIS, EXCLUENT TOUTE GARANTIE, EXPRESSE OU IMPLICITE, EN LIEN AVEC LE SERVICE ET SON UTILISATION PAR VOUS/VOS UTILISATEURS. SANS PRÉJUDICE DE LA PORTÉE GÉNÉRALE DE CE QUI PRÉCÈDE, LE FOURNISSEUR DE SERVICE ET HEXATEL NE GARANTISSENT PAS QUE LE SERVICE WAZO, LE LOGICIEL ET TOUTE AUTRE INFORMATION OU TOUT CONTENU POUVANT ÊTRE OBTENU EN UTILISANT LE SITE (I) SOIENT DÉPOURVUS D'ERREUR, BUG, OMISSION, FAUTE, VIRUS, CHEVAL DE TROIE ET AUTRES NUISANCES, Y COMPRIS LES VIRUS, CHEVAUX DE TROIE ET AUTRES NUISANCES POUVANT ÊTRE TRANSMIS AU SERVICE OU VIA CELUI-CI PAR LE BIAIS D'UN TIERS NOTAMMENT, OU (II) SERONT EXACTS OU FIABLES OU QUE LA QUALITÉ DU SERVICE CORRESPONDRÀ À VOS ATTENTES. PAR AILLEURS, EN RAISON DU DÉVELOPPEMENT CONTINU DE NOUVELLES TECHNIQUES PERMETTANT D'INFILTRER ET ATTAQUER LES RÉSEAUX, HEXATEL NE GARANTIT PAS QUE LE SERVICE, LE SITE ET TOUT SERVEUR HÉBERGEANT LE SERVICE ET/OU LE SITE SERA DÉPOURVU DE VULNÉRABILITÉS CONTRE UN ACCÈS NON AUTORISÉ, UNE INTRUSION ILLÉGALE OU UNE ATTAQUE.

LE SERVICE N'EST PAS CONÇU POUR PASSER OU FACILITER LES APPELS D'URGENCE (911 POUR LES ÉTATS-UNIS ET LE CANADA, 112 POUR L'UNION EUROPÉENNE, 999 POUR LE ROYAUME-UNI, 000 POUR L'Australie NOTAMMENT) NI TOUT AUTRE NUMÉRO D'URGENCE COMPARABLE. EN CAS D'URGENCE, VOUS/VOS UTILISATEURS DEVEZ UTILISER UN AUTRE SERVICE EN PASSANT PAR UN RÉSEAU RTPC OU UN AUTRE FOURNISSEUR AUDIO. EN AUCUN CAS HEXATEL NE POURRA ÊTRE TENUE RESPONSABLE POUR UN APPEL OU SI VOUS/VOS UTILISATEURS NE PARVENEZ PAS À APPELER UN NUMÉRO D'URGENCE.

EN OUTRE, AUCUNE GARANTIE N'EST DONNÉE CONCERNANT L'UTILISATION DU SERVICE DANS DES SITUATIONS À HAUTS RISQUES EN DISPOSANT QUE LE SERVICE N'EST PAS TOLÉRANT AUX PANNES NI CONÇU, FABRIQUÉ OU DESTINÉ À UNE UTILISATION DANS DES ENVIRONNEMENTS DANGEREUX EXIGEANT UN FONCTIONNEMENT SÛR EN CAS DE DÉFAILLANCE (Y COMPRIS, MAIS SANS S'Y LIMITER, L'EXPLOITATION D'INSTALLATIONS NUCLÉAIRES, SYSTÈMES DE NAVIGATION OU COMMUNICATION D'AÉRONEFS, DISPOSITIFS DE CONTRÔLE DU TRAFIC AÉRIEN, APPAREILS DE MAINTIEN EN VIE OU SYSTÈMES D'ARMEMENT) DANS LESQUELS UNE PANNE DE SERVICE POURRAIT ENTRAÎNER DIRECTEMENT OU INDIRECTEMENT LA MORT, DES LÉSIONS CORPORELLES OU DE GRAVES SÉQUELLES PHYSIQUES OU DÉGÂTS ENVIRONNEMENTAUX.

S'AGISSANT DES CONTENUS ENVOYÉS, HEXATEL NE DONNE AUCUNE GARANTIE CONCERNANT LA VALIDITÉ ET L'EXACTITUDE DES CONTENUS ET HEXATEL N'APPROUVE AUCUN CONTENU ENVOYÉ NI AUCUN AVIS, AUCUNE RECOMMANDATION NI AUCUN CONSEIL EXPRIMÉ DEDANS.

Article 9 - Limitation de responsabilité

9.1 SOUS RÉSERVE DES DISPOSITIONS DE LA SECTION 9.2 CI-APRÈS, ET SAUF DISPOSITIONS PARTICULIÈRES STIPULÉES DANS L'ACCORD AVEC LE FOURNISSEUR DE SERVICE, DANS LES LIMITES PRÉVUES PAR LA LOI EN VIGUEUR, TOUTE RESPONSABILITÉ DU FOURNISSEUR DE SERVICE, DE SES SOCIÉTÉS AFFILIÉES, TOUT FOURNISSEUR TIERS AYANT ÉTÉ IMPLIQUÉ DANS LA FOURNITURE DU SERVICE COMMUNICATIONS UNIFIÉES WAZO (Y COMPRIS SANS LIMITATION, HEXATEL DANS LES CAS OÙ VOUS AVEZ ACHETÉ LE SERVICE AUPRÈS D'UN REVENDEUR AGRÉÉ), LEURS ADMINISTRATEURS, DIRIGEANTS, SALARIÉS ET AGENTS RESPECTIFS DANS LEUR ENSEMBLE, NE PEUT ÊTRE ENGAGÉE QUE DANS LA LIMITE D'UN MONTANT ÉGAL AUX FRAIS (HORS TAXES) PAYÉS PAR VOUS AU FOURNISSEUR DE SERVICE POUR L'UTILISATION DU SERVICE AU COURS DES TRENTE JOURS QUI PRÉCÈDENT IMMÉDIATEMENT LA DATE DONNANT LIEU À LADITE RESPONSABILITÉ.

AUX FINS DES DISPOSITIONS QUI PRÉCÈDENT, LA « DATE DONNANT LIEU À LADITE RESPONSABILITÉ » EST LA DATE À LAQUELLE L'ÉVÈNEMENT ENTRAÎNANT LA RESPONSABILITÉ S'EST PRODUIT POUR LA PREMIÈRE FOIS, QU'IL S'AGISSE D'UN ÉVÈNEMENT UNIQUE OU D'UNE SÉRIE D'ÉVÈNEMENTS LIÉS QUI SONT PRINCIPALEMENT ET PROCÉDURALEMENT ASSOCIÉS, LA LIMITE CI-DESSUS ÉTANT ÉTABLIE DE FAÇON GLOBALE ET NON PAR INCIDENT.

9.2 EN AUCUN CAS LES PERSONNES MORALES ET INDIVIDUS ÉVOQUÉS EN SECTION 9.1 CI-DESSUS NE POURRONT ÊTRE TENUS RESPONSABLES ENVERS VOUS/VOS UTILISATEURS (I) EN CAS DE PRÉJUDICE DIRECT, INDIRECT, SECONDAIRE, SPÉCIAL, PUNITIF OU CONSÉCUTIF DE QUELQUE NATURE QUE CE SOIT (Y COMPRIS TOUT PRÉJUDICE LIÉ À UNE PERTE DE BÉNÉFICES COMMERCIAUX, INTERRUPTION D'ACTIVITÉ, PERTE D'INFORMATIONS COMMERCIALES OU TOUT AUTRE MANQUE À GAGNER ÉCONOMIQUE OU ASSIMILÉ) ET PLUS GÉNÉRALEMENT POUR (II) TOUT PRÉJUDICE DÉCOULANT DE OU EN LIEN AVEC (A) TOUTE ERREUR, FAUTE OU INEXACTITUDE DANS LE CONTENU, (B) TOUTE UTILISATION DU SERVICE COMMUNICATIONS UNIFIÉES WAZO DANS DES SITUATIONS À HAUTS RISQUES, (C) TOUT ACCÈS OU UTILISATION NON AUTORISÉ(E) DE NOS SERVEURS SÉCURISÉS (Y COMPRIS DES SERVEURS DES FOURNISSEURS TIERS HÉBERGEANT HEXATEL) ET/OU TOUTE INFORMATION PERSONNELLE ET/OU FINANCIÈRE SE TROUVANT DESSUS, (D) TOUTE INTERRUPTION OU CESSATION DE TRANSMISSION VERS OU PROVENANT DE NOS SERVEURS, (E) TOUT BUG, VIRUS, CHEVAL DE TROIE OU AUTRE NUISANCE, Y COMPRIS LES VIRUS, CHEVAUX DE TROIE ET AUTRES NUISANCES POUVANT ÊTRE TRANSMIS AU SERVICE OU VIA CELUI-CI PAR UN TIERS, (F) TOUTE ERREUR OU OMISSION DANS LE CONTENU OU POUR TOUTE PERTE OU TOUT PRÉJUDICE QUEL QU'IL SOIT SUBI SUITE À VOTRE UTILISATION DE TOUT CONTENU PUBLIÉ, ENVOYÉ PAR E-MAIL, TRANSMIS OU MIS À DISPOSITION AUTREMENT VIA LE LOGICIEL ET/OU (VII) LA DIVULGATION DE TOUT CONTENU ENVOYÉ CONFORMÉMENT AUX PRÉSENTES CONDITIONS OU À LA POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ, TOUT CE QUI PRÉCÈDE (C'EST-À-DIRE (I) ET (II)) QUE CE SOIT SUR LA BASE D'UNE GARANTIE, D'UN CONTRAT, D'UN DÉLIT OU DE TOUT AUTRE CONCEPT JURIDIQUE, ET CE, QUE LES PERSONNES MORALES ET INDIVIDUS ÉVOQUÉS EN SECTION 9.1 CI-DESSUS SOIENT OU NON AVISÉS DE LA POSSIBILITÉ DESDITS PRÉJUDICES.

QUI PLUS EST, VOUS RECONNAISSEZ ET ACCEPTEZ SPÉCIFIQUEMENT QUE LE FOURNISSEUR DE SERVICE NE SOIT PAS TENU RESPONSABLE DES CONTENUS ENVOYÉS PAR LES UTILISATEURS OU DU COMPORTEMENT DIFFAMATOIRE, OFFENSANT OU ILLÉGAL D'UN TIERS ET QUE LE RISQUE D'ATTEINTE OU PRÉJUDICE DE CE QUI PRÉCÈDE REPOSE ENTièrement SUR VOUS.

DANS LES PAYS/ÉTATS/TERRITOIRES OÙ L'EXCLUSION DE RESPONSABILITÉ N'EST PAS PERMISE, MAIS OÙ LA LIMITATION DE RESPONSABILITÉ EST AUTORISÉE, TOUTE RESPONSABILITÉ ÉVOQUÉE DANS LA PRÉSENTE SECTION 9.2 DOIT, EN VERTU DES PRÉSENTES CONDITIONS, QUEL QUE SOIT LE NOMBRE DE RÉCLAMATIONS, SE LIMITER À CE QUI A ÉTÉ ÉTABLI EN SECTION 9.1 CI-DESSUS.

Article 10 - Indemnisation

Vous acceptez de défendre et d'indemniser le Fournisseur de Service et HEXATEL (si elle n'est pas le Fournisseur de Service), leurs sociétés affiliées respectives, administrateurs, dirigeants, salariés et agents contre toute réclamation, préjudice, obligation, perte, dommages-intérêts, coût ou dette, et dépenses (y compris, mais sans s'y limiter, les honoraires d'avocat) découlant de ou en lien avec : (i) toute question relative à votre utilisation et accès ou à l'utilisation et l'accès de vos Utilisateurs au Service communications unifiées WAZO ; (ii) une atteinte de votre part ou de la part de vos Utilisateurs à l'une quelconque des présentes Conditions ; (iii) une atteinte de votre part ou de celle de vos Utilisateurs au droit d'un tiers, y compris sans s'y limiter, tout droit de propriété intellectuelle relativement au contenu envoyé par vous ou vos Utilisateurs ; ou (iv) toute réclamation selon laquelle un contenu

envoyé aurait porté préjudice à un tiers. Cette obligation de défense et d'indemnisation subsistera au terme des présentes conditions et l'utilisation par vous du Service WAZO.

Sans préjudice de ce qui précède, HEXATEL se réserve le droit s'assumer la défense et le contrôle exclusif de toute affaire autrement soumise à indemnisation de votre part, auquel cas vous accepterez de coopérer avec HEXATEL pour défendre cette réclamation.

Article 11 - Capacité à accepter les conditions d'utilisation

Vous déclarez et garantissez en outre (i) que vous, votre Société et vos Utilisateurs n'êtes pas situés dans un pays (a) sous embargo du gouvernement des États-Unis ou de tout gouvernement dont la réglementation d'embargo s'appliquerait à HEXATEL, ou à vos Utilisateurs, ou à vos présentes conditions d'utilisation (b) désigné par le gouvernement des États-Unis ou de tout autre gouvernement dont la réglementation s'appliquerait à HEXATEL, aux présentes Conditions et/ou à votre utilisation du Service comme étant un pays qui soutient des organisations terroristes, et (ii) que vous, ou votre Société et vos Utilisateurs ne figurez pas sur une quelconque liste noire du gouvernement des États-Unis ou de toute liste noire d'un gouvernement qui aurait une compétence légitime dans votre Territoire.

Article 12 - Cession

Les présentes Conditions et les droits conférés par les présentes, ne peuvent être transférés ou cédés par vous ou un tiers, mais peuvent être cédés sans votre accord, en tout ou partie, par le Revendeur Agréé auprès duquel vous avez acheté le Service WAZO, à HEXATEL ou à toute autre Revendeur Agréé sur ordre d'HEXATEL.

Article 13 - Durée et résiliation

13.1 Les présentes Conditions commencent à la date à laquelle vous soumettez votre première Demande d'abonnement au Fournisseur de Service et sous réserve de la section 14 ci-après, restent valables jusqu'à l'expiration ou la résiliation de l'Accord.

13.2 En cas d'expiration ou de résiliation de l'Accord, vous devez cesser toute utilisation du Service. Sans préjudice de ce qui précède, si et quand l'Accord arrive à expiration ou est résilié pour un motif quelconque :

- (i) tout contenu/le contenu de vos Utilisateurs stocké ne sera conservé par HEXATEL que dans les conditions strictement nécessaires afin d'assurer le respect de la législation et des obligations de conservation applicables à HEXATEL et demeureront pas conséquent à votre disposition ou celle de vos Utilisateurs pour ladite durée ;
- (ii) les frais évoqués à l'alinéa C de la section 2 relativement à la fourniture du Service jusqu'à la date effective de l'expiration ou de la résiliation doivent être payés au Fournisseur de Service.

Article 14 - Maintient

Les dispositions suivantes des présentes Conditions d'Utilisation continueront à s'appliquer à l'expiration ou à la résiliation de l'Accord : alinéa G de la section 2 (y compris toute autre disposition relative au paiement convenue entre vous et le Fournisseur de Service applicable au Service), section 6, sections 8 à 11, sections 13 à 18 et Annexe 1

Article 15 - Droit applicable – Résolution des litiges

Les présentes Conditions sont régies par et interprétées en vertu du droit du pays dans lequel se trouve le Fournisseur de Service sans tenir compte des conflits entre principes de loi.

CONFORMÉMENT A LA LOI EN VIGUEUR, VOUS ACCEPTEZ QUE TOUTE ACTION EN JUSTICE QUE VOUS POURRIEZ ENVISAGER D'INTENTER RELATIVEMENT AU SERVICE WAZO SERA PRÉSCRIT DANS UN DÉLAI D'UN (1) AN APRÈS LA CONSTATATION DE LA CAUSE DE L'ACTION.

Article 16 - Divers

16.1 Le Service communications unifiées WAZO et le logiciel peuvent être soumis à des lois et réglementations nationales et extraterritoriales sur le contrôle des exportations. Vous devez respecter les lois et réglementations régissant l'utilisation, l'exportation, la réexportation et le transfert du Service communications unifiées WAZO et du logiciel et obtenir toutes les autorisations, permis et licences locales et extraterritoriales requises.

16.2 Le Service ne doit pas être fourni ou mis à disposition, et vous ne devez pas permettre que le Service soit fourni ou mis à disposition, par exemple via vos utilisateurs WAZO, directement ou indirectement, (i) à un pays faisant l'objet de sanctions commerciales de la part des États-Unis ou de la France, à des personnes physiques ou morales contrôlées par ces pays ou à des ressortissants ou résidents de ces pays autres que des ressortissants qui sont des résidents permanents entrés légalement dans des pays ne faisant pas l'objet de telles sanctions ; ou (ii) à toute personne (a) figurant sur l'une des différentes listes restreintes du gouvernement des États-Unis en vigueur alors ou listes similaires d'autres États ou gouvernements concernés car ladite entité, organisation ou personne a violé des réglementations sur le contrôle des exportations, participe à des activités de prolifération, est liée à des activités de terrorisme, est un ressortissant désigné d'un pays sous embargo, etc. ou, autrement (b) qui a violé toute loi, directive, ordonnance, décret, règlement donnant lieu à des sanctions commerciales et/ou sur le contrôle des exportations.

16.3 Vous respecterez toutes les lois et réglementations en vigueur associées à la réception et l'utilisation par vous du Service WAZO. Vous devez vérifier que vous avez le droit d'utiliser toutes les fonctions du Service communications unifiées WAZO sur votre territoire.

16.4 WAZO et le logo WAZO sont des marques de commerce et de service d'Alcatel-Lucent Entreprise International et ne peuvent pas être utilisés, en tout ou partie, de quelque manière que ce soit sans l'autorisation écrite préalable d'HEXATEL.

Article 17 - Note supplémentaire relative à la protection des données personnelles

Tout traitement des données personnelles dans l'exécution du Service se fera sous votre responsabilité dans le respect de la législation applicable à la protection des données personnelles.

Chacune des Parties s'engage à respecter ses obligations au titre de toute législation/réglementation relative à la protection des données personnelles et devra informer l'autre partie de toute exigence applicable en la matière, et, au besoin, devra donner les instructions à ladite partie sur la manière de se conformer à la réglementation en matière de protection des données personnelles. Sans limiter le caractère général de ce qui précède, vous respecterez la législation relative à la protection des données personnelles de votre pays d'origine, notamment en ce qui concerne le traitement et l'envoi de données personnelles au Fournisseur de Service ou à HEXATEL dans le cadre de l'utilisation du Service. Chacune des Parties devra respectivement mettre en œuvre toutes les mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de protéger les données personnelles. HEXATEL s'engage à protéger vos données personnelles en vertu de.

Article 18 - Remarque à l'attention des utilisateurs internationaux

Le site et le Service sont hébergés sur des serveurs situés en France et sont conçus et destinés à des utilisateurs partout dans le monde. Si vous accédez au site et au Service depuis une région où la législation et/ou la réglementation régissant la collecte, l'exploitation et la divulgation des données personnelles diffère(nt) de la législation française, sachez qu'en continuant à utiliser le site et le Service, qui sont régis par le droit français, vous et vos Utilisateurs transférez vos données personnelles en France et acceptez expressément ce transfert. Il est entendu que la version anglaise des conditions générales d'utilisation prime sur toutes les versions traduites.

Article 19 - Traitement des données nominatives

Les informations recueillies sont enregistrées dans un fichier informatisé par le personnel Hexatel dans l'objectif de fournir le service ou les produits commandés. Elles sont conservées pendant toute la durée de la relation commerciale avec notre société et ultérieurement et sont destinées aux équipes qui ont en charge la fourniture du service. Conformément à la loi « informatique et libertés », vous pouvez exercer votre droit d'accès aux données vous concernant et les faire rectifier en contactant le délégué RGPD à l'adresse rgpd@hexatel.fr Pour plus d'informations sur notre politique de protection des données, consultez notre page internet <https://www.hexatel.fr/rgpd/>.

Annexe 1 - Définitions

« Société affiliée » désigne, s'agissant d'une entité donnée, toute entité qui contrôle, ou est assujettie au même contrôle, de manière directe ou indirecte, avec ladite entité, pour la durée dudit contrôle. « Contrôle » aux fins de la présente définition désigne la capacité pour une entité donnée à déterminer les politiques d'administration d'une autre entité, soit par la détention d'une majorité des actions ou par la détention d'une minorité de blocage, ou par le contrôle du conseil d'administration de ladite entité.

« Revendeur Agréé » désigne toute revendeur autorisé par HEXATEL à vous fournir le Service.

« Coordonnées » désigne les données personnelles de l'utilisateur telles qu'affichées sur son compte, comme ses nom, avatar, titre, pays, numéro de téléphone et adresse électronique.

« Liste de contacts » désigne la liste de contacts accessible par les Utilisateurs via le Service communications unifiées WAZO et qui peuvent être (a) les contacts que les Utilisateurs peuvent avoir saisis/créés sur leur appareil, (b) les Utilisateurs créés via le Service communications unifiées WAZO comme étant des membres de votre Société et (c) les Utilisateurs extérieurs à votre Société invités par vos Utilisateurs à se joindre à leur liste de contacts après acceptation.

« Contenu » désigne (a) toute communication visuelle, écrite ou orale, fichier, document de données, vidéo ou enregistrement et/ou (b) tout autre type de contenu affiché, publié, envoyé, stocké, échangé ou transmis sur ou via l'utilisation du Service WAZO.

« Données personnelles » désigne les informations relatives à une personne physique identifiée ou identifiable comme Utilisateurs, ou des informations qui sont utilisées pour identifier de manière directe ou indirecte une telle personne physique. Le nom, l'adresse électronique, le numéro de téléphone ou les informations relatives à votre utilisation du Service sont des exemples de données personnelles.

« Informations relatives à la présence » désigne l'indication de la disponibilité d'un Utilisateur donné.

« Demande d'abonnement » désigne un bon de commande pour s'abonner au Service WAZO, qui indique la durée, le type et la quantité de Services WAZO à fournir ainsi que les frais associés. « Vous » renvoie à l'entité qui a acheté le Service communications unifiées WAZO au Fournisseur de Service.

Annexe 2 - Accord de niveau de service du Service WAZO

La disponibilité du Service communications unifiées WAZO est assurée à 99,5% du temps et ce dans les conditions telles que définies ci-après.

(Total – Indisponibilité – Indisponibilité exclue) / (Total – Indisponibilité exclue) > 99,5%

Total : désigne le nombre total de minutes par mois.

Indisponibilité : désigne le nombre total de minutes par mois durant lequel le Service communications unifiées

WAZO n'est pas opérationnel.

Les Indisponibilités exclues sont :

- Indisponibilité prévue (par exemple pour la maintenance ou les updates de versions du Service WAZO) qui aura fait l'objet d'une notification préalable par tout moyen (affichage sur le site, emails);
- Indisponibilité d'une durée inférieure à 15 minutes ;
- Indisponibilité liée à des circonstances qui échappent au contrôle d'HEXATEL, comme les cas de force majeure (y compris sans s'y limiter, des pénuries, de conflits sociaux, de guerres, d'inondations, émeutes, actes de terrorisme, grèves, embargos, lock-out, troubles civils ou l'incapacité à obtenir un permis ou une autre autorisation requise pour fournir le Service sur des territoires précis), tout ce qui relève de Votre infrastructure, Vos matériels et Vos appareils, des défaillances à vos accès à Internet, des problèmes de transporteurs tiers échappant au contrôle d'HEXATEL, des attaques par déni de service et tout acte de piratage.

Date et Signature/Signature électronique

[Retour au Sommaire](#)

CONDITIONS GÉNÉRALES D'INSCRIPTION AU SERVICE VOIX FIXE

Dans les présentes conditions générales LE SOUSCRIPTEUR désignera la personne physique ou morale souscrivant l'inscription aux services Hexatel.

Article 1 - Objet du contrat

La Société Hexatel commercialise des services de télécommunications permettant d'émettre des appels locaux, régionaux, nationaux, internationaux et vers mobiles à partir de postes téléphoniques fixes ou matériel de type PABX. Les présentes conditions générales définissent les conditions de souscription à ces services.

1.1. Service de Téléphonie Entrant-Sortant

Le Service de Téléphonie Entrant-Sortant comprend :

- le raccordement du Site du Client au Réseau Hexatel via un Lien d'Accès,
- l'accès au Réseau Hexatel qui est de quatre types :
 - Un (1) canal voix, correspondant à une ligne analogique ou 2 canaux voix correspondant à un (1) accès de base (T0) ou 4 canaux voix correspondant à deux (2) accès de base (T0)...
 - jusqu'à trente (30) canaux voix, correspondant à un accès primaire (T2),
 - un groupement d'accès de base regroupant jusqu'à huit (8) accès de base,
 - un groupement d'accès primaires regroupant jusqu'à trente (30) accès primaires.
- l'acheminement par Hexatel, conformément à la réglementation en vigueur, des communications téléphoniques en provenance ou à destination des numéros géographiques du Client sur les Lignes qui peuvent être soit des numéros repris par l'intermédiaire de l'offre VGA de l'opérateur historique soit des numéros portés soit des numéros attribués par Hexatel, Dans ce dernier cas, Hexatel attribuera au Client un numéro géographique par type d'accès souscrit. Le Client pourra choisir le ou les numéros géographiques en fonction de la disponibilité de ce ou ces numéro(s) qui lui sera communiquée. Ces numéros sont incessibles.

1.2. Hexatel détermine librement la technologie de Lien d'Accès utilisée sur chaque Site inclus dans la Zone de Couverture Entrant-Sortant et se réserve le droit de modifier cette technologie à tout moment. En particulier, lorsqu'un Site passe dans la Zone de Couverture DSL, Hexatel pourra effectuer, à sa convenance, le raccordement dudit Site via un Lien d'Accès DSL Hexatel ou basculer les lignes sur une autre technologie. Hexatel adressera alors une Notification de modification de Raccordement au Client.

Article 2 - Service à valeur ajoutée

Le Client peut souscrire aux options décrites ci-dessous dans le contrat Voix Fixe. Services à valeur ajoutée du Service de Téléphonie

2.1. Impulsion de taxe

Le Client peut, sur le contrat Voix Fixe, souscrire, Ligne par Ligne, à l'option de remontée d'impulsions de taxe. Cette option consiste, à intervalle régulier au cours d'une communication, en la fourniture d'une impulsion générée par le Réseau Hexatel à destination des Equipements du Client. Chaque impulsion représente la même valeur en euro. La valeur de l'impulsion est fixée à 0,09376 euros. La fréquence d'envoi des impulsions dépend de la destination et du coût de l'appel. Ainsi la fourniture par Hexatel de cette impulsion permet au Client d'avoir, en temps réel, une indication du coût de chaque communication en multipliant le nombre d'impulsions transmises par la valeur de cette impulsion.

Services à valeur ajoutée du Service de Téléphonie Entrant-Sortant

2.2. **Portabilité** : Suivant la technologie sur laquelle Hexatel implémentera le client, celui-ci peut bénéficier de la Portabilité.

2.3. SDAs (Sélection directe à l'arrivée)

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

2.4. Inscription sur les Pages Professionnelles

Le Client peut choisir, dans le Bulletin de Souscription, une parution de ses coordonnées en rubrique professionnelle des annuaires imprimés et électroniques de Pages Jaunes. La parution se fait en fonction des plannings de mise à jour et de publication établis par Pages Jaunes et dans les conditions édictées par Pages Jaunes, consultables sur www.pagesjaunes.fr. A défaut, le Client ne sera pas mentionné sur les listes d'abonnés ou d'utilisateurs publiés et/ou accessibles par un service de renseignements téléphoniques.

2.5. Identification de l'appelant

Sous réserve de possibilité technique, le numéro de téléphone du Client est affiché sur l'équipement téléphonique de ses correspondants qui ont souscrit, auprès de leur opérateur, au service correspondant. De plus, la version logicielle du PABX du Client doit respecter la Norme Q.951. Si celle-ci n'est pas conforme à la norme, Hexatel ne peut garantir le service d'identification de l'appelant.

2.6. **Secret appel par appel** : Cette fonctionnalité peut être programmée par le Client dans son PABX.

2.7. **Secret permanent** : sur demande dans le contrat Voix fixe, le Client peut bénéficier du secret permanent. Le secret permanent supprime l'identification de l'appelant de façon permanente, et ce pour tous les appels émis depuis les Lignes du Client.

Article 3 - Conditions préalables à la mise à disposition du service

3.1. Conditions spécifiques de mise à disposition du Service de Téléphonie Entrant-Sortant

3.2. Mandat de Portabilité

La demande de Portabilité d'un numéro géographique doit être formulée par écrit, concomitamment à la signature par le Client du contrat Voix Fixe, sur un document conforme au modèle joint en annexe au contrat Voix Fixe ("Mandat de Portabilité"), par le Client, titulaire du contrat d'abonnement au service téléphonique de l'opérateur historique pour le type d'accès concerné. Ce Mandat permet à Hexatel d'effectuer les démarches auprès de l'opérateur historique pour mettre en œuvre le portage du numéro et tient lieu de lettre de résiliation du contrat d'abonnement établi entre le Client et l'opérateur historique pour le numéro porté ainsi que l'accès correspondant. Concernant un autre opérateur que l'opérateur historique ce mandat n'a aucun effet sur la résiliation du contrat que le client avait souscrit avec ce dit opérateur, par conséquent c'est au client s d'effectuer les démarches administratives auprès de son ancien opérateur pour résilier son contrat, mais seulement après la portabilité des numéros. Un nouveau Mandat de Portabilité devra être signé par le Client dans l'hypothèse où, au plus tard à la date de caducité indiquée dans le Mandat de Portabilité, la Portabilité ne pourrait pas être mise en œuvre. Les modalités de mise en œuvre de la Portabilité figurant dans les présentes Conditions Particulières sont celles s'appliquant entre Hexatel ou l'opérateur de réseau choisi et l'opérateur historique. Le Client ne pourra en aucun cas céder à un tiers le ou les numéros pour lesquels il a demandé la Portabilité. La mise en œuvre de la Portabilité est soumise à la condition suspensive que le Client soit en conformité avec l'ensemble de ses obligations contractuelles définies dans le contrat qui le lie avec l'opérateur historique ou tout autre opérateur. France Télécom pourra rejeter, reporter ou engager des études techniques complémentaires concernant la Portabilité des numéros géographiques, entre autres, dans les cas suivants :

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

La Portabilité relève de la seule maîtrise de l'opérateur historique qui est libre de rejeter ou de reporter toute demande de Portabilité. Hexatel informera le Client de la décision prise par ledit opérateur dans les meilleurs délais. Hexatel ne peut intervenir en aucun cas ni sur le principe ni sur les délais de mise en œuvre de la Portabilité et ne pourra être tenue responsable du non-respect de la date de mise en œuvre. En cas de rejet ou de report de la demande par l'opérateur historique, le Client pourra formuler une nouvelle demande de Portabilité après s'être mis en conformité avec les motifs de rejet ou de report avancés par l'opérateur historique. En toutes hypothèses, Hexatel ne saurait être tenue responsable des difficultés de mise en œuvre de la portabilité

3.3. Eligibilité au Service

L'accès du Client au Service sera conditionné par la validation technique de son installation téléphonique par France Télécom (ci-après dénommée « Eligibilité ») et par la disponibilité de lignes supplémentaires. Ainsi, Hexatel ne pourra être tenue responsable de la non-éligibilité d'un Site, cette décision ne relevant que de France Telecom

3.4. Impossibilité de raccordement

Hexatel déterminera librement le type de raccordement et de Service fourni au Client pour chaque Site. En cas d'impossibilité de raccordement d'un Site au Service, Hexatel s'efforcera de proposer au Client une solution alternative, au prix et aux conditions contractuelles et techniques en vigueur pour cette nouvelle solution.

3.5. La fourniture du Service dépend de la fourniture par l'opérateur historique du service correspondant (préselection, liaisons cuivre, liaisons cuivre dégroupées, liaisons spécialisées, etc), ce dernier étant soumis aux termes et conditions de fourniture de l'opérateur historique. En cas de modification des termes et conditions ou de suppression dudit service, Hexatel adressera une notification au Client avec un préavis de un (1) mois. Le Client pourra alors demander par lettre recommandée avec accusé de réception la résiliation du ou des Contrats de Service concernés.

Article 4 - Conditions de raccordement des liens d'accès

4.1. Hexatel effectuera l'ensemble des actions nécessaires à la mise en service du Lien d'Accès, notamment auprès de l'opérateur historique. Pour cela, Hexatel lui transmettra notamment l'ensemble des informations nécessaires sur la foi des informations reçues du Client. Si ces dernières étaient incomplètes et/ou erronées et donnaient lieu à un refus et/ou à une annulation de la part de l'opérateur historique et/ou à un retard de mise à disposition du Service Hexatel ne saurait en être tenue responsable et pourra répercuter au Client les éventuels frais facturés par l'opérateur historique

France Télécom, en sa qualité de propriétaire des câbles et des équipements qu'elle a installés pour raccorder le Site Utilisateur, détermine seule les conditions techniques permettant l'accès à sa boucle locale ; elle peut être amenée à en modifier les conditions de fourniture ou à en suspendre temporairement ou totalement l'usage pour des impératifs techniques ou de service universel. La responsabilité Hexatel ne pourra en aucun cas être recherchée de ce fait. Hexatel s'engage, dans ces conditions, à rechercher avec le Client toute solution technique de nature à permettre de continuer à fournir un service équivalent ou similaire disponible au catalogue des offres d'Hexatel

4.2. Equipement Terminal

Dans le cas où un Equipement Terminal est fourni et installé par Hexatel, l'Equipement Terminal sera installé lors d'un rendez-vous notifié par Hexatel, entre elle-même et son Client. Ce dernier s'assurera de la présence, lors de ce rendez-vous sur le Site concerné, de l'installateur privé du Client et de la mise à disposition Hexatel ou tout tiers désigné :

- d'un emplacement (étagère dans une baie technique, étagère fixée à un mur...), si possible à proximité immédiate du répartiteur général, dans un endroit protégé. Il est fortement recommandé d'éviter la proximité d'une source de chaleur, d'éviter les locaux humides et la proximité des canalisations d'eau et d'assurer une aération suffisante,
- d'une alimentation électrique avec prise de terre, protégée, et sécurisée, en 230V/10A à moins d'un mètre de l'Emplacement de l'Equipement Terminal. Il est fortement conseillé de sécuriser l'alimentation électrique. La sécurisation de l'alimentation de l'Equipement Terminal est de la responsabilité du Client,
- de la desserte interne, cette dernière comprenant l'ensemble des infrastructures et équipements nécessaires à l'acheminement du Service (notamment génie civil, chemin de câbles, câbles, etc...) entre le point de livraison du Lien d'Accès et l'Equipement Terminal, à raison d'une paire par Lien d'Accès. L'extrémité de la desserte interne sera systématiquement équipée d'une prise RJ11 femelle.

Le Client s'assurera que :

- le PABX du Site concerné est équipé d'une carte d'interface numérique supportant la signalisation RNIS (ETSI (DSS1) ou VN4), et que, d'une manière générale, les installations, à savoir les Equipements, matériels et logiciels du Client impactés ont été mis à niveau,
- les câblages de l'installation privée entre le PABX et l'Equipement Terminal existants sont conformes aux besoins de l'installation du Service et utilisables par Hexatel,
- l'ensemble de ces éléments est conforme aux normes en vigueur et aux besoins de l'installation du Service en réalisant les tests de recette nécessaires à cet effet,
- il sera en mesure de raccorder le réseau local (LAN) du Client sur le point d'accès au Service Internet, sur l'Equipement Terminal.

A défaut, les Parties définiront une nouvelle Date de Début de Service du Lien d'Accès et le Client s'engage à ce que le Client mette son installation en conformité dans les meilleurs délais.

Si le Client le souhaite, Hexatel ou tout tiers mandaté peut fournir une prestation technique de câblage de la Desserte Interne désignée la Prestation dans le présent article ainsi définie :

- la fourniture d'un câblage en technologie cuivre d'une longueur supérieure à 3 mètres et inférieure à 300 mètres ;
- la pose du câble en apparent collé ou agrafé, à l'intérieur d'une gaine technique, d'une goulotte ou d'un chemin de câble existant, dans un faux plafond ou un faux plancher, sans déplacement de mobilier ;
- des travaux en hauteur de moins de 3 mètres ;
- l'installation des 2 dispositifs de raccordements aux extrémités ;
- Le raccordement du câble aux 2 dispositifs

Si deux terminaux doivent être installés :

- l'emplacement de l'alimentation doit être doublé et existant
- la distance séparant les deux Equipements Terminaux doit être inférieure à 10 mètres.

La prestation est exécutée pendant les Heures ouvrées, en partie privative du Site, hors parties communes d'immeubles multi clients, à l'exception des points de coupure se trouvant sur le palier du local du Client. La Prestation est strictement limitée au câblage de la Desserte Interne, cette dernière demeurant de la responsabilité du Client.

Sept (7) jours Ouvrés avant la Mise en Service prévisionnelle du Site concerné, le Client mettra à la disposition Hexatel ou de tout tiers désigné, les emplacements suffisants et aménagés pour permettre le câblage de la Desserte Interne. A défaut, Hexatel négociera une nouvelle Date de Mise en Service et le Client s'engage à se mettre en conformité dans les meilleurs délais. Le Service sera facturé au Client à compter de la Mise en Service initialement prévue. Pour les cas qui ne correspondent pas aux conditions ci-dessus définies ci-dessus, Hexatel se réserve le droit de ne pas assurer la Prestation. Le Client s'engage à faire réaliser la Prestation par un prestataire de son choix dans les meilleurs délais. Hexatel négociera une nouvelle Date de Mise en Service. Le Service sera facturé au Client à compter de la Mise en Service initialement prévue.

Article 5 - Dans le cas d'une Mise en service d'un équipement Terminal

5.1. Service de Téléphonie Entrant-Sortant

Une fois le Lien d'Accès activé sur un Site, Hexatel réalisera, le même jour, ses tests de recette standard relative au Service de Téléphonie et, si le Client y a souscrit, au Service Internet.

5.2. Si les tests voix ne font pas apparaître d'Anomalies Majeures, Hexatel et l'éventuel installateur privé du Client connecteront l'Equipement Terminal au PABX du Client (côté extrémité des câbles servant à la connexion aux Lignes du Client) et aux Lignes du Client ainsi qu'au Lien d'Accès concerné. Le Client sera responsable vis-à-vis d'Hexatel de la prestation de son installateur privé. Hexatel fournira au Client, par fax ou tout autre moyen, un avis de Mise en Service (ci-après dénommé « Avis »). Si les tests internet ne font pas apparaître d'Anomalies Majeures, Hexatel fournira au Client, par fax ou tout autre moyen, un Avis. Si les tests font apparaître des Anomalies Majeures, une nouvelle installation sera programmée.

5.3. S'il n'a pas souscrit à la Portabilité, un courrier de bienvenue fera office d'Avis. Le Client disposera d'un délai de sept (7) jours à compter de la date de l'Avis pour contester le non fonctionnement du Service de Téléphonie Entrant-Sortant et/ou, le cas échéant, du Service Internet sur le Lien d'Accès concerné. Dans ce cas, le Client motivera cette contestation par écrit par l'existence d'Anomalies Majeures. Une fois ces Anomalies Majeures corrigées, un nouvel Avis sera émis par Hexatel pour le Service concerné dans les conditions du présent article. A compter de la réception par Hexatel de la notification écrite du Client, Hexatel pourra suspendre le Service concerné sur le Site concerné jusqu'à sa recette. A défaut de réponse ou de contestation par écrit du Client dans le délai de réponse de sept (7) jours susmentionné ou en cas de contestation mal fondée ou en cas d'utilisation du Service de Téléphonie Entrant-Sortant et/ou, le cas échéant, du Service Internet sur un Site à des fins d'exploitation par le Client, le Service concerné sera réputé mis en service tacitement pour le Site concerné et la date de Mise en Service du Service concerné sera la date de l'Avis. Au cas où des Anomalies Mineures apparaîtraient, les Parties définiront d'un commun accord leur délai de correction. Lesdites Anomalies Mineures ne pourront faire obstacle à la recette du Service sur le Site concerné par le Client.

5.4. Si le Client a souscrit à la Portabilité, cette dernière sera mise en œuvre et recettée, dans un second temps, lors d'un rendez-vous fixé par Hexatel entre elle-même, France Telecom et le Client. Le fonctionnement de la Portabilité sera vérifié par la réalisation des tests de recette standard d'Hexatel en relation avec le Client. Ces nouveaux tests auront pour seul objectif de constater la bonne mise en œuvre de la Portabilité. La recette des prestations à la charge d'Hexatel étant réalisée dans le cadre de la procédure définie à l'article 7.1.1 ci-dessus, les éventuels dysfonctionnements constatés ne pourront en aucun cas être imputable à Hexatel.

Si les tests sont positifs, la Mise en Service intervient conformément à l'article (5.1 ci-dessus est automatiquement confirmée et un e-mail qui sera adressé par Hexatel au Client. Si les tests font apparaître des dysfonctionnements, un retour en arrière est réalisé. Une nouvelle date pour la réalisation de la Portabilité est programmée avec France Telecom et le Client est informé de cette nouvelle date.

5.5. Le Client remédiera sans délai à tout événement qui lui serait imputable et qui empêcherait la réalisation de ses obligations par Hexatel et/ou d'une opération objet des articles 3 et 4 des présentes Conditions Particulières. En particulier, il ne pourra refuser plus d'une fois un rendez-vous proposé par Hexatel, auquel cas ses date et l'heure de disponibilité ne pourront être éloignées de plus de quarante-huit (48) heures du rendez-vous initial, et il procédera à toute correction ou mise à niveau nécessaire de ses Equipements. Ces opérations seront effectuées

sous la responsabilité du Client et à ses propres frais. Dans l'hypothèse où la Mise en Service d'un Site et/ou la recette de la Portabilité seraient retardées pour une raison imputable au Client, le Service sera facturé à compter de quinze (15) jours après la date de Mise en Service initialement prévue. Toute utilisation du Service sur un Site par le Client vaudra Mise en Service de ce Site.

Dans l'hypothèse où, en raison du refus non motivé du Client de remédier à tout événement qui lui serait imputable, Hexatel devrait renoncer à la mise en service d'un Site, Hexatel sera en droit d'appliquer, sans préjudice des autres recours dont elle dispose, un dédit correspondant aux frais de résiliation mentionnés à l'article 12 ci-après.

Article 6 - Garantie de Temps de Rétablissement : dans le cas où un Equipement Terminal est fourni et installé par Hexatel.

6.1. L'objectif de rétablissement du Service en cas d'Interruption totale (plus d'appels entrants-sortants) sur un Site est de soixante-douze (72) heures ouvrées pour une ligne analogique, à partir de la demande d'intervention réalisée par le client ; quatre (4) Heures Ouvrées pour un accès numérique, primaire ou un groupement d'accès numériques ou primaires, à partir de la demande d'intervention réalisée par le client ; quatre (4) heures, l'intervention pour la réparation de l'Interruption ayant lieu 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 en cas de souscription par le Client au Service GTR étendue 24h/24, 7j/7 pour un accès numérique, primaire ou un groupement d'accès numériques ou primaire.

En cas de non-respect de la GTR pour le Service de Téléphonie telle que mentionnée ci-dessus, les pénalités suivantes seront applicables :

| Temps de Rétablissement en Heures Ouvrées pour le service standard et en heures pour l'option GTR étendue 24h/24, 7j/7 | Pénalités (en % de la facture du Service de Téléphonie pour le Site concerné pendant le mois concerné) |
|--|--|
| De 4 à 10 | 5 |
| De 10 à 15 | 10 |
| Plus de 15 | 15 |

6.2. Plafond des pénalités

Le montant cumulé des pénalités sur un Site relatives à un mois donné au titre du présent article 6 ne pourra excéder 20% de la facture du Service pour ledit mois pour le Site concerné. Le montant cumulé des pénalités sur un Site relatives à une année donnée au titre du présent article 6 ne pourra excéder 10 % des factures du Service réglées par le Client au cours des six (6) derniers mois pour le Site concerné.

6.3. Modalités de calcul des temps d'Interruptions et des Temps de Rétablissement

Les Interruptions et les Temps de Rétablissement seront décomptés entre l'heure à laquelle une Interruption est notifiée par le Client à Hexatel, conformément à la procédure décrite à l'article 9.7 ci-dessous, et l'heure à laquelle Hexatel notifie au Client le rétablissement du Service concerné sur le Site concerné, conformément à la procédure décrite à l'article 6.5 ci-dessous.

6.4. Modalités de versement des pénalités

Les pénalités mentionnées au présent article 6 constitueront la seule obligation et indemnisation due par Hexatel et l'unique compensation et recours du Client, au titre de la qualité du Service. La responsabilité Hexatel ne pourra être engagée et aucune pénalité ne sera due lorsque l'Interruption ou le non-respect des engagements de niveaux de service définis ci-dessus résultera :

- d'un cas de force majeure,
- du fait d'un tiers ou du fait du Client et, en particulier, du non-respect des spécifications techniques fournies par Hexatel pour la mise en œuvre du Service ou d'un élément non installé et exploité par Hexatel,
- de difficultés exceptionnelles et, en particulier, de l'existence de contraintes particulières ou de la nécessité de mettre en œuvre des moyens spéciaux (tel que accès réglementé, interdiction de passage, obstacles naturels, configurations architecturales non accessibles par des moyens usuels) non imputables à Hexatel,
- d'un cas cité à l'article 9.10 ci-après,
- d'une perturbation ou interruption dans la fourniture ou l'exploitation des moyens de télécommunication fournis par le ou les exploitants des réseaux auxquels sont raccordés les installations Hexatel, et notamment en cas de dysfonctionnement des réseaux d'infrastructure des concessionnaires du domaine public,
- de modifications dues à des prescriptions imposées à l'opérateur choisi par Hexatel par l'Autorité de Régulation des Télécommunications ou tout autre organisme réglementaire.

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

6.5. Notification des incidents

Hexatel fournit à ses clients un point d'entrée unique qui assure l'accueil, la prise en compte, l'aiguillage et le suivi des notifications des incidents. Avant de signaler un incident, le Client s'assurera qu'il ne se situe pas sur ses Equipements et/ou sur ses Sites. Le Client fournira à Hexatel toutes les informations requises par cette dernière. Ces informations comprendront, sans que ce soit limitatif : nom de l'interlocuteur Client déclarant l'incident, type de Service impacté description, localisation et conséquences de l'incident coordonnées d'une personne à tenir informée.

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

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

Une fois la qualification effectuée, Hexatel 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'incident. L'horaire mentionné sur le ticket d'incident constituera le point de départ du calcul de la durée d'un incident, sous réserve de confirmation par le Client de la déclaration par écrit, par fax ou e-mail dans les trente (30) minutes après l'appel. Les numéros d'appel du Centre de Support Client ainsi que les coordonnées de dossier du Client sont exclusivement réservés à ce dernier et ne devront en aucun cas être communiqués à un tiers, y compris les Utilisateurs finaux. En aucun cas Hexatel n'est habilitée à effectuer la gestion de la relation avec ces derniers. Hexatel est en droit d'opposer au Client tout incident mal renseigné qui aurait une incidence dans le traitement de celui-ci.

Article 7 - Gestion des incidents

7.1. Hexatel réalisera l'identification et la qualification de l'incident et confirmera par téléphone au Client qu'il constitue bien une Anomalie. Toute ouverture de ticket pour un incident qui, après vérification par Hexatel, s'avèrera ne pas relever du périmètre de responsabilité Hexatel et/ou être consécutif à un usage anormal et/ou frauduleux du Service par le Client, pourra donner lieu à facturation. Une fois l'origine de l'Anomalie identifiée Hexatel réalisera les actions visant à la corriger. Dès lors qu'Hexatel a fait, auprès du Client, la demande d'accès aux sites nécessaires à la résolution d'une Anomalie, le décompte du temps de l'Anomalie est gelé jusqu'à ce que Hexatel obtienne l'accès physique aux dits Sites et à ses Equipements.

7.2. Clôture des incidents : La clôture d'une signalisation d'incident sera faite par Hexatel comme suit :

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

7.3. Gestion des travaux programmés

Hexatel et ou l'opérateur de réseau choisi, peuvent être amenés à réaliser des opérations de maintenance ou d'évolution de son réseau susceptibles d'affecter ou d'interrompre le fonctionnement du Service. Elle informera le Client de telles opérations par tout moyen avec un préavis de vingt-quatre (24) heures. Hexatel s'efforcera de limiter les conséquences de ces opérations sur le Service, ces dernières étant réalisées de nuit dans une fenêtre de maintenance comprise entre deux (2) heures et six (6) heures.

Article 8 - Souscription de l'inscription

8.1 Pièces nécessaires : LE SOUSCRIPTEUR devra fournir à l'appui de sa demande, les pièces suivantes

- Dernière(s) facture(s) d'opérateur(s) de services téléphoniques filaires,
- Relevé d'Identité bancaire, postale,
- Extrait KBIS de moins de 6 mois pour les personnes morales de droit privé (facultatif),
- Pour une personne morale de droit privé ou une personne morale de droit public, tout document comportant les mentions légales obligatoires pour la désignation de la personne morale et une pièce d'identité officielle attestant de la qualité pour agir du signataire.

Cette garantie ne couvre pas les conséquences d'une utilisation anormale ni d'un mauvais entretien des produits distribués par Hexatel, ni d'un accident. Dans ce cas, le remplacement du produit sera à la charge du SOUSCRIPTEUR.

8.2 La souscription du présent contrat implique l'acceptation pleine et entière des présentes conditions générales.
8.3 L'inscription prendra effet à la suite de son acceptation par Hexatel.

Article 9 - Obligations d'Hexatel

9.1 Hexatel s'engage à mettre en œuvre l'ensemble des moyens à sa disposition pour offrir au SOUSCRIPTEUR la meilleure qualité de service possible.

9.2 Hexatel ne saurait, toutefois, être tenue pour responsable des défaillances du service ayant entraîné ou non un dommage pour LE SOUSCRIPTEUR qui serait le fait d'une cause étrangère telle que le cas fortuit, le fait d'un tiers, le fait ou la faute du SOUSCRIPTEUR, de même que tout dommage qui serait la conséquence d'une interruption dans la fourniture d'énergie électrique, du service de l'opérateur téléphonique local, ou autre qui sont nécessaires au fonctionnement du service.

9.3 La responsabilité d'Hexatel ne saurait être engagée pour les dommages indirects, tel que pertes de revenus, d'activité, d'un contrat d'économies ou de bénéfices escomptés, ou pour tout autre préjudice indirect.

9.4 Dans le cas où la responsabilité d'Hexatel serait engagée dans le cadre de l'exécution du contrat, la responsabilité ne pourra excéder 3% des 12 derniers mois de facturation. Dans tous les cas un maximum de 1000€ pour l'ensemble des dommages et préjudices occasionnés.

Article 10 - Obligations du SOUSCRIPTEUR

LE SOUSCRIPTEUR s'engage à :

- Lors de la signature du contrat, transmettre son ou ses numéros de téléphone exacts, attribués par l'opérateur de boucle locale. La déclaration de fausses informations : numéro de téléphone erroné, mauvaise adresse..., entraînera la responsabilité du SOUSCRIPTEUR.
- Lors de la signature du contrat, transmettre l'adresse email à laquelle lui sera envoyé sa facture.
- Payer le prix des services fournis par Hexatel au tarif en vigueur sur la période de facturation.
- Pour connaître les derniers tarifs, le SOUSCRIPTEUR peut appeler au 0810 515 115 (appel local)
- Bénéficier pendant toute la durée du contrat, d'un abonnement téléphonique souscrit auprès d'un opérateur de boucle locale.
- Prévenir Hexatel de tout changement concernant cet abonnement téléphonique local, notamment en cas de changement du numéro d'appel, résiliation de la ligne, et à informer Hexatel de sa nouvelle situation. Informer sans délai Hexatel de tout changement d'adresse ou de coordonnées bancaires. Le SOUSCRIPTEUR ne pourra céder la présente inscription qui lui est personnelle.

Pour toute intervention justifiée par la commande, l'entretien ou l'évolution du Service, le Client doit permettre à Hexatel et à toute personne mandatée par elle d'accéder au Site concerné, et en particulier à l'Emplacement de l'Equipement Terminal, 24h sur 24 et 7 jours sur 7 pour la relève des dérangements et pendant les Heures Ouvrables dans les autres cas.

Le Client s'engage à ne pas modifier les Equipements Hexatel et, en particulier, ceux installés sur les Sites et ne doit en aucun cas :

- débrancher ou couper l'alimentation de ces Equipements,
- modifier le câblage des cartes, modifier la configuration de ces Equipements,
- Les Parties conviennent expressément que Hexatel ou l'opérateur de réseau choisi demeurera de manière permanente pleinement propriétaire de ses Equipements et qu'aucun droit de propriété n'est transféré au Client sur l'un quelconque des éléments mis à leur disposition au titre d'un contrat Voix Fixe.
- **En cas de saisie ou de toute autre prétention d'un tiers à des droits sur les Equipements d'Hexatel, y compris les éventuels logiciels, le Client est tenu de s'y opposer et d'en aviser immédiatement Hexatel afin de lui permettre de sauvegarder ses droits et s'assurera que ses Utilisateurs Finaux agissent de même. De la même manière, en cas de procédure collective du Client et/ou d'un Utilisateur Final, le Client en avisera immédiatement Hexatel.**

Article 11 - facturation et paiement des services

11.1 Tarif des communications téléphoniques :

Les tarifs Hexatel tels qu'ils sont applicables à la date de souscription, sont joints au formulaire d'inscription. Hexatel se réserve la possibilité de modifier à tout moment ses tarifs. Les modifications de tarifs seront communiquées au SOUSCRIPTEUR par tous moyens de communication à la convenance d'Hexatel, dans un délai minimum de 30 jours précédant leur mise en application.

11.2. Hexatel enverra tous les mois la facture des consommations du mois précédent par mail, à l'adresse mail de facturation convenue avec le SOUSCRIPTEUR. Un envoi par courrier pourra également être envoyé mensuellement.

11.3. Facturation : Hexatel enverra par mail chaque mois au SOUSCRIPTEUR, une facture comportant la liste des destinations appelées au cours du mois précédent, une facture détaillée comportant la liste des appels effectués, la date et l'heure d'appel au cours du mois précédent pourra être envoyée sur simple demande.

11.4 Paiement : Les factures Hexatel sont payables par prélèvements automatiques sur le compte bancaire ou postal du SOUSCRIPTEUR.

Les paiements des administrations inscrites pourront être effectués par mandat administratif. Les sommes facturées doivent être réglées avant la date de règlement indiquée sur la facture. Tout retard de paiement, rejet de prélèvement ou carte bancaire impayée, fera l'objet de la facturation d'une pénalité forfaitaire de 12 Euros HT pour frais d'impayés, et de la coupure de la ligne 15 jours après le rejet du prélèvement de l'impayé. Le rétablissement de la ligne après coupure sera facturé forfaitairement 100 Euros HT.

11.5 Hexatel se réserve le droit de facturer des communications au SOUSCRIPTEUR qui seraient arrivées avec un retard de la part des opérateurs n'excédant pas 24 mois.

Article 12 - Durée

Le contrat est conclu pour une durée de {{SBQQ__QUOTE__SUBSCRIPTIONTERM}} mois à compter de sa date de mise en service. A l'issue de la période initiale ci-dessus, le Service sera tacitement reconduit d'année en année, chaque Partie pouvant y mettre fin, sans pénalité, par lettre recommandée avec avis de réception adressée à l'autre Partie à cet effet, en respectant un préavis de au moins trois (3) mois. Dans le cas où le souscripteur résilierait le contrat avant la date de fin d'engagement, le SOUSCRIPTEUR se verra facturé des frais de résiliation d'un montant correspondant aux abonnements et forfaits mensuels multiplié par le nombre de mois restant jusqu'à la fin de l'engagement initial. Dans le cas où le souscripteur résilierait le contrat et ne respecterait pas le délai de préavis, le SOUSCRIPTEUR se verra facturé des frais de résiliation d'un montant correspondant aux abonnements et forfaits mensuels multiplié par le nombre de mois correspondant au préavis

Il est précisé que, en cas de résiliation d'un Lien d'Accès avant la Mise en Service ou la reprise du Lien d'Accès correspondant, pour quelque motif que ce soit, à l'exception d'une résiliation pour faute Hexatel, le Client sera redevable de frais de résiliation équivalant aux forfaits et abonnements dus jusqu'à la fin de la période initiale d'engagement pour les Sites inclus dans la catégorie des sites en raccordement sur le contrat Voix Fixe.

Article 13 - Dépôt de garantie :

A la conclusion de l'inscription et à tout moment pendant la durée du contrat notamment en cas d'incident de paiement, il peut être demandé par Hexatel un dépôt de garantie au SOUSCRIPTEUR, équivalent à la facture de deux mois de consommations du précédent opérateur. Le dépôt de garantie sera restitué sur demande du SOUSCRIPTEUR dans un délai maximum de deux mois suivant l'expiration du contrat, sous réserve que LE SOUSCRIPTEUR ait acquitté l'intégralité des sommes dues à Hexatel. Ce dépôt de garantie déposé entre les mains d'Hexatel ne produit pas d'intérêt.

Article 14 - Contestations - réclamations

Seules les contestations ou réclamations exprimées par écrit ou e-mail seront prises en considération par Hexatel. Toute contestation de communications téléphoniques entraînera des frais de recherches facturés forfaitairement 100 Euros HT par Hexatel. Au cas où cette contestation s'avérerait fondée, la somme forfaitaire de 100 Euros HT serait restituée par Hexatel.

Article 15 - Suspension des services

15.1 En cas de non-paiement total ou partiel d'une facture ou d'un dépôt de garantie, les services pourront être suspendus par Hexatel après avertissement écrit.

15.2 Hexatel se réserve enfin la possibilité de suspendre les services en cas d'augmentation anormale du montant des communications du SOUSCRIPTEUR. Le SOUSCRIPTEUR en sera préalablement informé.

15.3 Pour l'offre illimitée fixe, le client s'engage à avoir un volume mensuel de communications fixes vers mobiles supérieur à 30% du volume mensuel global de communications en minutes. Si ce quota n'était pas respecté, Hexatel se donne la possibilité de résilier le contrat unilatéralement.

15.4 Pour les offres illimitées, Hexatel se réserve le droit de suspendre le service puis de résilier le contrat en cas d'utilisation frauduleuse ou non raisonnable de l'offre (L'utilisation raisonnable correspond à une consommation par accès TO n'excédant 60H d'appels illimités/mois soit 30h d'appels illimités/mois pour une ligne analogique). La cession des appels, les appels depuis et vers les plateformes téléphoniques, centres d'appel et boîtiers radio sont interdits. Les renvois d'appels sont inclus.

Article 16 - Résiliation des services

16.1 LE SOUSCRIPTEUR peut résilier à tout moment les services Hexatel, en adressant à Hexatel un courrier recommandé avec accusé de réception. Le contrat prend fin dans un délai de trois (3) mois à compter de la réception dudit courrier. Cette résiliation se fera dans les conditions définies dans l'article 12 des présentes conditions générales de vente.

Les communications passées pendant le délai de résiliation restent dues jusqu'à l'arrêt effectif de l'activation de la ou des lignes téléphoniques du SOUSCRIPTEUR par l'opérateur local.

16.2 Hexatel se réserve la possibilité de résilier à tout moment de plein droit les services pour les causes suivantes

- Non-respect des conditions générales et particulières du contrat d'inscription,
- Fausse(s) déclaration(s) du SOUSCRIPTEUR relative(s) au contrat d'inscription,
- Incident de paiement du SOUSCRIPTEUR,
- Retrait des autorisations administratives nécessaires à la fourniture du service,
- En cas de force majeure : éléments naturels et faits de guerre.

16.3 En cas de résiliation des services par Hexatel pour un des motifs énoncés à l'article 11.2 LE SOUSCRIPTEUR ne pourra prétendre à aucun dommage et intérêts.

16.4 Dans le cas où un Equipement Terminal est fourni et installé par Hexatel ou de son fournisseur

Au terme ou en cas de résiliation d'une Commande, quelle qu'en soit la cause, de même qu'en cas d'évolution du Service entraînant un changement des Equipements Hexatel ou de son fournisseur, le Client restituera les Equipements Hexatel à sa première demande. Si suite à une demand'Hexatel restée vaine, le Client n'a pas renvoyé les Equipements, alors après l'envoi d'une mise en demeure adressée par voie recommandée avec avis de réception restée sans effet dans un délai de un (1) mois, le Client se verra appliquer par Hexatel une pénalité par Equipement non restitué de 1000 €HT, sans préjudice de toute action judiciaire en réparation que Hexatel pourrait engager.

Article 17 - En cas de présélection des appels par l'opérateur de boucle locale
Le SOUSCRIPTEUR déclare être informé :

- Qu'en cas de résiliation du contrat de services conclu avec Hexatel, la présélection des lignes ci-dessus sera elle-même résiliée par l'opérateur nouvellement choisi auprès de l'opérateur de boucle locale.
- Que la présente présélection annule toute présélection antérieure sur les numéros précités.

Article 18 - Traitement des données nominatives.

Les informations demandées au SOUSCRIPTEUR sont nécessaires pour la prise en compte de l'inscription aux services Hexatel. Le défaut de réponse, ou une réponse inexacte de la part du SOUSCRIPTEUR rendrait impossible le traitement de la demande d'inscription. Conformément à la réglementation Hexatel prend les mesures propres à assurer la protection et la confidentialité des informations nominatives détenues ou traitées dans le cadre de l'inscription. Les informations nominatives qui sont demandées au SOUSCRIPTEUR sont couvertes par la loi du 6 janvier 1978, relative à l'informatique et aux libertés. Le SOUSCRIPTEUR dispose en conséquence du droit individuel d'accès et de rectification que cette loi lui reconnaît. En cas de transmission totale ou partielle des données nominatives détenues ou traitées dans le cadre de l'inscription à tout tiers ou autre opérateur de services, notamment dans le domaine des télécommunications, Hexatel s'oblige au respect de la réglementation en vigueur et au secret des communications du SOUSCRIPTEUR. Les informations recueillies sont enregistrées dans un fichier informatisé par le personnel Hexatel dans l'objectif de fournir le service ou les produits commandés. Elles sont

conservées pendant toute la durée de la relation commerciale avec notre société et ultérieurement et sont destinées aux équipes qui ont en charge la fourniture du service. Conformément à la loi « informatique et libertés », vous pouvez exercer votre droit d'accès aux données vous concernant et les faire rectifier en contactant le délégué RGPD à l'adresse rgpd@hexatel.fr. Pour plus d'informations sur notre politique de protection des données, consultez notre page internet <https://www.hexatel.fr/rgpd/>

Article 20 - Cessibilité de l'inscription.

Hexatel se réserve la faculté de céder, transférer ou apporter à un tiers, sous quelque forme que ce soit, les droits et obligations nés du présent contrat.

Article 21 - Tribunal compétent.

En cas de litige : Si LE SOUSCRIPTEUR est un professionnel, seul sera compétent le Tribunal de Commerce d'ORLEANS.

Je, soussigné(e) donne mandat, via Hexatel, à SFR pour effectuer, en mon nom et pour mon compte, toutes les démarches nécessaires à la mise en œuvre du service de dégroupage de Hexatel et le cas échéant du service de VGA auprès de France Télécom sur la ou les ligne(s) téléphonique(s) désignée(s) ci-dessus. Je certifie être titulaire des lignes téléphoniques ci-dessus mentionnées et être titulaire pour ces lignes, d'un abonnement au service téléphonique de l'opérateur historique ou un autre opérateur. Je suis informé(e) que la mise en œuvre du service de dégroupage et/ou VGA sur un accès ou un groupement d'accès entraîne, le cas échéant, la résiliation de tout ou partie des contrats de raccordement aux services de l'opérateur historique sur l'accès ou le groupement d'accès concerné, dans les conditions de ces derniers. Par la signature du présent Contrat, le SOUSCRIPTEUR certifie l'exactitude des informations qu'il a portées au Contrat et reconnaît avoir pris connaissance et accepté les conditions générales et les conditions particulières du Service Contrat Voix Fixe intégrant les obligations du souscripteur envers l'opérateur historique ou un autre opérateur, ainsi que la grille tarifaire (en annexe) en vigueur à ce jour.

Date et signature/Signature électronique

[Retour au Sommaire](#)

CONDITIONS GÉNÉRALES HEBERGEMENT CLOUD & SAAS

1. Préambule

- 1.1 Le client souhaite bénéficier d'une prestation d'hébergement.
- 1.2 Le client déclare avoir adhéré sans réserve aux termes des conditions générales du prestataire.
- 1.3 Sur la base des éléments qui lui ont été communiqués par le prestataire, le client a considéré que le prestataire avait parfaitement identifié son besoin et a retenu le prestataire pour la réalisation d'une prestation d'hébergement de données.
- 1.4 Compte-tenu des éléments susvisés, c'est en parfaite connaissance de cause que le client confie au prestataire qui l'accepte, les prestations visées au sein des présentes conditions particulières.

2. Définitions

- Les termes ci-dessous définis auront entre les parties la signification suivante :
- « centre d'hébergement » : ensemble des moyens logistiques, matériels, logiciels et humains permettant l'exécution des traitements temps réel et des traitements batch, en vue de l'obtention des résultats définis aux présentes ;
 - « cloud » : ensemble de processus permettant l'hébergement sur des serveurs distants et accessibles via internet ;
 - « données » : ensemble des informations de toutes natures communiquées par le client sous son entière responsabilité, hébergées par le prestataire et destinées à être traitées dans le cadre de la mise en œuvre du service ;
 - « flux » : transmission d'informations composées des données du client et du résultat des traitements par les applications informatiques ;
 - « hébergement » : ensemble de prestations de stockage selon les cas des données et applicatifs clients ;
 - « Infrastructure as a Service (IaaS) » : mode de mise à disposition à distance d'une infrastructure informatique au client hébergée par le prestataire via un portail accessible sur internet ;
 - « Platform as a Service (PaaS) » : mode de mise à disposition au client d'un environnement dans lequel la plateforme d'exécution de ses applications est intégralement externalisée ;
 - « Software as a Service (SaaS) » : mode de mise à disposition de ressources informatiques par le prestataire au client de manière externalisée ;
 - « Utilisateur » : personne physique salariée du client ayant l'autorisation d'accéder aux services, objet des présentes.

3. Objet

- Les présentes conditions particulières ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles le prestataire fournit au client les prestations :
- d'hébergement physique des données du client au sein des locaux du prestataire ou des locaux du client ;
 - de mise en œuvre d'une solution en mode Cloud ;
 - d'assurer l'accès aux applications en mode SaaS. La prestation peut s'accompagner de prestations plus complexes de type IaaS, PaaS ou autre dans des conditions définies dans l'offre de service.

4. Opposabilité

- 4.1 Les présentes conditions particulières ont été portées à la connaissance du client dans le cadre des négociations contractuelles.
 - 4.2 Elles ont été valablement acceptées par le client. L'acceptation s'entend de toute manifestation de l'accord du client. L'acceptation peut être formalisée par n'importe quel écrit ou peut être démontrée par tout autre moyen notamment : signature classique, signature électronique, signature digitale, clic, échanges de courriers électroniques ou fax, consentement par téléphone avec enregistrement, ou tout autre forme ou élément qui permettent de confirmer le consentement du client.
 - 4.3 En tout état de cause, les conditions particulières sont considérées opposables à compter de :
 - un premier règlement au bénéfice du prestataire ;
 - l'utilisation totale ou partielle des prestations réalisées ou usage de tout ou partie des matériels livrés.
 - 4.4 Le client reconnaît que, en cas de mise à jour ou modification des présentes, toute nouvelle demande d'intervention ou commande entraînera l'application des nouvelles conditions mises à jour pour autant qu'elles aient été portées à la connaissance du client par quelque moyen que ce soit.
- Indépendance
- 4.5 Les différentes prestations prévues dans les conditions particulières sont indépendantes les unes des autres.
 - 4.6 En cas de difficultés, d'inexécution ou de résolution d'une condition particulière, les parties conviennent que cela sera sans incidence sur les autres conditions particulières et les conditions générales.
 - 4.7 Dans le cas où tout ou partie des prestations feraient l'objet d'un financement (par le prestataire ou un tiers ex : location ou autre), les contrats correspondants sont expressément considérés par les parties comme indépendants des conditions générales et des conditions particulières s'il y a lieu. De fait, la résiliation ou résolution de tout ou partie de ces contrats sera sans effet sur l'exécution des présentes.
 - 4.8 La résolution de l'ensemble des conditions particulières entraînera la résolution des conditions générales.

5. Entrée en vigueur & durée

- Par principe, les présentes entrent en vigueur à compter de la survenance de l'un quelconque des événements suivants : l'acceptation du client par tout moyen ; la première demande d'intervention du client.
- 5.1 Les conditions particulières sont valables pour toute la durée de réalisation des prestations.
 - 5.2 Pour les prestations récurrentes ou sur abonnement et sauf mention particulière dans le bon de commande ou la proposition commerciale, les présentes ont une durée déterminée d'un an, tacitement reconductible par période d'un an sauf notification par lettre recommandée avec accusé de réception par l'une ou l'autre des parties d'une dénonciation de renouvellement respectant un préavis de 3 mois.

6. Obligations du client

- 6.1 Prestations d'hébergement physique
Dans le cadre de la réalisation des prestations d'hébergement physique au sein des locaux du prestataire ou du client, le client s'engage à :
 - remettre au prestataire l'ensemble des éléments faisant l'objet de la prestation d'hébergement notamment mais non exclusivement, la ou les données destinées à être hébergées et le ou les noms de domaine et autres identifiants, qui lui auront été attribués par les autorités compétentes ;
 - informer sans délai et de manière préventive, le prestataire de tout événement susceptible d'avoir des répercussions quant à la prestation d'hébergement ;
 - transmettre au prestataire une liste complète et détaillée de l'ensemble des personnes ayant contribué à la création des données ou de l'une des données des services en ligne en application de la loi 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique. Les personnes identifiées sur cette liste devront être identifiées par leur nom ainsi que leur prénom ;
 - procéder à période régulière à ses propres sauvegardes de nature à assurer la conservation de ses données, nonobstant l'existence d'opérations de sauvegarde qui pourraient être réalisées par le prestataire.
- 6.2 Il est précisé en tant que de besoin que l'adaptation, la mise à jour des données est réalisée par le client sous son entière responsabilité.

6.3 Prestations d'hébergement en mode cloud

- Dans le cadre de la réalisation des prestations d'hébergement en mode cloud, il appartient au client de s'assurer également qu'il est en mesure de recourir à des services en mode cloud au regard notamment de :
- la qualité et ou la sensibilité de ses données ;
 - les restrictions légales, réglementaires ou ordinaires qui peuvent être les siennes ;
 - les engagements pris à l'égard de ses propres clients.
- Il appartient également au client de s'enquérir auprès du prestataire des caractéristiques essentielles de l'offre cloud notamment au regard :
- des niveaux et performance de services ;
 - de la couverture géographique ;
 - de la facturation.
- 6.4 Le client s'engage à :
 - utiliser les services conformément aux présentes ;
 - collaborer avec le prestataire ;
 - souscrire à un niveau de service SaaS adapté à la criticité des traitements et des données objets des présentes ;
 - informer le prestataire sans délai et de manière préventive de tout événement susceptible d'avoir des répercussions quant à l'exécution des présentes ;
 - faire son affaire personnelle de l'accès au site du prestataire ;

- supporter les coûts d'accès au serveur notamment télécom du prestataire qui sont à la charge exclusive du client et souscrire les abonnements de télécommunications nécessaires ;
 - contrôler les résultats fournis avant toute mise en œuvre.
- 6.5 Le mode Cloud est un mode d'accès et de traitement des données. Il ne se substitue pas à des prestations de sauvegarde et encore moins à des prestations de reprise d'activité.
 - 6.6 Il appartient donc au client de réaliser des copies de sauvegardes sauf s'il souscrit à des services spécifiques auprès du prestataire. Le prestataire ne saurait être tenu responsable des conséquences dommageables pour le client ou des tiers de la perte, de la détérioration ou de la destruction des données du client.

7. Obligations du prestataire

- Le service délivré par le prestataire s'organise, en fonction de l'offre de services, autour des prestations suivantes :
- l'hébergement physique des données du client au sein des locaux du prestataire ou de ceux du client ;
 - le traitement des données du client en mode cloud, dans la limite des volumétries définies dans la proposition commerciale ;
 - la mise à disposition du client des applications informatiques par accès distant, afin de permettre le traitement des informations transmises par le client au prestataire via l'accès aux services SaaS ;
 - l'acheminement des flux vers les applications informatiques hébergées.

8. Prestations d'hébergement physique

- 8.1 Le détail des prestations confiées au prestataire par le client est contenu dans la proposition commerciale. Le client est réputé avoir reçu l'ensemble des documents et informations relatives aux prestations prises en charges par le prestataire et en accepter le budget sans réserve.
- 8.2 L'hébergement physique des données du client par le prestataire s'organise autour des prestations suivantes :
 - l'allocation d'une capacité de stockage technique sur serveur informatique ;
 - l'installation du service en ligne du client sur un serveur mutualisé ou dédié ;
 - la mise en ligne du service en ligne du client et son accessibilité ;
 - la fourniture de l'énergie informatique nécessaire à la réalisation des prestations définies aux présentes.
- 8.3 En cas de réalisation de la prestation d'hébergement au sein de ses locaux, le prestataire aura la possibilité, pendant la période d'exécution des présentes, de déplacer le lieu d'hébergement vers tout autre lieu de sa convenance.

9. Prestations d'hébergement en mode cloud

- 9.1 Dans le cadre de la fourniture des prestations d'hébergement en mode cloud, le prestataire aura la possibilité, pendant la période d'exécution des présentes, de modifier la couverture géographique de son offre Cloud. Cependant si cette évolution implique d'autres pays que ceux de l'Union européenne ou admis comme proposant un niveau de protection équivalent le prestataire devra en avis préalable le client qui pourra demander, sans préavis ni sans indemnités, la résiliation des présentes.
- 9.2 En cas d'augmentation de l'espace disponible nécessaire à l'hébergement des données du client, les parties se rapprocheront afin de définir les conditions, notamment financières, de l'octroi par le prestataire d'un espace complémentaire pour l'hébergement des données du client.
- 9.3 Le passage en mode cloud est généralement réalisé en deux temps :
 - phase de transition au titre de laquelle tout ou partie des données et applications client sont transférées dans le service cloud du prestataire ;
 - phase d'exploitation au titre de laquelle le prestataire assume effectivement la prestation. Il ne peut se voir opposer les niveaux de service que dans le cadre de la phase d'exploitation.
- 9.4 Le prestataire réalisera les prestations d'assistance au démarrage conformément aux spécifications de la proposition commerciale, notamment le paramétrage des fonctionnalités des applications informatiques hébergées.
- 9.5 La conformité du paramétrage des fonctionnalités aux spécifications définies dans la proposition commerciale sera confirmée soit par la signature d'un procès-verbal de recette soit par la première exploitation du service par le client en phase exploitation.
- 9.6 Le prestataire s'engage à rendre accessible les applications informatiques distantes conformément aux spécifications détaillées dans la documentation et/ou la proposition commerciale, à compter de la signature des présentes.
- 9.7 Le prestataire se réserve toutefois le droit de restreindre, totalement ou partiellement, l'accès aux services SaaS afin d'assurer la maintenance, dans le cadre de prestations programmées, de sa configuration informatique et des infrastructures mises en œuvre pour la fourniture des services.
- 9.8 Dans la mesure du possible, le prestataire tentera de ne pas rendre indisponibles les applications informatiques pendant un temps excessif.
- 9.9 Pendant l'exécution des présentes, le client pourra proposer au prestataire de lui fournir, de manière optionnelle, des services de personnalisation des fonctionnalités des applications informatiques hébergées qu'il édite ou du service proposé dans les présentes, par l'ajout de nouvelles prestations.
- 9.10 Dans une telle hypothèse, les parties se rapprocheront pour définir les nouvelles conditions de leurs obligations respectives et s'engager à signer un avenant aux présentes.
- 9.11 Le prestataire n'est pas tenu envers le client à une obligation d'amélioration continue mais il fait évoluer son service Cloud de manière régulière et propose les évolutions de service au client qui peut y souscrire.
- 9.12 A l'expiration de son engagement le prestataire s'engage à assurer une réversibilité de ses prestations, afin de permettre au client de reprendre, ou de faire reprendre par un tiers désigné par lui, la fourniture d'un service Cloud. Il ne s'agit là que de prestations d'assistance, sans transfert de savoir-faire ni des outils du prestataire, et qui seront facturées en application du taux horaires ou des unités d'œuvre au jour où la prestation de réversibilité sera demandée par le client.

10. Accessibilité

- 10.1 Dès signature des présentes et sous réserve des paiements correspondant aux services choisis, le prestataire concèdera au client un droit d'utilisation à distance des services.
- 10.2 Pour ce faire, le prestataire fournira au client un identifiant et un mot de passe permettant à cette dernière d'accéder au service, objet des présentes.
- 10.3 L'identification du client au moyen de l'identifiant et du mot de passe qui lui ont été adressés vaut de manière irréfragable imputabilité des opérations effectuées au moyen de ce mot de passe et de cet identifiant.
- 10.4 L'identification et le mot de passe fournis par le prestataire au client sont confidentiels, uniques et personnels. Le client est seul responsable de leur utilisation.
- 10.5 Le client s'engage sur la base d'une obligation de résultat à garder secret le mot de passe et l'identifiant qui lui ont été remis.
- 10.6 Sauf stipulation contraire dans la documentation, le prestataire autorise une seule connexion à la fois par identifiant et mot de passe.
- 10.7 En cas de perte ou de vol de son mot de passe, le client en informera le prestataire sans délai par téléphone ou courrier électronique et confirmera cette perte ou ce vol par lettre recommandée avec avis de réception.
- 10.8 Le client a connaissance de la nature de l'internet, notamment de ses performances techniques et de temps de réponse qui dépend de paramètres étrangers au prestataire. Il appartient donc au client de prendre toutes les mesures nécessaires pour disposer des équipements et capacités notamment de flux en rapport avec ces besoins.

11. Maintenance

- 11.1 La proposition commerciale peut prévoir que le prestataire assure une prestation de maintenance de son service d'hébergement.
- 11.2 Dans ce cas, le prestataire, après en avoir informé le client, se réserve le droit de restreindre, totalement ou partiellement, de manière temporaire l'accès au centre d'hébergement, afin d'assurer la maintenance du matériel et/ou des logiciels et des infrastructures mises en œuvre pour l'hébergement des données.
- 11.3 Dans la mesure du possible, le prestataire tentera de ne pas rendre indisponibles les applications informatiques pendant un temps excessif.
- 11.4 Le prestataire n'assurera pas le service de maintenance dans les cas suivants :
 - refus de la part du client d'accepter une mise à jour proposée par le prestataire ;
 - utilisation de l'accès distant de manière non conforme à la documentation ;
 - intervention non autorisée du client ou d'un tiers ;
 - anomalie générée par le matériel du client ou ses équipements d'accès.

12. Responsabilité

- 12.1 Il est rappelé en tant que de besoin que le prestataire ne saurait voir sa responsabilité engagée :
 - du fait des données hébergées ;

- du fait de l'enregistrement et/ou de l'exploitation de tel ou tel identifiant (nom de domaine, adresse électronique, désignation d'un forum, ...);
- du fait du référencement des données hébergées;
- d'atteintes aux systèmes de traitement automatisés de données commises par des tiers telles que visées dans le Code pénal;
- du fait de virus.

12.2 Il appartient seul au client de s'assurer de la légalité de l'objet même des données, tant au regard du respect des règles d'ordre public que du respect des droits des tiers.

12.3 Le prestataire ne saurait être tenu pour responsable du résultat des prestations si elles devaient être affectées par des informations incomplètes ou erronées communiquées par le client.

12.4 Il est expressément convenu entre les parties que le prestataire déconnectera automatiquement l'accès aux données du client si elle a été saisie par une autorité judiciaire.

12.5 Le client ne pourra prétendre à quelques dommages et intérêts que ce soit si le prestataire, saisi par une autorité judiciaire, interrompt l'accès à la totalité ou à une partie aux données du client.

13. Garanties

13.1 Le prestataire garantit un niveau mensuel optimal de disponibilité et de performance de son infrastructure d'hébergement, conformément à la proposition commerciale.

13.2 Le prestataire reconnaît l'importance primordiale pour le client de sécuriser l'accès au système, notamment en termes d'intrusion logique et/ou physique, de confidentialité, d'intégrité et de sauvegarde des données. Il met en place et maintient une sécurité optimale tant physique que logique.

13.3 Aussi, le prestataire met en place et maintient une sécurité optimale tant physique que logique.

Protection des données à caractère personnel

13.4 Les données hébergées physiquement ou présentes dans le Cloud mis à la disposition du client sont sa propriété exclusive et son placées sous sa seule responsabilité.

13.5 Le prestataire ne procède à aucun contrôle de ces données et n'y accède que pour des raisons liées à la prestation qu'il assure pour le client.

13.6 Les Parties s'engagent à collecter et à traiter toute donnée personnelle en conformité avec toute réglementation en vigueur applicable au traitement de ces données, et notamment à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée. Au regard de cette loi, le Client est responsable du Traitement réalisé au titre du Contrat.

13.7 Le prestataire s'engage à communiquer au Client la survenance de toute faille de sécurité ayant des conséquences directes ou indirectes sur le Traitement, ainsi que toute plainte qui lui serait adressée par tout individu concerné par le Traitement réalisé au titre du Contrat. Cette communication devra être effectuée dans les plus brefs délais et au maximum huit heures après la découverte de la faille de sécurité ou suivant réception d'une plainte.

13.8 Le Prestataire s'engage à ne pas conserver les données au-delà de la durée de conservation fixée par le client au regard des finalités pour lesquelles elles ont été collectées, et en tout état de cause à ne pas les conserver après la fin du contrat.

13.9 Au terme du contrat ou en cas de rupture anticipée de ce dernier pour quelque cause que ce soit, le prestataire et ses éventuels sous-contractants restitueront sans délai au client ces données ou à défaut confirmerons avoir procédé à leur suppression.

13.10 Le prestataire communique au client la politique de sécurité des systèmes d'information qu'il a mise en place et l'informe des évolutions de cette politique.

13.11 Dans l'hypothèse où le prestataire aurait à satisfaire à une demande de communication émanant d'une autorité judiciaire ou administrative habilitée, le prestataire s'engage à en informer préalablement le client sauf interdits légaux.

13.12 Les frais et honoraires correspondant à ces opérations seront facturés au client sur la base du catalogue des tarifs annuels des prestations réalisées par le prestataire au jour de la demande.

Date et signature/Signature électronique

[Retour au Sommaire](#)