

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de définir les termes et conditions de fourniture par Coriolis Télécom (ci-après le « Fournisseur ») de tout Service et/ou Prestation souscrits et/ou acquis par le Client auprès du Fournisseur et qui sont décrits dans le présent document et/ou ses annexes éventuelles, le Bon de Commande et dans la fiche tarifaire associée qui constituent le Contrat entre les Parties.

1. DEFINITIONS

Dans le cadre du présent Contrat, les termes et expressions utilisés avec une majuscule auront le sens qui leur est donné ci-dessous :

1.1 « Anomalie Majeure ou Mineure » désigne toute altération ou dysfonctionnement du Service par rapport à ses spécifications décrites dans les présentes et/ou la Fiche Tarifaire CORIOLIS UNIFIED, constaté pendant la période de mise en place du Service s'achevant par la Mise en Service. Une Anomalie est réputée Majeure si elle empêche totalement l'utilisation du Service par le Client, à défaut, l'Anomalie est réputée Mineure.

1.2 « Applications(s) » désigne tout progiciel ou programme informatique fourni et/ou mis à disposition du Client par le Fournisseur ou l'un de ses Prestataires.

1.3 « Client » désigne la personne morale qui signe, en son nom et pour son compte, le contrat d'abonnement au Service pour les besoins de son activité professionnelle. Le Client est le titulaire du Contrat.

1.3.1 « Petite(s) Entreprise(s) » désigne le Client qui est une micro-entreprise (qui occupe moins de 10 personnes et dont le chiffre d'affaires annuel ou le total du bilan annuel n'excède pas 2 millions d'euros) ou une petite entreprise (qui occupe moins de 50 personnes et dont le chiffre d'affaires annuel ou le total du bilan annuel n'excède pas 10 millions d'euros).

1.3.2. « Organisme à but non lucratif » désigne le Client qui est une organisation dont l'objet est de ne pas faire de bénéfice telle qu'une association à but non lucratif, une organisation non gouvernementale, un syndicat etc...

1.4 « Demande » désigne toute demande par le Client de modification ou de paramétrage du Service objet du Contrat.

1.5 « Entité(s) Bénéficiaire(s) » désigne toute filiale du Client au sens de l'article L233-3 du code de commerce, ainsi que toute entité appartenant à un même groupe de sociétés que le Client, c'est-à-dire contrôlée effectivement par une société mère commune au sens de l'article L233-3 précité.

1.6 « Equipement(s) du Client » désigne l'ensemble des équipements informatiques ou de télécommunications, localisés chez le Client, nécessaires à la fourniture du Service et appartenant au Client. Ces Equipements doivent être conformes avec les prérequis techniques indiqués dans les STAS, en parfait état de fonctionnement pour permettre l'utilisation du Service avec une qualité optimum.

1.7 « Prestataire(s), Editeur(s) ou Opérateur (s) » désignent les prestataires de services, les éditeurs de logiciels et/ou d'applications ou les opérateurs de télécommunication avec lesquels le Fournisseur collabore pour l'élaboration et la fourniture du Service objet du présent Contrat.

1.8 « Incident » désigne toute interruption totale du Service constatée après la Mise en Service et signalée au service d'assistance par le Client et dûment constaté par le Fournisseur.

1.9 « Interlocuteur(s) » désigne le ou les collaborateurs du Client désigné(s) par lui et qui sont

seuls habilités par le Client à formuler des Demandes de modification du Service objet du Contrat ou à traiter des Anomalies ou des Incidents avec le Fournisseur.

1.10 « Liaison » désigne la liaison de raccordement à internet nécessaire pour accéder au Service.

1.11 « Mise en Service » désigne la date figurant dans l'avis de Mise en Service adressé par le Fournisseur au Client pour lui signifier que le Service est opérationnel. La Mise en Service est le point de départ de la facturation.

1.12. « Offre Groupée » désigne aux termes des articles L224-42-2 I et III du code de la consommation, l'offre comprenant au moins un ou plusieurs services de communications électroniques (tels que par exemple une offre de téléphonie mobile et une offre de lien d'accès à internet) ou une offre de service de communications électronique associée à un ou des équipements terminaux et qui sont commercialisés en vertu d'un même contrat ou d'un contrat étroitement lié ou associé. Est notamment considérée comme une Offre Groupée, sans que cette liste ne soit exhaustive, l'offre qui nécessite d'acheter plusieurs produits ou services ensemble ou encore le fait de commercialiser plusieurs services ou produits ensemble à de meilleures conditions tarifaires que celles proposées si les produits ou services sont achetés séparément.

1.13 « Plateforme de Service » désigne la plateforme technique qui permet de fournir des fonctions évoluées de standard téléphonique (IPBX) hébergé et commercialisé en mode SaaS. Cette Plateforme est interconnectée au réseau des Opérateurs partenaires du Fournisseur d'une part, et au Site du Client d'autre part, par l'intermédiaire d'un Lien d'Accès.

1.14 « Prestation(s) » désigne les prestations non récurrentes décrites dans les présentes, la Fiche Tarifaire et/ou ses éventuelles annexes.

1.15 « Réseau Local ou LAN » désigne le ou les réseaux informatiques situés dans le(s) Site(s) du Client.

1.16 « Service » désigne le service de téléphonie fixe sur IP qui permet au Client de bénéficier de fonctionnalités de téléphonie classique et évoluées assurées par la Plateforme de Service CORIOLIS UNIFIED. Ce service est accessible au travers d'une Liaison Internet disponible sur le Site du Client et comprend l'acheminement, par l'intermédiaire des Prestataires et/ou Opérateurs partenaires du Fournisseur et, conformément à la réglementation en vigueur, des communications téléphoniques en provenance ou à destination des numéros du Client qui peuvent être soit des numéros portés soit des numéros affectés par l'Opérateur.

1.17 « Site » désigne tout local ou tout établissement utilisé par le Client et concerné par le Service objet du présent Contrat.

1.18 « Terminal(aux) » désigne les postes téléphoniques fonctionnant en technologie IP et/ou logiciels nécessaires à l'utilisation du Service et ses fonctionnalités, agréés par le Fournisseur. Ces Terminaux peuvent être vendus par le Fournisseur au Client.

1.19 « STAS » désigne les spécifications techniques d'accès au Service éventuellement établies par le Fournisseur et/ou l'Editeur, qui sont nécessaires à la bonne utilisation du Service, dont le Client déclare avoir pris connaissance et qui peuvent être modifiées à tout moment en fonction des évolutions techniques. Toute modification desdites STAS est opposable au Client à

la condition d'avoir été préalablement notifiée au Client par courrier électronique.

1.20 « Ticket » désigne le ticket obligatoirement ouvert par le Fournisseur lors d'une déclaration par l'Interlocuteur du Client d'un Incident ou d'une Demande. Chaque Ticket a un numéro. (« Numéro de Ticket »)

1.21 « Tiers-Payeur » désigne la personne physique ou morale désignée par le Client pour recevoir les factures, accompagnées, le cas échéant, du détail des communications, et procéder à leur règlement. En cas de désignation d'un Tiers-Payeur, le Client demeure titulaire des droits et obligations à l'égard du Fournisseur.

1.22 « Utilisateur(s) » désigne tout collaborateur ou prestataire du Client qui utilise le Service objet du présent Contrat, ou toute personne ou entité ayant accès au Service via le Client ou les Equipements de ce dernier.

2. DOCUMENTS CONTRACTUELS

Les présentes Conditions Générales se substituent à tout autre document antérieur, écrit ou oral, en relation avec le même objet et prévalent sur toute disposition contraire ou supplémentaire qui pourrait être contenue dans les documents pré-imprimés ou non émanant du Client. Les relations entre le Client et le Fournisseur sont régies par ordre de priorité décroissante :

- par le Bon de Commande spécifiant le Service et/ou Prestations souscrit par le Client,
- par les présentes Conditions Générales,
- les STAS,
- le Récapitulatif Contractuel pour les Petites Entreprises et les Organismes à but non lucratif
- par la fiche tarifaire concernant le Service et/ou Prestations souscrit(s) par le Client.

Par la signature du Bon de Commande, le Client reconnaît avoir pleine connaissance et accepter l'ensemble des dispositions figurant au paragraphe précédent.

L'ensemble des documents énumérés ci-dessus constitue l'intégralité du Contrat.

A compter de l'acceptation du Contrat par le Client, matérialisée par la signature du Bon de Commande, les présentes Conditions Générales seront applicables à tout(e) Service et/ou Prestation souscrit.

3. DOCUMENTS NECESSAIRES A LA SOUSCRIPTION DU CONTRAT

3.1 La personne morale de droit privé doit, préalablement à la mise en place du Service, présenter les documents suivants :

- le formulaire d'ouverture de compte client dûment renseigné,
- un Extrait K Bis, ou Registre des métiers de moins de 3 mois,
- un document à en tête de l'entreprise comportant les mentions légales obligatoires pour la désignation de la personne morale,
- un justificatif d'identité du souscripteur personne physique dûment mandaté pour souscrire le Contrat au nom de la personne morale, accompagné d'un document à en-tête de la personne morale signé par son représentant légal attestant de la qualité pour agir de la personne physique,
- un relevé d'identité bancaire au nom de la personne morale de droit privé,
- une photocopie des statuts dans le cas d'une association.

La personne de droit public doit présenter les documents suivants :

- les documents comportant les mentions légales obligatoires propres à la désignation de la personne de droit public concernée,
- un document attestant de la qualité pour agir de la personne physique mandatée pour souscrire le contrat d'abonnement, ainsi qu'un justificatif d'identité de cette personne physique.

3.2. Pour les Petites Entreprises et les Organismes à but non lucratif, des justificatifs permettant de déterminer leur statut peuvent leur être demandé au moment de la souscription ou à tout moment durant la vie du Contrat.

3.3 Le Fournisseur se réserve la faculté de refuser la souscription du Contrat au Client s'il apparaît que celui-ci est redevable de sommes au titre d'autres contrats d'abonnement par ailleurs souscrits auprès d'elle, à moins que le Client s'engage :

- au paiement d'un dépôt de garantie ou d'une caution bancaire, le terme « paiement » s'entendant comme l'encaissement effectif par le Fournisseur de ce dépôt,
- au paiement préalable de ces sommes dont le Client serait redevable au titre d'autres contrats souscrits auprès du Fournisseur.

4. DESCRIPTION DU SERVICE

4.1 Le Service permet de fournir des fonctionnalités de standard téléphonique d'entreprise évoluées et d'acheminer les appels entrants et/ou sortants du Client. Les communications émises à partir du Service sont acheminées au moyen de la Liaison installée sur le Site du Client. Ce Service est distinct de la ligne téléphonique fonctionnant sur le réseau téléphonique commuté.

La liste des fonctionnalités proposées est décrite dans les présentes et/ou la Fiche Tarifaire. Cette liste de fonctionnalités est évolutive.

4.2 Services optionnels

Le Fournisseur met à la disposition du Client, dans le cadre du Service, un ensemble de services optionnels décrits ci-après. La tarification de ces Services optionnels et des éventuels Terminaux relatifs à leur utilisation figure dans la Fiche Tarifaire correspondante en vigueur.

4.2.1 Terminaux

Le Client peut acquérir auprès du Fournisseur, les Terminaux nécessaires à l'utilisation du Service en complément de la softphonie.

Le Fournisseur propose un service d'étalement du paiement d'une partie du prix du Terminal sur 24 ou 36 mois. Ce service est régi par les Conditions Spécifiques du « Service Facilité de Paiement » jointes en annexe.

4.2.2. Musique d'attente personnalisable

Au titre de cette option le Fournisseur offre au Client la possibilité de définir des bandes sonores pour certains services de téléphonie (message d'accueil, pré décroché, mise en garde ...). Ces bandes sonores sont paramétrables, via la Plateforme, pour une société, un site, un groupe de distribution d'appels, ou un utilisateur pré-décroché.

Le Client, fait son affaire de les concevoir ou de les acquérir sous sa seule responsabilité. Les bandes sonores sont mis en œuvre par le Client, via la Plateforme, sous la forme de fichiers informatiques respectant les formats définis par le Fournisseur.

Le Fournisseur pourra fournir au Client des bandes sonores parmi son catalogue dans les conditions définies dans la fiche Tarifaire en vigueur.

L'attention du Client est attirée sur le fait que l'utilisation d'un système d'attente musicale peut être soumise à déclaration auprès des organismes de gestion collective de droits d'auteurs (SACEM, SSCP, SACD...).

Dans le cas où la bande sonore choisie par le Client directement ou par l'intermédiaire du Fournisseur donnerait lieu au paiement de redevances au titre des droits d'auteurs, de producteur ou d'artiste interprète, ces redevances seront à la charge exclusive du Client. Le Client s'engage à respecter les dispositions du Code de la propriété Intellectuelle dans le cadre de l'utilisation du Service et fera son affaire personnelle de toute réclamation ou action de tiers pouvant survenir du fait des bandes sonores qu'il aura sélectionné. Le Client s'engage à garantir le Fournisseur à ce titre et supportera tous les coûts et dépenses qui pourraient résulter de ces réclamations ou actions.

4.2.3. Extranet de configuration

L'Extranet de configuration permet à l'Administrateur du Client et à ses Utilisateurs d'activer et de configurer les fonctionnalités des différentes composantes du Service par l'intermédiaire d'une interface Web mise à la disposition du Client.

L'accès à l'interface nécessite une authentification à l'aide d'un login et d'un mot de passe qui seront communiqués au Client par courrier électronique.

Les identifiants peuvent être modifiés par le Fournisseur à tout moment au cours du Contrat par envoi d'un e-mail au Client. Les identifiants du Client sont personnels et confidentiels.

Le Client s'engage par conséquent à en assurer la sécurité, à en préserver la confidentialité et, en particulier, à ne pas les communiquer à des tiers. Il est seul responsable de l'utilisation faite de ses identifiants, quel que soit l'utilisateur, et des conséquences qui en résultent. Toute connexion ou opération effectuée à partir des identifiants du Client sera réputée avoir été effectuée par ce dernier. Le Client doit informer immédiatement le service client du Fournisseur de toute perte, détournement ou utilisation non autorisée de ses identifiants, le Fournisseur ayant alors la possibilité de bloquer l'accès à l'Extranet de configuration ou de donner de nouveaux identifiants. En cas d'utilisation détournée ou non autorisée des identifiants du Client, la responsabilité du Client ne sera dérogée à l'égard du Fournisseur qu'à compter d'un délai d'un (1) Jour Ouvrable après la réception par le Service Clients du Fournisseur d'un e-mail du Client confirmant la perte, le détournement ou de l'utilisation non autorisée.

L'interface dédiée à l'Administrateur permet notamment d'administrer de configurer la solution CORIOLIS UNIFIED pour tous les utilisateurs du Client, les services autorisés pour chaque Utilisateur, les paramétrages de type renvois d'appels, interceptions de groupe, filtrages patrons/secrétaires, ainsi que les différents filtrages et interdictions (numéros autorisés, numéros interdits). Cet accès permet également à l'Administrateur d'ajouter ou de supprimer des utilisateurs.

L'interface dédiée à l'Utilisateur lui permet notamment de gérer ses propres paramètres de téléphonie, d'accéder à ses journaux d'appels (derniers appels émis, reçus, manqués...). de consulter l'annuaire d'entreprise ou sa messagerie vocale.

L'Administrateur du Client est seul responsable des paramétrages, configurations et/ou modifications apportées par lui au Service au travers de l'Extranet de

configuration, le Fournisseur excluant toute responsabilité à ce titre.

5. CONDITIONS PREALABLE D'ACCES AU SERVICE

5.1. Conclusion du Contrat

Le Contrat est conclu en fonction de la personne du Client.

Le Client déclare accepter les conditions du Contrat dont il reconnaît avoir parfaite connaissance, déclare que les Services répondent à ses besoins et les commande exclusivement pour son activité professionnelle propre, ce dernier s'interdisant de détourner l'usage du Service aux fins de revente à quelque titre que ce soit.

Le Client déclare et reconnaît avoir reçu pendant la phase précontractuelle de négociations toutes les informations nécessaires et utiles pour lui permettre de s'engager en toute connaissance de cause.

Il est aussi appelé que pour les Organismes à but non lucratif et les Petites Entreprises, les dispositions des articles L224-28-1 et L224-42-2 I et III du code de la consommation trouvent application sauf renonciation.

Conformément aux dispositions de l'article L224-26-1 du code de la consommation, sont exclus du bénéfice des dispositions du code de la consommation les communications interpersonnelles non fondées sur la numérotation, ainsi que la transmission de signaux de MtoM au sens du 6° quater de l'article L. 32 du CPCE. Le Client s'interdit de céder ou de transmettre à un tiers, sous quelque forme que ce soit et notamment à titre onéreux, le Contrat et/ou le bénéfice de l'utilisation du Service sauf accord préalable et écrit du Fournisseur.

Le Client est toutefois autorisé à souscrire le Service pour ses besoins propres ou pour le compte d'Entités Bénéficiaires. Dans cette hypothèse le Client déclare agir au nom et pour le compte de chaque Entité Bénéficiaire, en qualité de mandataire, pour la conclusion du Contrat et garantit le Fournisseur qu'il dispose des pouvoirs nécessaires à cet effet.

Le Client s'engage solidairement avec les Entités Bénéficiaires au respect des obligations souscrites au titre du Contrat et notamment se porte garant, à titre de du croire, de la parfaite réalisation des obligations de paiement des sommes qu'elles pourraient devoir au Fournisseur.

En conséquence le Client s'engage, à assurer le paiement des factures impayées de toute Entité Bénéficiaire qui n'aurait pas honoré ses factures à leur échéance.

5.2. Souscription au Service

L'accès au Service est subordonné :

- à la signature du Contrat par le Client,
- à la fourniture par le Client des documents justificatifs précisés ci-après à l'article 3,
- à la fourniture au Fournisseur d'une ou plusieurs Garanties financières telles que visées à l'article 5.3 ci-après.

5.3 Garanties financières

5.3.1. Si la situation financière du Client le justifie, une avance sur consommation et/ou un dépôt de garantie et/ou une garantie bancaire peuvent être demandés par le Fournisseur au moment de la souscription du Service. Les versements doivent être effectués par virement bancaire sur le compte du Fournisseur.

Les sommes versées au titre du dépôt de garantie ou de l'avance sur consommation ne portent pas intérêt, jusqu'à leur restitution.

5.3.2. En cas d'incident ou de retard de paiement ou d'augmentation substantielle des consommations, notamment lorsque le montant des communications téléphoniques entre deux périodes de facturation atteint est anormalement élevé, le Fournisseur se réserve le droit de demander au Client, le versement d'une avance sur consommation correspondant à 75% du montant de l'encours de consommation et/ou d'un dépôt de garantie et/ou la fourniture d'une garantie bancaire et/ou de limiter l'accès à tout ou partie du Service notamment en ne permettant que la réception des communications.

Dans le cas où, à la date indiquée par le Fournisseur, le dépôt de garantie ou l'avance sur consommation ne serait pas fourni, ou la garantie bancaire ne serait pas accordée au profit du Fournisseur, cette dernière pourra mettre fin au Contrat à cette même date sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnisation de ce fait.

5.3.3. L'avance sur consommation sera déduite sur la facturation mensuelle jusqu'à récupération totale de l'avance. Le dépôt de garantie sera restitué dans un délai maximum d'un (1) mois suivant l'expiration du Contrat sous réserve de la complète exécution par le Client de ses obligations.

5.4. Demande(s) / Modification du Contrat

En cas de formulation de Demande ou de modification du Contrat, la livraison et/ou la mise en service ou l'entrée en vigueur de la modification est subordonnée à l'acceptation par le Fournisseur de la Demande du Client et, le cas échéant, à l'encaissement de l'avance et/ou du dépôt de garantie visés à l'article 5.3 ci-dessus.

5.5. Conditions d'évolution du Service

Le Client est informé que le Fournisseur peut être amené à modifier périodiquement le contenu de ses Services.

Dans ce cadre, le Fournisseur pourra supprimer une ou plusieurs composantes du Service. Il en informera alors le Client au moins 1 mois à l'avance et fera ses meilleurs efforts pour lui proposer une solution de remplacement.

A défaut d'opposition du Client dans les quatre (4) mois suivant l'information de la suppression et le cas échéant du remplacement de la composante du Service, le Client sera réputé avoir accepté cette suppression ou ce remplacement.

En cas de suppression du Service dans sa totalité, le Fournisseur en informe le Client au moins trois (3) mois à l'avance de la date à laquelle l'arrêt du Service interviendra.

L'arrêt du Service entraîne la résiliation du Contrat à la date indiquée ci-avant. La suppression du Service ne saurait engager la responsabilité du Fournisseur et ouvrir droit à des indemnités ou dommages et intérêts au profit du Client. Le Fournisseur s'efforcera au mieux de ses possibilités de proposer au Client une solution de remplacement.

6. CONDITIONS PREALABLE SPECIFIQUES D'ACCES AU SERVICE

6.1 Généralités

L'accès au Service nécessite, outre la collaboration active du Client, la mise en œuvre et le respect des pré-requis techniques et administratifs tels que décrits ci-après et éventuellement dans les STAS.

Le Client est par ailleurs informé que l'interruption du Service de téléphonie fixe, en cas de panne électrique sur son Site ou pour quelque cause que ce soit,

entraîne une indisponibilité des numéros d'urgence (SAMU, Police, Pompiers ...).

De même, dans le cadre d'un accès IP, le Fournisseur ne peut garantir le bon fonctionnement du Service avec des terminaux analogiques.

Aussi, il est recommandé au Client de conserver sur chaque Site une ligne téléphonique analogique, notamment afin de permettre au Client d'émettre des appels vers des numéros d'urgence le cas échéant, et d'utiliser les terminaux analogiques tels que des fax.

6.2. Pré-requis techniques

Pour bénéficier du Service, le Client doit disposer des installations suivantes :

- un câblage réseau (Desserte Interne) fonctionnel existant disposant d'au moins une prise réseau (RJ45) à chaque poste où sera installé un Terminal,

- sauf si le Client utilise uniquement des softphones, un ou plusieurs Terminaux pouvant notamment être vendus au Client par le Fournisseur tel que précisé à l'article 4.2.1 ci-avant. Le Terminal utilisé par le Client doit être correctement paramétré, alimenté électriquement en permanence et être activé pour que le Service fonctionne. Le Client est informé que si le Terminal est éteint, les appels ne seront pas acheminés au moyen du Service.

Par ailleurs, le Client est informé qu'il est impossible de brancher un Minitel ou un fax sur le Terminal.

- une Liaison fonctionnelle respectant les règles de l'Art et adaptée au Service. Pour les Clients ne disposant pas d'ores et déjà d'une Liaison, le Fournisseur pourra la fournir au Client qui lui en fait la demande dans les conditions de l'offre « Cloud Access » du Fournisseur. Lorsque le Client utilise sa propre Liaison, le Fournisseur ne peut garantir la qualité du Service.

7. MISE EN SERVICE

7.1 Généralités

La Mise en Service constitue la date de départ de la facturation du Service.

Les Parties conviendront pour chaque Service commandé, une date de Mise en Service prévisionnelle. Une fois les opérations de paramétrages et branchements effectuées, le Fournisseur, le cas échéant, réalise contradictoirement avec le Client une série de tests destinés à vérifier le bon fonctionnement du Service.

La Mise en Service donne lieu à l'établissement d'un avis de Mise en Service qui est transmis au Client par e-mail.

Le Client dispose d'un délai de trois (3) jours ouvrés à compter de la date de l'avis de Mise en Service pour contester par écrit la Mise en Service. A défaut de contestation par écrit du Client dans le délai précité ou en cas d'utilisation du Service à des fins d'exploitation par le Client, le Service sera tacitement réputé Mis en Service et accepté par le Client à la date figurant sur l'avis de Mise en Service.

En cas de contestation de la Mise en Service dûment justifiée par la présence d'une ou plusieurs Anomalie Majeure, le Fournisseur s'engage à corriger la(les) Anomalie(s) signalée(s) par le Client et à proposer au Client, dans les meilleurs délais, une nouvelle date de Mise en Service qui donnera lieu à l'émission d'un nouvel avis de Mise en Service.

En cas d'information incomplète ou erronée figurant dans le Bon de Commande et/ou en cas de non-respect de ses obligations préalables par le Client et tel que visés aux articles 3, 5 et 6, le Fournisseur se réserve le droit de facturer au Client chaque intervention

nécessaire à la réalisation de la Mise en Service, notamment dans le cas suivant :

- Défaut d'environnement (énergie, emplacement dans le local où doit être installé l'Équipement),
- Défaut d'accès au Site imputable au Client (Impossibilité pour le Fournisseur de se rendre à la date et heure convenue sur le Site),
- Défaillance technique sur le LAN,
- Qualité insuffisante de la Liaison,
- Report de date ou annulation moins de 5 jours avant la date prévue d'intervention du Fournisseur
- Tout autre fait imputable au Client entravant la réalisation de la Mise en Service.

Sans préjudice des dispositions précédentes, si la mise en service prévisionnelle du Site n'a pas pu être respectée du fait du Client, ce dernier sera facturé de la totalité des mensualités relatives au Service.

7.2 Délai de Mise en Service

Le délai de mise en œuvre du Service est de l'ordre de quatre (4) semaines à compter de la signature du Contrat. Ce délai pourra être prolongé en cas de mise en œuvre de la procédure de portabilité et/ou d'attribution de numéro(s) et/ou de tranche(s) de numéros. Ce délai est donné à titre indicatif.

8. DUREE ET PRISE D'EFFET DU CONTRAT

Le présent Contrat est conclu pour une durée indéterminée à compter de la date de signature par les Parties, avec une durée minimum d'engagement de trente-six (36) mois (« Durée Minimum ») débutant à la Date de Mise en Service du Client.

Les Clients relevant du statut des Petites Entreprises ou des Organismes à but non lucratif qui souhaitent souscrire au Service doivent expressément renoncer au bénéfice des dispositions de l'article L224-28 I du code de la consommation en cochant la case prévue à cet effet dans le Bon de Commande.

9. TARIFS, FACTURATION ET REGLEMENTS DES FACTURES

9.1 Prix du Service

Les prix du Service sont définis dans la Fiche Tarifaire en vigueur à la date de souscription du Service.

Le prix est susceptible d'évoluer. En cas de hausse de prix du Service ou d'une option, le Fournisseur en informera préalablement le Client avec un préavis d'un (1) mois. Le Client aura la faculté de résilier le Contrat dans les quatre (4) suivants cette information. A défaut, la hausse sera réputée acceptée par le Client. Le Client ne peut s'opposer à toute augmentation de prix qui serait la conséquence de l'application d'une décision légale et/ou réglementaire.

9.2 Prix des Terminaux

Les prix applicables sont ceux en vigueur à la date de signature du Contrat ou au jour de la Demande de Terminaux supplémentaires.

Un acompte de 30% sera exigé au moment de la commande.

Le transfert de propriété des Terminaux vendus par le Fournisseur est subordonné à l'encaissement effectif de la totalité du prix y compris en cas de souscription au Service « Facilité de Paiement ». Les risques de perte ou de détérioration des Terminaux vendus par le Fournisseur sont transférés au Client dès leur livraison. En cas de non-paiement total ou partiel du montant de la commande de Terminaux, le Client s'engage à les restituer sans délai au Fournisseur, cette dernière se

réservant le droit de reprendre les Terminaux aux frais du Client.

9.3. Facturation du Service

Les sommes dues par le Client sont facturées mensuellement. Le Fournisseur se réserve la faculté de modifier la périodicité de facturation avec un préavis de trois (3) mois.

La facturation du Service débute à la date de Mise en Service.

Le Client est informé que pour une même facture, la période facturée peut ne pas être identique pour chaque élément de Service.

Ainsi, les factures comprennent notamment :

- les éventuels frais de mise en service, de livraison, d'installation, de formation... facturés à terme échu ;

- le prix des communications pour la période mensuelle de facturation écoulée ;

- les redevances périodiques (notamment abonnement ou licences) relatives au Service et aux options souscrites pour le mois à venir ;

Le Fournisseur pourra facturer, sur les factures suivantes, tout appel qui n'aurait pas été facturé à la date de facturation prévue ci-dessus notamment s'agissant des appels vers l'international.

En cas de souscription au Service Facilité de Paiement, la facture précisera en outre le montant mensuel de l'étalement du paiement du prix du ou des Terminaux acquis auprès du Fournisseur.

La facturation des communications débute à compter du premier appel émis par le Client dans le cadre du Service.

La facturation des redevances périodiques débute à compter du jour de la Mise en Service prorata temporis s'agissant du premier mois.

En fonction de l'offre de Service souscrite par le Client, les redevances périodiques peuvent inclure une quantité forfaitaire de communications, perçue d'avance pour le mois suivant.

Lors de l'arrivée du terme du Contrat ou de sa résiliation pour quelque cause que ce soit, le mois entier est dû.

Il est expressément convenu que le Fournisseur met à la disposition du Client ses factures au format électronique sur le site Espace Client et ces dernières resteront accessibles pendant une période de 12 mois.

Le Client a la responsabilité de télécharger et d'archiver ses factures sur ses propres systèmes. Dans le cadre du prélèvement SEPA, le Client et/ou le Tiers-Payeur seront informés au moins cinq (5) jours avant la date d'échéance du prélèvement, ce que le Client et/ou le Tiers-Payeur accepte expressément.

Le Client reconnaît être informé et s'engage à respecter les obligations légales issues de la loi sur la généralisation de la facturation électronique dès sa mise en application. En conséquence, le Client s'engage à communiquer au Fournisseur les informations requises et à se doter des outils nécessaires.

9.4. Modalités de paiement

Les sommes dues sont payées en euro à 30 jours date de facture, sauf stipulation contraire notamment, lorsque les Parties ont conclu un marché public, dans le délai global de paiement prévu par le code de la commande publique. Le règlement anticipé des factures ne donne droit à aucun escompte.

Le paiement s'effectue par prélèvement automatique, par virement ou par tout autre mode de paiement accepté par le Fournisseur, étant précisé que dans le cas où ces autres modes de paiement entraînent des frais administratifs, le Fournisseur se réserve le droit de

facturer une participation au Client ou d'exiger la mise en place d'un dépôt de garantie.

9.5. Paiement par un Tiers-Payeur

Les sommes dues au titre du Service sont facturées par le Fournisseur, pour chaque Site Client, au(x) compte(s) de facturation défini(s) avec le Client ou, le cas échéant, au Tiers-Payeur désigné par le Client.

Dans un tel cas, le Client s'engage à fournir au Fournisseur les documents prévus à l'article 3, selon la qualité du Tiers-Payeur désigné, ainsi qu'une attestation signée par un représentant dûment habilité du Tiers-Payeur selon laquelle ce dernier s'engage à payer le prix des Services fournis par le Fournisseur au Client, dans les conditions prévues au présent article 9. Il est expressément précisé que le Client demeure en toute circonstance débiteur principal du Fournisseur et solidairement responsable du paiement des factures en cas de défaillance du Tiers-Payeur.

9.6 Principes généraux de facturation

Toute somme due au Fournisseur par le Client sera de plein droit, à compter de la date d'exigibilité et jusqu'à la date du paiement, porteuse d'intérêts de retard sur la base de trois (3) fois le taux d'intérêts légal sans qu'une mise en demeure soit nécessaire. Le Fournisseur se réserve en outre le droit d'entreprendre toute action visant à obtenir le paiement de ses créances, ainsi que la réparation de son préjudice. Une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 € est perçue en application de l'article D 441-5 du code de commerce. Lorsque les frais de recouvrement exposés sont supérieurs au montant de cette indemnité forfaitaire, le Fournisseur peut demander une indemnisation complémentaire, sur justification.

En outre, le Fournisseur se réserve la faculté de se payer par compensation entre les sommes dues par le Client au titre du Service et/ou des Terminaux et les sommes qui pourraient être dues par le Fournisseur au Client à quelque titre que ce soit.

9.7 En cas de réclamation, le Client est néanmoins tenu de régler à l'échéance le montant du Service. En cas de litige sur le montant d'une facture, les Parties conviennent que la production par le Fournisseur des communications, transactions ou mouvements enregistrés sur les systèmes du Fournisseur ou de l'un de ses Prestataires fait foi entre les Parties.

Le Fournisseur met à la disposition du Client tout élément justificatif de la facture selon l'état des techniques existantes.

Notamment, les tickets de taxe émanant des Opérateurs ont la valeur d'un écrit au sens des articles 1361 et 1362 du code civil jusqu'à preuve d'une erreur manifeste du système de l'Opérateur concerné. Ces données sont conservées par le Fournisseur pendant une durée de 12 mois à compter de leur enregistrement (ou pour toute période plus courte qui pourrait être définie par la loi ou la réglementation) sauf lorsque le Fournisseur fournit au Client des détails de communications.

En cas de communication de ces données au Client, ce dernier ne pourra les utiliser à d'autres fins que la vérification de ses factures.

A compter de la date d'émission d'une facture, le Client dispose, à peine de forclusion, d'un délai d'un (1) mois pour contester par lettre recommandée avec accusé de réception cette facture. Passé ce délai, le Client est réputé avoir accepté définitivement la facture.

9.8 Le mode de décompte des éléments de facturation est fixé dans la fiche tarifaire établie par le Fournisseur et est susceptible d'être modifiée à tout moment, après

notification écrite au Client un (1) mois avant l'entrée en vigueur d'un nouveau mode de décompte des éléments de facturation et notamment des communications.

9.9 Tous les tarifs indiqués dans la fiche tarifaire sont hors taxes sur la valeur ajoutée (TVA) et hors tout impôt, droit et taxe de quelque nature que ce soit, direct ou indirect, présent ou futur, qui pourraient être appliqués sur le prix des Prestations ou Services fournis et qui resteront à la charge exclusive du Client.

ARTICLE 10. UTILISATION DU SERVICE

10.1 Attribution du numéro

La réception des appels entrants se fait sur une tranche de numéros de téléphone du plan de numérotation national.

Selon les souhaits du Client formalisés dans le Bon de Commande, cette tranche de numéros de téléphone peut être :

- incluse dans les tranches de numéros attribués au Fournisseur ou à l'Opérateur partenaire par l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes (ARCEP),
- la même que celle qui avait été attribuée précédemment au Client par son ancien opérateur.

L'attribution d'un numéro ou sa conservation n'en transfère pas la propriété au Client, il ne peut donc être cédé, concédé, donné en nantissement ou plus généralement donner lieu à aucun acte de disposition ou de sûreté.

Le Fournisseur peut attribuer au Client un numéro géographique ou non géographique distinct du numéro fourni par l'opérateur historique. Ce numéro est issu du plan de numérotation national géré par l'ARCEP. Le choix du(des) numéro(s) affecté(s) au Client par le Fournisseur est laissé à sa seule appréciation, en fonction des ressources disponibles, en respectant les règles définies par l'ARCEP.

10.2 Portabilité

La Portabilité permet au Client de changer d'opérateur de télécommunications pour confier son trafic à un autre opérateur (ci-après « Opérateur Recepteur ») tout en conservant les numéros fixes attribués par son opérateur d'origine (ci-après « Opérateur Donneur ») pour un type d'accès. Un numéro bénéficiant de la portabilité est dit « porté ».

La demande de Portabilité d'un numéro fixe doit être formulée lors la signature du Bon de Commande par le Client titulaire du contrat d'abonnement au service téléphonique de l'Opérateur Donneur.

La signature du Bon de Commande vaut mandat donné au Fournisseur (l'Opérateur Recepteur), d'effectuer les démarches et opérations techniques nécessaires à la fourniture du Service et, en particulier, d'effectuer les démarches auprès de l'Opérateur Donneur 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 Donneur dans les conditions contractuelles établies entre le Client et l'Opérateur Donneur. La résiliation du contrat du Client auprès de l'Opérateur Donneur prend effet au jour du portage effectif du numéro sans préjudice des dispositions contractuelles relatives à la durée d'engagement et/ou autres engagements contractuels souscrits. Le Client reste tenu des obligations qui le lient à l'Opérateur Donneur et notamment de tout paiement y afférent, notamment les éventuelles pénalités de résiliation.

La Portabilité n'emporte pas transfert des services dont le Client bénéficiait au titre du contrat souscrit antérieurement auprès de l'Opérateur Donneur.

Le Client est informé que, dans l'hypothèse où la Portabilité n'est pas mise en œuvre, il demeure client de son ancien opérateur et demeure donc redevable de l'ensemble de ses obligations envers son ancien opérateur au titre des liens contractuels avec celui-ci et envers le Fournisseur des communications sortantes éventuellement émises en utilisant le réseau. Enfin, le Client s'engage à adresser au Fournisseur toute demande ou réclamation concernant l'exécution du présent mandat. Les modalités de mise en œuvre de la Portabilité figurant dans le présent Contrat sont celles s'appliquant entre l'Opérateur Receveur et l'Opérateur Donneur. 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 Donneur. Ce dernier pourra rejeter, reporter ou engager des études techniques complémentaires concernant la Portabilité des numéros, entre autres, dans les cas suivants :

- l'adresse du Client est erronée,
- le nom du titulaire du numéro n'est pas correct,
- les numéros sont réservés chez l'Opérateur Donneur par le Client mais sont non actifs,
- les numéros sont inactifs depuis plus de 40 jours,
- les lignes correspondent à un abonnement temporaire,
- les numéros géographiques sont déjà portés par un autre opérateur,
- les numéros n'appartiennent pas à la bonne zone ZNE,
- l'Opérateur Donneur du Client a posé une mesure conservatoire.

Le Fournisseur informera le Client de la décision prise par l'Opérateur Donneur dans les meilleurs délais. Le Fournisseur 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 de la Portabilité dans les cas évoqués ci-dessus.

En cas de rejet ou de report de la demande par l'Opérateur Donneur, 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 Donneur.

Dans le cas où le Client transmettrait des informations erronées ou incomplètes, il assumera toutes les conséquences y afférentes et les coûts et pénalités liés à cette non-conformité de mandat qui auront été facturés, le cas échéant, au Fournisseur. Il sera également automatiquement redevable, le cas échéant, des pénalités effectivement appliquées par l'opérateur porteur du numéro écrasé au Fournisseur pour avoir porté à tort ce numéro.

Dans tout autre cas, le Client qui en fait la demande peut recevoir, après investigation, une indemnisation en cas de retard ou de perte du numéro lors de la mise en œuvre de la procédure de Portabilité. Pour ce faire, le Client doit adresser par tout moyen une demande pour les cas de retard (limitativement en cas de i) reprogrammation d'un portage planifié qui ne résulte pas d'une inéligibilité de demande, d'un souhait

explicite de l'Abonné ou d'une indisponibilité d'accès, ii) incapacité de l'Abonné à recevoir ou émettre des communications au lendemain du portage, iii) absence de prise en compte de la demande de portage formulée par le Client) ou de perte du numéro.

En cas de retard dans le portage du numéro, l'indemnité due par l'opérateur responsable du retard de portabilité ne pourra être inférieure, par jour de retard, à 1/5 du prix mensuel de l'abonnement au Service souscrit.

En cas de perte du numéro ayant fait l'objet d'une demande de portabilité, l'indemnité offerte par l'opérateur responsable de la perte du numéro ne pourra être inférieure à 24 fois le prix mensuel de l'abonnement au Service souscrit.

L'indemnité, si elle est bien due, est versée dans les 30 jours suivant la demande. Le cas échéant, cette indemnité pourra prendre la forme d'un avoir qui viendra en déduction de la ou des facture(s) à venir.

Une fois la Portabilité effectuée, le Client (ou son prestataire technique dûment mandaté par ses soins) a la possibilité de demander un retour arrière afin d'annuler la Portabilité.

Cette demande doit être réalisée dans les 2 heures après la Portabilité effective des numéros et ne peut être faite pour les numéros isolés avec RIO.

Si cette demande de retour arrière est effectuée dans le respect des prérequis énoncés ci-dessus, le Client sera redevable des frais de retour arrière qui lui seront facturés selon la grille tarifaire en vigueur.

10.3 Présentation du numéro chez le correspondant

La présentation du numéro de téléphone du Client s'affiche par défaut sur l'équipement terminal de son correspondant, si ce dernier en a la possibilité technique, sous réserve des paramétrages effectués par le Client.

Dans ce dernier cas, le Client peut toutefois s'opposer à la présentation de son numéro sur l'équipement terminal de son correspondant appel par appel ou effectuer le paramétrage correspondant via l'Extranet CORIOLIS UNIFIED, auquel cas les numéros appelants du Client ne seront pas présentés à leurs correspondants, à l'exception des appels effectués vers les services d'urgence.

11. OBLIGATIONS DU FOURNISSEUR

11.1. Le Fournisseur s'engage auprès du Client à fournir le Service auquel le Client aura souscrit avec la compétence et le soin raisonnable à un niveau de qualité conforme aux règles de l'Art et de la Technique dans le respect des lois, règlements et normes, nationales et européennes applicables.

11.2 Le Fournisseur s'engage à mettre en place la structure et tous les moyens humains et matériels nécessaires à l'exécution du Service objet du Contrat.

11.3 En cas d'Incident, d'Anomalie Majeure ou Mineure, le Fournisseur s'engage à faire ses meilleurs efforts pour rétablir le Service en question dans les meilleurs délais ou, le cas échéant, dans les délais spécifiés ci-après dans l'article « Engagement de niveau de service ». Toutefois, la responsabilité du Fournisseur ne pourra en aucun cas être recherchée si l'Incident ou l'Anomalie est du fait du Client ou lié à un dysfonctionnement de logiciel(s) ou d'application(s) imputable aux Editeurs ou lié aux mauvaises performances des réseaux de télécommunication français ou étrangers ou au fonctionnement général du réseau internet dont le Client connaît les spécificités notamment le caractère non commercial et l'absence

d'organisation centrale susceptible d'assurer une responsabilité contractuelle.

11.4 Le Fournisseur se réserve la possibilité de changer à tout moment de fournisseur, Editeur ou Opérateur dont les logiciels, applications, produits, services ou réseaux entrant dans la composition du Service sous réserve que les nouveaux logiciels, applications, produits, services ou réseaux utilisés soient au moins de même niveau que ceux qui sont remplacés et que la substitution s'opère sans interruption du Service sauf à en avoir convenu autrement avec le Client.

11.5 Dans le cas de cessation ou de modification(s) unilatérale(s) par l'un ou plusieurs des fournisseurs, Editeurs ou Opérateurs, pour quelque raison que ce soit, de la fourniture au Fournisseur des services, applications, logiciels ou réseaux nécessaires au maintien du Service fourni par le Fournisseur au Client, le Fournisseur aura pour seule obligation que de rechercher une solution alternative.

11.6 Le Fournisseur ne consent aucune garantie, expresse, implicite, légale ou autre concernant l'aptitude du Service à répondre aux attentes ou aux besoins ou utilisations spécifiques du Client.

12. OBLIGATIONS DU CLIENT

12.1. Obligations générales du Client

12.1.1 Le Client met à la disposition du Fournisseur tous les moyens humains, techniques et matériels nécessaires au fonctionnement du Service et à l'exécution du Contrat et fournira sans délai au Fournisseur toutes les informations que cette dernière pourra demander ou qui seront utiles pour l'exécution du Contrat.

Dans ce cadre, le Client s'engage à communiquer rapidement de façon précise l'étendue et la nature de ses besoins, toutes informations concernant son organisation, les contraintes particulières susceptibles d'avoir une incidence sur le Service, ainsi que celles relatives à son environnement technique et informatique.

Le Client s'engage à informer le Fournisseur dès que possible de toute évolution de son activité de nature à modifier durablement ses flux de communications.

12.1.2 D'une façon générale, et plus particulièrement s'agissant de la période courant de la signature du Contrat à la Mise en Service du Service, le Client doit montrer la plus grande diligence pour communiquer au Fournisseur toutes informations utiles nécessaires à la mise en service du Service et notamment celles détaillées à l'article 12.2.1 ci-après. A défaut, le Client pourra être tenu pour responsable d'éventuels retards de Mise en Service du Service et facturer de ce chef.

12.1.3. Le Client s'engage à respecter à tout moment les consignes du Fournisseur pour l'utilisation du Service ainsi que les éventuelles recommandations du Fournisseur pour la sécurité afin d'éviter les accès non autorisés.

Le Client est responsable vis-à-vis du Fournisseur des utilisations illégales et des conséquences frauduleuses ou abusives de l'utilisation du Service par lui-même et les Utilisateurs.

12.1.4. Le Client s'engage, dans le cadre du Service, à n'utiliser que les Terminaux compatibles et agréés avec le Service. La liste des Terminaux agréés figure dans la Fiche Tarifaire.

Lorsque les Terminaux utilisés par le Client n'auront pas été acquis auprès du Fournisseur, ces derniers devront être paramétrés par un technicien du Fournisseur qui se rendra sur site du Client. Cette

prestation de paramétrage est facturée 20€ HT/Terminal.

Pour ce faire, le Fournisseur prendra contact avec le Client pour convenir d'un rendez-vous aux jours et heures ouvrables afin de procéder au paramétrage. Ce rendez-vous est fixé dans un délai compatible avec la tenue par le Fournisseur de ses engagements sur le délai de mise en œuvre du Service. Le Client a le droit de modifier sa date de rendez-vous tout en respectant le délai énoncé ci-avant et un préavis de 48 heures et devra choisir une nouvelle date parmi les disponibilités du technicien du Fournisseur. En cas d'absence du Client à un rendez-vous fixé ou en cas d'annulation du rendez-vous dans les 4 heures ouvrables (du lundi au vendredi entre 9h et 18h) précédant l'heure du rendez-vous, une pénalité pour déplacement à tort d'un montant de 150€ HT sera facturée au Client.

Par ailleurs, le Client ne doit pas modifier les Terminaux mis en place, leur paramétrage, débrancher ou couper leur alimentation, modifier le câblage des cartes ou modifier la configuration des Terminaux et doit à les maintenir en bon état de fonctionnement.

12.1.5 En cas d'Incident, d'Anomalie Majeure ou d'Anomalie Mineure, le Client s'engage à exécuter toutes procédures et tests sans délai, selon les directives du Fournisseur et rapporter sans délai leur résultat et le cas échéant à procéder aux manipulations correctives, installer sans délai les patchs correctifs, selon les directives du Fournisseur.

Le Client s'engage à maintenir ses postes de travail et son Réseau Local (LAN) en bon état de marche de telle façon que ses utilisateurs puissent pleinement bénéficier du Service. Notamment, le Client assume seul la responsabilité de la sécurité interne de son Réseau Local.

12.1.6 Le Client s'engage à adopter un comportement raisonnable dans le cadre de l'utilisation du Service. L'usage raisonnable est précisé dans la Fiche Tarifaire relative au Service et/ou dans le présent Contrat. Il peut impliquer notamment le respect par le Client :

- d'un nombre minimum ou maximum d'offres ou de services pouvant être souscrits,
- d'un nombre maximum d'appels simultanés entrants/sortants suivant la capacité du Lien d'Accès,
- d'un plafond mensuel de communications,
- de l'exclusion des appels vers certains numéros spécifiés,
- d'une durée maximum en continue des appels ou des connexions,
- d'une interdiction de certaines utilisations professionnelles des offres et services en raison des volumes de communications qu'elles génèrent (centre d'appels, télémarketing, envoi de fax mailing en masse...) sauf à ce que le Fournisseur propose une option spécifique à un ou plusieurs de ces usages que le Client s'engage à souscrire.

En cas d'utilisation inappropriée du Service par le Client, le Fournisseur se réserve le droit de suspendre le Service puis de résilier le Contrat conformément aux dispositions des articles 17.1 et 18.3 des présentes.

12.1.7 Par ailleurs, concernant les offres de communications illimitées, le Client s'interdit toute utilisation frauduleuse telle que notamment :

- l'utilisation des communications illimitées à des fins commerciales (revente des communications),
- l'utilisation de la ligne via la connexion à un automate d'appel (ex : télécopieur, modem,

serveur fax) permettant la programmation d'envoi de messages et ce, quelle qu'en soit la finalité,

- la programmation d'un télécopieur en vue de la diffusion de télécopies à des fins publicitaires ou promotionnelles ou d'envoi en masse de télécopies (« fax mailing »),
- l'envoi en masse de messages, de façon automatisée ou non, et ce, quelle qu'en soit la finalité,
- l'utilisation du Service vers des services accessibles depuis des serveurs vocaux ou Internet, consultables par le biais d'un numéro géographique et d'une façon plus générale l'utilisation du Service vers toute plate-forme de services bénéficiant d'une rémunération directe ou indirecte du fait de la durée des appels passés par le Client,
- l'utilisation pour un centre d'appel, un hôpital ou un service d'urgence ;
- l'émission d'appels dont l'acheminement est détourné ou rerouté via des plateformes téléphoniques.

Le Client s'engage à respecter les volumes d'usage tels que définis dans la Fiche Tarifaire pour les appels illimités compris dans l'offre de Service souscrite.

12.1.8 S'agissant de l'usage du Service, le Client s'interdit notamment de transmettre toutes données prohibées, illicites, contraires aux bonnes mœurs ou à l'ordre public, ou portant atteinte aux droits des tiers et notamment à un droit de propriété intellectuelle.

Le Client s'engage à utiliser le Service en parfaite conformité avec les lois et les réglementations en vigueur. En cas d'usage contraire, le Fournisseur peut suspendre le Service et résilier le Contrat.

12.1.9 Le Client déclare avoir pris connaissance de la nature du réseau Internet et en particulier de ses performances techniques et des temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer des informations, la constitution même du réseau empêchant de connaître le débit du destinataire, le chemin emprunté par les données à un instant précis, la saturation ou l'indisponibilité d'une partie du réseau etc.

Le Client reconnaît être informé du défaut de fiabilité du réseau Internet en termes de confidentialité et de sécurité, et prend à ses risques et périls l'initiative de faire transiter par Internet des informations dont il souhaiterait voir la confidentialité garantie. A ce titre, le Client met en œuvre les moyens techniques qu'il juge les plus appropriés afin de préserver l'intégrité, l'authentification et la confidentialité des données qu'il souhaite échanger sur Internet, le tout dans le respect de la réglementation applicable notamment au secret des correspondances et à la cryptologie.

Il appartient au Client de mettre en œuvre les mesures de sécurité physique et logiques destinées à protéger ses équipements informatiques de toute intrusion ou virus et d'assurer un accès sécurisé à son système informatique et à ses locaux. A ce titre, la responsabilité du Fournisseur ne saurait être engagée pour quelque raison que ce soit. Il appartient au Client de prendre toute mesure qu'il jugera utile, pour anticiper les conséquences sur son activité des éventuels dysfonctionnements du Service. A défaut, la responsabilité du Fournisseur ne pourra être engagée ni aucun préjudice lui être réclamé.

12.2. Obligations spécifiques du Client

12.2.1 Un recensement des données Client est nécessaire au paramétrage du Service par le

Fournisseur : caractéristiques du plan de numérotation, données Utilisateurs (nom, prénom, numéro de téléphone long et court, appartenance à un groupe d'appels, modèle du poste téléphonique, etc...). Ces données sont à fournir par le Client, par l'intermédiaire du fichier d'informations client qui lui est communiqué par le Fournisseur postérieurement à la signature du Bon de Commande.

En cas de retard ou d'erreur du Client dans la communication des données, la Mise en Service est différée en fonction du nombre de jours supplémentaires nécessaires à la fourniture ou la correction desdites données par le Client.

Si le retard susmentionné excède 30 jours, le Fournisseur pourra annuler la commande du Client et lui réclamer une pénalité forfaitaire correspondant à un an d'abonnement au Service.

12.2.2 Le Client s'interdit d'affecter les lignes souscrites au titre du Service à un autre Site que celui figurant sur le Bon de Commande afférent aux dites lignes, sauf accord préalable exprès et écrit du Fournisseur.

Le Client s'engage à mettre en œuvre les mesures de sécurité adéquates afin notamment d'empêcher d'éventuels branchements clandestins ou l'utilisation frauduleuse du Service et garantit le Fournisseur contre toutes les conséquences financières.

Il appartient donc au Client de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses flux de communications téléphoniques ainsi que de garder secret ses codes d'accès au Service.

A titre informatif, le Client pourra s'appuyer sur le site : www.sos-piratage.com afin de paramétrer son pare-feu dans les règles de l'art.

12.3. Responsabilité du Client

Le Client est seul responsable de l'utilisation du Service et donc des conséquences de toute utilisation illégale, abusive, frauduleuse, ou illicite, d'une part et d'autre part du contenu des informations, messages, données ou communications échangées par l'intermédiaire des Services (le « Contenu »), ou de toute autre utilisation du Service du Fournisseur par le Client ou par toute personne ou entité ayant accédé au Service via le Client ou les Équipements de ce dernier (un « Utilisateur »).

Il garantit le Fournisseur contre tout dommage (en ce compris les frais de procédure et d'avocat), contre toute réclamation, action, revendication, procédure exercée à son encontre et qui résulterait de l'utilisation du Service ou des Contenus.

13. GARANTIE DE QUALITE DE SERVICE

13.1 Service d'assistance

Le Service d'assistance du Fournisseur assure notamment la prise en charge et le suivi des Incidents notifiés par le Client selon la procédure décrite ci-après. Le Service d'assistance est accessible par téléphone au n° 0810 08 8000 (0,06 €TTC / min depuis une ligne fixe en France Métropolitaine) de 9 h à 18h du lundi au vendredi (hors jours fériés ou chômés) ou en ouvrant un ticket d'incident depuis l'Extranet Espace Entreprises.

Le Service est déclaré accessible même s'il fonctionne en mode dégradé.

Avant de signaler un Incident, le Client s'assurera que le dysfonctionnement ne se situe pas sur ses équipements, ses Terminaux, ses Sites, son Réseau Local et/ou son Lien d'Accès.

Dès réception d'un appel du Client, le Service d'assistance du Fournisseur qualifiera l'appel comme

suit :

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

Le Client fournira au Fournisseur toutes les informations requises par cette dernière afin d'identifier l'Incident et de la qualifier.

Une fois l'appel qualifié, le Fournisseur ouvrira un Ticket d'Incident 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'une Interruption.

13.2 Délai d'intervention et Délai de rétablissement

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

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

Toute période pendant laquelle le Client ne pourra assister le Fournisseur dans les opérations de diagnostic ou dans la résolution de l'Incident, notamment pour fournir des informations nécessaires à ces opérations, réaliser des tests ou accéder aux Équipements et/ou Site Client, ne sera pas prise en compte dans le calcul de chacun des Délais.

13.3 Taux de disponibilité

Chaque période de Calcul du Taux de Disponibilité débute à la date de Mise à Disposition du Service sur un Site et se calcule exclusivement pour les Incidents se produisant pendant la période de Couverture des Garanties définie à l'article 13.1 ci-dessus.

Ce Taux, exprimé en pourcentage, est calculé annuellement à l'aide de la formule suivante :

- Taux de Disponibilité : (Temps de référence-Temps de panne) / Temps de référence,
- Temps de référence : une année pleine, en heures (365x24),
- Temps de panne : somme, en heures, pendant la Période de Calcul de Couverture des Garanties, des Délais de Rétablissement.

13.4 Gestion des Incidents

A l'ouverture d'un Ticket, le Fournisseur réalisera l'identification de l'Incident et confirmera par téléphone au Client que le dysfonctionnement signalé, constitue bien un Incident.

Toute ouverture de Ticket pour un Incident qui, après vérification par le Fournisseur, s'avèrera ne pas relever du périmètre de responsabilité du Fournisseur et/ou être consécutif à un usage anormal et/ou frauduleux du Service par le Client, pourra donner lieu à une facturation.

Une fois l'origine de l'Incident identifiée, le Fournisseur réalisera, pendant les Jours et Heures Ouvrables les actions visant à corriger ledit Incident.

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

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

Sur demande du Client, un rapport d'incident pourra être transmis par email au Client dans les quinze (15) jours ouvrés suivant la clôture de l'Incident afin de préciser les causes de l'Interruption ainsi que les

solutions apportées et la durée de résolution.

13.5 Gestion de travaux programmés

Pour assurer le maintien de la qualité de son Service, le Fournisseur peut être amenée à réaliser des travaux susceptibles d'affecter temporairement le fonctionnement du Service délivré à ses clients.

Les Interruptions Programmées de Service dues à des interventions préalablement qualifiées comme travaux programmés ne sont pas prises en compte dans les Garanties de Qualité de Service ci-dessous.

Le Fournisseur devra informer préalablement le Client de toute activité planifiée pouvant entraîner une perturbation de son Service.

La notification de travaux programmés par le Fournisseur devra intervenir au moins cinq (5) jours calendaires avant la date prévue, sous forme d'un e-mail contenant les indications suivantes :

- date et heure prévue de début de perturbation,
- durée prévue,
- impact sur le Service,
- motif de la perturbation,
- interlocuteur en charge.

Pendant ces périodes de travaux programmés, le Fournisseur s'efforcera de limiter les conséquences des travaux sur le Service.

13.6 Pénalités

En cas de non-respect des Garanties de Qualité de Service, le Fournisseur sera redevable envers le Client des pénalités libératoires dont le montant est mentionné aux articles 13.7 des présentes et plafonnée, par année et pour un Site donné, à un (1) mois d'abonnement mensuel au Service du Site (à l'exclusion des abonnements aux options ou autres services).

Le montant cumulé des pénalités au titre de l'ensemble des Sites par année (calculée à partir de la date de signature du Contrat) ne pourra pas dépasser un montant égal à 10% des factures réglées par le Client au cours de l'année au titre du Service.

Pour bénéficier des pénalités, le Client doit en faire la demande écrite auprès du Fournisseur dans les trente (30) jours calendaires suivant la fin du mois au cours duquel l'événement donnant droit à pénalité s'est produit.

Le montant des pénalités dues sera déduit par le Fournisseur de la prochaine facture du Service au Client.

Toute pénalité ne pourra être réclamée par le Client que dans un délai de six (6) mois compter de la notification par le Fournisseur de la résolution de l'Incident à peine de forclusion.

Le Client n'a droit à aucune pénalité et la responsabilité du Fournisseur ne peut être engagée en cas de suspension, dégradation du Service, ou dommages liés à un cas de force majeure, au fait d'un tiers ou d'un Opérateur, au fait du Client (incluant notamment les cas d'interruption de Service demandée par le Client, de non-respect des spécifications techniques fournies par le Fournisseur, de dysfonctionnement dû aux équipements, circuits, applications, logiciels, codes, matériels informatiques du Client, d'actions ou d'omissions de la part du Client ou de l'un de ses clients ou fournisseurs), ou d'une opération de maintenance régulièrement planifiée.

Le non-respect d'une Garantie de Qualité de Service par le Fournisseur ne dispense pas le Client de son obligation de s'acquitter du prix du Service auprès du Fournisseur.

13.7 Garantie de Taux de Disponibilité

Le Fournisseur s'engage pour le Service à respecter

une indisponibilité annuelle du Service inférieure ou égale à trente (30) Heures.

En cas de non-respect de la Garantie de Taux de Disponibilité, les pénalités auxquelles peut prétendre le Client, exprimées en % du montant de l'abonnement mensuel moyen du Site (sur les douze derniers mois) au Service seront les suivantes :

Dépassement de la durée annuelle d'indisponibilité du Service	Pénalités
De 0 à 5 h	20%
De 5 à 11h	50%
Plus de 11h	100%

14. EVOLUTION DU SERVICE

14.1 Améliorations du Service

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

14.2 Modification des conditions techniques de fourniture du Service

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

14.3 Modification du Service à l'initiative du Client

14.3.1 Modification du Service

En cas de modification du Service (ex : nombre de communications simultanées) le Client devra s'assurer que son Lien d'Accès utilisé pour accéder au Service est suffisamment dimensionné.

A tout moment le Client pourra demander par écrit (courrier ou e-mail) au Fournisseur ses Demandes de modification du Service ou de migration vers une autre formule d'abonnement exclusivement dans la gamme CORIOLIS UNIFIED du Fournisseur en fonction des règles de migration définies dans la Fiche Tarifaire. Les conditions tarifaires de cette migration seront précisées sur la Fiche Tarifaire sauf à ce que le Client bénéficie de conditions tarifaires spécifiques négociées avec le Fournisseur. Toute Demande, si elle est acceptée par le Fournisseur, sera constatée par voie d'avenant et entraînera la mise en place d'une nouvelle Durée Minimale.

Pendant le délai de réponse et en cas de réponse négative à la Demande de migration d'une formule d'abonnement à une autre, le Client conserve la formule d'abonnement active au jour de sa Demande de migration. Lorsque la Demande du Client est acceptée, la nouvelle formule d'abonnement est mise en place dans les meilleurs délais selon les impacts techniques éventuellement générés.

14.3.2 Déménagement

En cas de déménagement de son/ses Site(s), le Client est tenu de prévenir le Fournisseur, par écrit, au minimum soixante jours (60) avant la date de changement de Site. Pour des cas spécifiques (notamment pour le respect des règles en matière de plan national de numérotation), le Fournisseur pourra procéder à une étude de faisabilité du changement de Site en vue de poursuivre l'exécution du Contrat à des conditions à définir au cas par cas. Notamment, en cas de déménagement dans une autre zone de numérotation élémentaire (selon les règles de l'ARCEP) le Client pourrait, le cas échéant, être obligé de changer de numéros pour se conformer au plan national de numérotation

Le Client est informé que l'opération de déménagement est susceptible d'entraîner une interruption du Service sur le Site concerné.

14.5 Ajout d'un équipement

Les demandes relatives à l'ajout d'un Terminal sont réalisées dans un délai de 15 jours ouvrés.

15. RESPONSABILITE

15.1 Le Fournisseur met en œuvre les moyens de supervision et d'intervention en vue d'assurer la continuité et les performances du Service tel qu'éventuellement prévus aux présentes.

15.2 En aucun cas, la responsabilité du Fournisseur ne saurait être recherchée en cas de :

- Utilisation illégale par le Client, un Utilisateur ou un tiers, autorisé ou non, des Services et/ ou Prestations fournis par le Fournisseur,
- Faute, négligence, omission, mauvaise utilisation ou non-respect des directives du Fournisseur par le Client, dans l'utilisation des Equipements ou des Services,
- Dommage ayant son origine dans l'utilisation des Services et/ou Prestations en conjonction avec un logiciel ou un matériel utilisé par le Client ou par tout tiers au Contrat et qui n'aurait pas été préconisé par le Fournisseur,
- Force majeure telle que définie ci-après, fait, faute, négligence ou omission d'un tiers,
- Ajout par le Client, sans information préalable du Fournisseur, dans son ou ses systèmes ou réseaux informatiques, de lignes de télécommunication, routeurs, modems, et d'une façon générale ajout de tout équipement, de tout programme informatique et toute modification de son système d'information susceptible(s) de créer des Incidents, dysfonctionnements, Anomalies Majeures ou Anomalies Mineures.

15.3 La responsabilité du Fournisseur ne saurait être engagée du fait de l'inadéquation du Service aux besoins du Client qui reconnaît avoir mené toute diligence afin de vérifier cette adéquation.

15.4 La responsabilité du Fournisseur ne saurait être engagée en cas d'intervention du Client, non autorisée par le Fournisseur, sur tout Equipement du Client ou Equipement Réseau sur Site nécessaire au Service.

15.5 La responsabilité du Fournisseur ne pourra être engagée que pour les seuls dommages matériels directs résultant d'une faute prouvée à son encontre. Sont exclus les préjudices immatériels et/ou indirects. On entend par préjudice immatériel et/ou indirects notamment les préjudices financiers et commerciaux, les pertes de chiffre d'affaires, de bénéfice ou de

clientèle et les pertes ou les corruptions de fichiers, de données ou de programmes.

La responsabilité du Fournisseur en raison des dommages matériels et/ou directs subis par le Client dans le cadre de l'exécution ou de la cessation du Service, quelle qu'en soit la cause, est limitée, tous préjudices confondus, au montant des règlements effectués par le Client au titre de l'abonnement au Service au cours des trois (3) mois précédant la survenance du dommage.

15.6 Le Client dispose, à peine de forclusion, d'un délai de six (6) mois après la survenance du fait générateur, pour le signaler au Fournisseur par lettre recommandée avec AR.

16. ASSURANCE

Chaque Partie s'engage à détenir auprès d'une compagnie d'assurances notoirement solvable une police Responsabilité civile et professionnelle valable pendant toute la durée du Contrat, couvrant les risques associés à son exécution.

Sur requête, le Client fournira au Fournisseur un certificat d'assurances, attestant de la souscription de la police décrite ci-dessus.

17. SUSPENSION DU SERVICE

17.1 Le Fournisseur pourra suspendre à tout moment et sans autre préavis ni indemnité l'accès à tout ou partie du Service en cours de fourniture, avec effet immédiat, dans les cas suivants :

- si le Fournisseur ou l'Opérateur doit se conformer à toute loi, réglementation, décision de justice exigeant une suspension immédiate des Services et/ou de l'utilisation des Equipements sur Site ou demande administrative d'une autorité compétente,
- pour empêcher toute interférence menaçant l'intégrité des équipements de l'Opérateur ou de l'un des Prestataires,
- en cas de mauvaise utilisation ou d'utilisation à des fins illégales du Service par le Client.

Le Fournisseur informera alors, dans les quarante-huit (48) heures ouvrées le Client par lettre recommandée avec avis de réception des raisons de la suspension de Service et des éventuelles conditions de rétablissement des Services suspendus.

En cas de suspension de Service du fait du Client, les abonnements au Service continueront d'être dus au Fournisseur pendant la période de suspension de Service, le Client s'oblige à en payer les factures.

17.2 En cas de non-respect par le Client de l'obligation de paiement à échéance, et en particulier, en cas de non-règlement total ou partiel d'une quelconque facture à son échéance, le Fournisseur adressera par tout moyen au Client une mise en demeure de régler ses factures payées. Si cette mise en demeure reste sans effet après un délai de huit (8) jours suivant sa date d'envoi, le Fournisseur pourra suspendre de plein droit et sans autre formalité le Service objet du Contrat. La suspension de Service n'entraînera pas la suspension des paiements et facturations au titre du Contrat. Si, à l'issue d'une période de quinze (15) jours à compter de la date de suspension du Service, le Client n'avait toujours pas réglé les factures impayées, le Fournisseur pourra résilier de plein droit avec effet immédiat le Contrat aux torts exclusifs du Client, la totalité des Abonnements concernant la période restant à courir jusqu'à l'échéance de la Durée Minimale du

Contrat devenant immédiatement due et exigible à titre d'indemnité.

17.3 Rétablissement du Service : le Fournisseur s'engage à rétablir le Service suspendu dans les meilleurs délais et sans frais si la cause de la suspension est indépendante du Client ou, dans le cas contraire, dès le Client aura remédié à la cause de la Suspension du Service et que le Client aura réglé au Fournisseur, les frais de remise en Service figurant dans la Fiche Tarifaire.

18. RESILIATION

18.1 A l'issue de la Durée Minimale, le Contrat ou un Bon de Commande peut être dénoncé à tout moment par l'une ou l'autre des Parties par lettre recommandée avec accusé de réception sous réserve du respect d'un préavis de six (6) mois avant la date d'échéance.

Le Client qui souhaite résilier le Contrat sans mise en œuvre de la procédure de portabilité du numéro fixe doit notifier son intention de préférence par lettre recommandée avec accusé de réception à l'intention du Fournisseur, à l'adresse suivante :

**Service Clients - CORIOLIS TELECOM – TSA
31987, 92894 NANTERRE CEDEX**

par courriel avec accusé de réception adressé au service client ou en ligne depuis son Espace Client lorsque cette fonctionnalité sera disponible.

Il est précisé qu'en cas d'Offre Groupée, les Petites Entreprises et les Organismes à but non lucratif qui n'auraient pas renoncé à l'application de L224-42-2- I et III du code de la consommation, les dispositions de ce dernier s'appliqueront à tous les éléments de l'Offre Groupée.

En outre, le Fournisseur peut résilier le Contrat sans indemnité en cas d'arrêt de la commercialisation d'une offre de Service en informant le Client avec un préavis de trois (3) mois conformément aux dispositions de l'article 5.5 ci-avant et aucune pénalité de sera due de part et d'autre.

18.2 En cas d'inexécution par l'une des Parties d'une de ses obligations, l'autre Partie aura la faculté, trente (30) jours après une mise en demeure restée infructueuse, de résilier le Contrat ou le cas échéant un Bon de Commande par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception. Cette résiliation prendra alors effet de plein droit dans les 10 jours qui suivent la réception de la lettre actant de la résiliation par la Partie défaillante.

En dehors de cette hypothèse ou des cas visés aux articles 5.5, 9.1 et 9.8 ci-avant (sauf lorsque les modifications réalisées par le Fournisseur sont au bénéfice exclusif du Client, ont un caractère purement administratif et n'ont pas d'incidence négative pour le Client ou encore découlent directement de la législation applicable), si le Client souhaite résilier le Contrat ou le cas échéant un Bon de Commande de façon anticipée avant le terme de la Durée Minimale, il est redevable vis-à-vis du Fournisseur de frais de résiliation anticipée calculés sur la base : (i) du nombre de mois restant à courir jusqu'au terme de la Durée Minimale, ainsi que des éventuels autres frais de résiliation applicables au Service, prévus au Contrat.

Il est précisé que pour les Petites Entreprises et les Organismes à but non lucratif, dans le cadre d'une Offre Groupée, en cas de non-renonciation à l'article L224-42-2- I et III, les dispositions de ce dernier s'appliqueront à tous les éléments de l'Offre Groupée.

18.3 Le Contrat ou le cas échéant un Bon de Commande peut être résilié de plein droit par le

Fournisseur à tout moment, sans préavis dans les cas suivants, sans que le Client puisse se prévaloir d'une quelconque indemnité :

- absence de régularisation d'un dossier incomplet,
- fausse déclaration du Client,
- non-paiement par le Client des sommes dues au Fournisseur,
- utilisation anormale ou frauduleuse du Service,
- force majeure.

18.4 En cas de résiliation du Contrat dans les quatre (4) premiers cas évoqués à l'article 18.3, sans préjudice des dommages et intérêts que pourrait demander le Fournisseur, les sommes dues par le Client sont exigibles immédiatement, y compris les frais afférents à la résiliation et les redevances périodiques restant dues par le Client.

18.5 Il appartient au Client de prendre toute mesure qu'il jugera utile, pour anticiper les conséquences sur son activité de la cessation du Contrat, pour quelque cause qu'elle intervienne. Il devra ainsi porter une attention toute particulière aux conditions et délais de substitution du Service. En toute hypothèse, le Fournisseur ne pourra encourir aucune responsabilité de ce chef ni supporter aucun préjudice du fait de la négligence du Client.

19. INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

19.1. Utilisation des données dans le cadre de la fourniture du Service

Pour les besoins de la fourniture du Service, la gestion de la relation commerciale avec le Client, le développement des offres, produits et/ou services du Fournisseur, la réalisation d'études statistiques, de qualité de service, d'analyse et de mesure, ainsi que l'enrichissement de la base client du Fournisseur, le Client est amené à fournir au Fournisseur des données à caractère personnel le concernant et/ou concernant les Utilisateurs du Service.

Le Fournisseur, en sa qualité de responsable du traitement, prend les mesures propres à en assurer la protection et la confidentialité.

De son côté, le Client garantit au Fournisseur être autorisé à communiquer les données à caractère personnel relatives aux Utilisateurs du Service et à les informer de leur traitement au titre du Contrat et des droits dont ils disposent, conformément à la réglementation applicable visée ci-après.

Le traitement des données à caractère personnel relatives au Client et/ou aux Utilisateurs du Service est nécessaire à l'exécution du Contrat par le Fournisseur et est réalisé conformément à la réglementation applicable en matière de protection des données à caractère personnel et notamment la loi dite « Informatique et libertés » du 6 janvier 1978 dans sa version modifiée et le règlement général sur la protection des données (RGPD) du 27 avril 2016 (ci-après « la Réglementation Applicable »).

Les données à caractère personnel fournies par le Client sont destinées au personnel habilité du Fournisseur et à ses sous-traitants assurant tout ou partie de la fourniture du Service objet du Contrat, ce que le Client accepte.

Le Fournisseur informe le Client, qui l'accepte, que les données à caractère personnel fournies par lui sont susceptibles d'être communiquées à toute société affiliée du groupe Altice ou tout prestataire domicilié au sein de l'Union Européenne ou en dehors de l'Union Européenne, aux seules fins d'exécution du Contrat et

notamment pour la fourniture du service client. Il est précisé que le Fournisseur dans ce cas garantit le même niveau de protection qu'au sein de l'Union Européenne.

Le Client est aussi informé du fait que, en application des dispositions en vigueur du code des postes et des communications électroniques, le Fournisseur pourra être tenu, sans en informer le Client, de communiquer des données à caractère personnelles le concernant et/ou relatives aux Utilisateurs du Service dans le cadre des réquisitions émanant des autorités de police, gendarmerie, services fiscaux, douaniers ou encore des services d'urgence établis en France.

Le numéro de téléphone (SDA) des Utilisateurs du Service, ainsi que les noms et prénoms associés à ces numéros, sont enregistrés par le Fournisseur dans une base de données consultable par le Client sur l'extranet « CORIOLIS UNIFIED » pour lui permettre notamment de consulter et/ou de gérer en ligne le Service souscrit dans le cadre du Contrat.

Le Client est informé que ses conversations et celles des Utilisateurs avec le Service Client du Fournisseur sont susceptibles d'être enregistrées ou écoutées par le Fournisseur à des fins d'amélioration de la qualité dudit service. Ces conversations seront conservées pour une durée de trois (3) mois maximum à compter de leur enregistrement.

Le Fournisseur pourra adresser au Client, par l'intermédiaire de son représentant désigné, dans le respect de la Réglementation Applicable, par tout moyen (courrier postal, email, téléphone), des informations lui permettant de mieux connaître les services du Fournisseur ainsi que des propositions commerciales.

Le Client autorise le Fournisseur à collecter les données d'usage de ses Services à des fins de suivi de qualité ou d'optimisation de son expérience et afin de recommander des services et/ou options adaptés à ses besoins et/ou usages. Le Client peut s'opposer à cette utilisation en adressant un courriel à : **dpo@coriolis.fr**. Les données à caractère personnel fournies par le Client sont conservées pour toute la durée du Contrat et font l'objet d'un archivage électronique par le Fournisseur pendant toute la durée de fourniture du Service ; elles seront ensuite conservées pour les durées légales de conservation et de prescription.

Le Client et chaque Utilisateur du Service peut exercer à tout moment ses droits (accès, rectification, effacement, opposition, limitation au traitement et portabilité) sur les données le concernant en écrivant au Délégué à la protection des données (DPO) par courrier électronique à **dpo@coriolis.fr** ou par courrier postal à l'adresse suivante : **DPO de Coriolis Telecom – 16 rue du Général Alain de Boissieu 75015 Paris**, en joignant un justificatif d'identité.

Le Client a la possibilité d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) : www.cnil.fr

19.2 Le Client reconnaît avoir été informé qu'il lui appartient de se mettre en conformité au regard de la réglementation relative au traitement de données à caractère personnel réalisé à partir des données transmises par le Fournisseur au titre du Service et notamment de tenir un registre des traitements.

Par ailleurs, dans le cadre de l'utilisation des outils d'administration du Service mis à la disposition du Client, ce dernier s'engage à respecter le secret des correspondances.

Le Client s'engage à respecter la législation applicable à ce titre.

20. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Le présent Contrat ne transfère au Client aucun droit de propriété sur l'un quelconque des éléments du Service mis à disposition, y compris les documentations et guides d'utilisation fournis par le Fournisseur.

Le Fournisseur ou l'Editeur de la solution concède au Client un droit d'usage personnel, non exclusif et non transférable sur les applications auxquelles il lui est donné un accès dans le cadre du Service. Pour les besoins de paramétrage du Service, le Fournisseur sera invité à accepter les termes de la licence d'utilisation 3CX au nom et pour le compte du Client, ce que le Client reconnaît et accepte expressément. Les termes de la licence d'utilisation 3CX sont joints en annexe des présentes. Ce droit est consenti pour la durée des présentes. Le Client s'interdit d'effectuer toute adaptation, modification, duplication ou reproduction des applications, quelle qu'en soit la nature et, de manière générale, s'interdit tout acte qui contreviendrait aux droits du Fournisseur et/ou de ses Prestataires.

21. OPPOSABILITÉ DES ÉCHANGES PAR COURRIER ÉLECTRONIQUE – FORMATION DU CONTRAT

Les Parties reconnaissent que les courriers électroniques échangés entre elles dans le cadre de l'exécution du Contrat auront valeur de preuve équivalente à celle d'un écrit et bénéficieront à ce titre d'une présomption de validité. Les Parties conviennent à cette fin, de conserver les courriers électroniques qu'elles s'échangent de manière à en garantir l'intégrité. Conformément aux articles 1366 et 1367 et suivants du Code civil, le présent Contrat ainsi que tous les documents émis pour son application, pourront, à la demande du Fournisseur, être signés électroniquement au moyen de la solution Docusign ou toute autre solution utilisée par le Fournisseur.

Chaque Partie conservera son exemplaire original dans son propre système d'archivage.

Les Parties reconnaissent et acceptent que le Contrat et les documents ainsi signés électroniquement sont des originaux qui ont la même valeur probante et produiront les mêmes effets qu'un écrit sur support papier.

22. FORCE MAJEURE - IMPOSSIBILITES TECHNIQUES

Le Fournisseur et le Client ne sont pas réputés défaillants dans les cas où l'inexécution de leurs obligations contractuelles résulterait d'un cas de force majeure.

En cas de survenance d'un cas de force majeure, les obligations de la Partie s'en prévalant sont suspendues sans que la responsabilité de cette dernière ne puisse être recherchée, cela même en cas de pertes, de dommages, de retards, de non-exécution ou d'exécutions partielles résultant directement ou indirectement de l'événement de force majeure.

En cas de survenance d'un cas de force majeure, chacune des Parties prend des mesures raisonnables en vue d'atténuer les perturbations provoquées par la force majeure.

De façon expresse, sont considérés comme des cas de force majeure au titre des présentes, outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence des tribunaux français affectant l'une des deux Parties, les

pandémies, les intempéries exceptionnelles, les actes ou omissions d'une autorité publique, y compris les modifications de toute réglementation applicable à la fourniture du Service, les rébellions, insurrections, émeutes, guerres déclarées ou non, actes d'une nature similaire, grèves, sabotages, vols, actes de vandalisme, explosions, incendies, foudre, inondations et autres catastrophes naturelles, épidémies, défaillances d'un opérateur tiers, actes de tiers, perturbations exceptionnelles d'origine électrique sur les réseaux, pannes exceptionnelles des réseaux des Opérateurs, retrait des autorisations d'établir et/ou d'exploiter lesdits réseaux, dont serait victime les Opérateurs.

Si un cas de force majeure empêche l'une des Parties d'exécuter une obligation essentielle au titre du Contrat pendant une période de plus de quatre-vingt-dix (90) jours, chacune des Parties pourra résilier de plein droit le Contrat par lettre recommandée avec accusé de réception, sans indemnités pour l'une ou l'autre Partie.

23. CONFIDENTIALITE

23.1 Chacune des Parties s'engage à traiter les informations recueillies dans le cadre du Contrat comme étant confidentielles à moins qu'elles ne soient déjà dans le domaine public.

23.2 Chacune des Parties est autorisée par l'autre Partie à communiquer ces informations confidentielles à ses collaborateurs, fournisseurs, sous-traitants à la seule fin de l'exécution du Contrat.

23.3 Toute autre divulgation est formellement interdite. Au cas où l'une des Parties ou personnes ayant eu accès à des informations confidentielles est soumise à une obligation de révélation desdites informations par une autorité judiciaire ou administrative, elle le notifie sans délai à la Partie dont les informations confidentielles font l'objet d'une demande de révélation, de manière à ce que cette Partie puisse rechercher une protection appropriée ou tout autre recours approprié et/ou renonce aux clauses de confidentialité du Contrat.

23.4 Le Client autorise le Fournisseur à utiliser le nom du Client et son logotype, au titre de sa communication et de ses actions de promotion commerciale.

23.5 En cas de résiliation du Contrat, les Parties conviennent que toutes les dispositions du présent article 23, à l'exception du 23.4, continueront à s'appliquer pendant une période cinq (5) ans à compter de la date de résiliation ou d'expiration du Contrat.

ARTICLE 24 : ENGAGEMENT ETHIQUE ET ANTICORRUPTION

Dans le cadre de l'exécution du Contrat, les Parties déclarent être parfaitement informées et se conformer aux réglementations applicables en matière de prévention et de lutte contre la corruption et le trafic d'influence, incluant la loi française Sapin II, le Foreign Corrupt Practices Act (FCPA) et le United Kingdom Bribery Act (UKBA).

En conséquence, les Parties s'engagent notamment à prohiber toute pratique, sous quelque forme que ce soit, en France ou à l'étranger, pouvant être considérée comme de la corruption et/ou du trafic d'influence au sens de la loi française et de toute loi applicable comme mentionné supra, et en particulier à ne pas :

- proposer, promettre, donner, directement ou indirectement (y compris par le biais d'une tierce partie et/ou tout acteur de sa chaîne contractuelle), à toute personne, tout paiement, cadeau ou tout autre avantage, de quelque nature que ce soit, pour elle ou pour autrui, en vue d'accomplir, retarder ou s'abstenir d'accomplir un acte entrant, d'une façon directe ou indirecte, dans le cadre de ses fonctions, de sa mission ou de son mandat ou afin d'abuser de son influence réelle ou supposée en vue de faire obtenir d'une autorité ou d'une administration publique des distinctions, des emplois, des marchés ou toute autre décision favorable.

- solliciter, accepter ou recevoir, directement ou indirectement (y compris par le biais d'une tierce partie et/ou tout acteur de sa chaîne contractuelle), tout paiement, cadeau ou tout autre avantage, de quelque nature que ce soit, pour elle ou pour autrui, en vue d'accomplir, retarder ou s'abstenir d'accomplir un acte entrant, d'une façon directe ou indirecte, dans le cadre de ses fonctions, de sa mission ou de son mandat ou afin d'abuser de son influence réelle ou supposée en vue de faire obtenir d'une autorité ou d'une administration publique des distinctions, des emplois, des marchés ou toute autre décision favorable.

Les Parties s'engagent à exiger de leurs dirigeants, salariés, cocontractants, agents, intermédiaires, sous-traitants, fournisseurs, prestataires, et de tout autre tierce partie intervenant dans le cadre du Contrat, qu'ils appliquent le même engagement éthique et anticorruption que celui prévu au présent article.

Les Parties s'engagent expressément à répondre favorablement à première demande, dans un délai ne pouvant dépasser dix jours ouvrés, aux demandes

d'informations et questionnaires adressés par le groupe Altice dans le cadre de la présente clause.

25. CESSION ET TRANSFERT

Le Fournisseur est habilité à céder, transférer ou apporter le Contrat à un tiers sous quelque forme que ce soit, les droits et obligations nés du présent Contrat.

26. NOTIFICATIONS

Chaque notification, demande ou communication remise ou faite aux termes du présent Contrat sera faite par écrit à l'adresse postale indiquée ou aux adresses e-mails ou de télécopie indiquées par les Parties. Les documents, dénonciations ou notifications devant être adressées par lettre recommandée avec accusé de réception aux termes du présent Contrat devront être adressés exclusivement à l'adresse postale du siège social du Fournisseur ou du Client. La date de la notification sera celle de l'envoi de l'e-mail ou de la télécopie ou encore la date de la première présentation par la Poste du pli recommandé.

27. NON RENONCIATION

L'incapacité ou le retard de l'une ou l'autre Partie à exercer un de ses droits au titre du présent Contrat ne constituera pas ou ne pourra être considéré comme une renonciation ou une perte de ces droits.

28. INTEGRALITE

Les Parties reconnaissent que le présent Contrat contient l'intégralité de l'accord convenu entre les Parties quant à son objet. Le présent Contrat remplace toute offre, déclaration, communication ou accord antérieur, oral ou écrit, portant sur le même objet. Les stipulations de tout bon de commande ou tout autre document ou courrier relatif au présent Contrat émanant du Client n'ont pas vocation à s'appliquer à moins que le Fournisseur ne les ait expressément acceptés par écrit.

29. DROIT APPLICABLE- REGLEMENT DES LITIGES

Le présent Contrat est régi, interprété et exécuté conformément au droit français.

Les Parties conviennent de soumettre tout litige qu'elles n'auraient pu résoudre amiablement, relatif à la conclusion, l'interprétation, l'application ou la résiliation du Contrat à la compétence exclusive du Tribunal de Commerce de Paris.

Annexe 1 : Licence d'utilisation 3CX

Introduction: 3CX Ltd, 3CX USA Corp. and 3CX Software DMCC or any other related company or affiliate of 3CX Group ("3CX") the Licensor is willing to license the 3CX Phone System Software defined below, related documentation, and any other material or information relating to such software provided by 3CX to you (personally and/or on behalf of your employer, as applicable) ("The Licensee") only if you accept all of the terms in this license agreement ("The License"). 3CX is not willing to make the 3CX Phone System Software available under any other terms or subject to any other conditions.

Before you choose the "Agree" button at the bottom of this window, carefully read the terms and conditions of this license agreement, which is a legal agreement. By choosing the "Agree" button you are

- Representing that you are over the age of 18 and have the capability and authority to bind yourself and your employer, as applicable, to be bound by this license agreement
- Consenting on behalf of yourself and/or as an authorized representative of your employer, as applicable, to be bound by the terms of this legal license agreement.

If you do not agree to all the terms and conditions of this license agreement, or do not represent the foregoing, choose the "Decline button, in which case you will not and may not receive, install or use the 3CX Phone System Software. Any use of the 3CX Phone System Software other than pursuant to the terms of this agreement is a violation of copyright laws and conventions.

1. DEFINITIONS

"Software"- 3CX Phone System Software and any and all other 3CX applications and tools and related documentation that 3CX may provide to the Licensee in conjunction with the 3CX Phone System Software. Software does not include any Communications services purchased to deliver calls to and from the platform. Such Communications services must be purchased separately from a third-party provider.

"The Licensee," "You/Your," or "The Licensee" means the individual purchasing 3CX Software licenses as well as any entity on whose behalf it purchases Software licenses, including, but not limited to its employer, and all of its affiliates, parents, subsidiaries, assigns, officers, directors, employees, shareholders, representatives, directors, agents and contractors.

2. GRANT OF LICENSE AND RESTRICTION ON USE

Subject to the terms and conditions of this License, 3CX hereby grants to the Licensee a limited, personal, non-exclusive, non-sub-licensable, non-transferable license to install on magnetic or optical media and use ONE (1) copy of the Software.

The license granted to the Licensee is expressly made subject to the following limitations: The Licensee may not itself (and shall not permit any third party to): (i) copy, other than as expressly permitted, all or any portion of the Software, except that the Licensee may make one copy of the Software for archival purposes for use by the Licensee only in the event the Software shall become inoperative; (ii) modify or translate the

Software; (iii) modify, alter, or use the software so as to enable more extensions than are authorized in the relevant software purchase agreement; (iv) reverse engineer, decompile or disassemble the Software, in whole or in part; (v) create derivative works based on the Software, except in accordance with clause (i) of this paragraph; (vi) publicly display the Software; (vii) disregard the simultaneous number of calls limit applicable to the particular version of 3CX Phone System; or (viii) exercise any right to the Software not expressly granted in this License.

The Software includes software applications and tools licensed to 3CX by third parties, including without limitation : ReSIProcate, which is licensed and copyrighted by SIPFoundry, Inc. and its licensors; PostgreSQL Database Management System, which is licensed and copyrighted by The PostgreSQL Global Development Group and The Regents of the University of California. This third-party software included in the Software is provided as is and with all faults.

3. TITLE AND OWNERSHIP OF SOFTWARE

This License does not convey to the Licensee an interest in or to the Software, but only a limited right of use revocable in accordance with the terms of this License. The Software is NOT being sold to the Licensee. 3CX and its licensors own all rights, title and interest in and to the Software. No license or other right in or to the Software is being granted to the Licensee except for the rights specifically set forth in this License. The Licensee hereby agrees to abide by all applicable laws and international treaties.

4. ENTIRE AGREEMENT

The third party software applications and tools included in the Software are governed by the terms and conditions of this License. 3CX, in its sole discretion, may provide additional third party software to the Licensee at any time. The installation and use of any third party software provided to the Licensee by 3CX that is not specifically included in the Software, whether provided on the same media as the Software or separately, is governed by its own license agreement between the respective third party and the Licensee.

This License, and the other 3CX agreements, policies, terms and conditions incorporated by reference represent the entire agreement between 3CX and Licensee.

5. UPDATES AND SUPPORT

3CX may modify the Software at any time, for any reason, and without providing notice of such modification to the Licensee. This License will apply to any such modifications which are rightfully obtained by the Licensee unless expressly stated otherwise. This License does not grant the Licensee any right to any maintenance or services, including without limitation, any support, enhancement, modification, bug fix or update to the Software and 3CX is under no obligation to provide or inform the Licensee of any such updates, modifications, maintenance or services.

6. CONFIDENTIALITY

The Licensee acknowledges that the Software and certain other materials are confidential as provided herein. 3CX's and its licensors' proprietary and confidential information include any and all information related to the services and/or business of 3CX or its licensors that is treated as confidential or secret by 3CX

or its licensors (that is, it is the subject of efforts by 3CX, or its licensors, as applicable, that are reasonable under the circumstances to maintain its secrecy), including, without limitation, (i) the Software; (ii) any and all other information which is disclosed by 3CX to the Licensee orally, electronically, visually, or in a document or other tangible form which is either identified as or should be reasonably understood to be confidential and/or proprietary; and, (iii) any notes, extracts, analysis, or materials prepared by the Licensee which are copies of or derivative works of 3CX's or its licensors' proprietary or confidential information from which the substance of Confidential Information can be inferred or otherwise understood (the "Confidential Information").

Confidential Information shall not include any information which the Licensee can clearly establish by written evidence : (a) is already lawfully known to or independently developed by the Licensee without access to the Confidential Information, (b) is disclosed in non-confidential published materials, (c) is generally known to the public, or (d) is rightfully obtained from any third party without any obligation of confidentiality.

The Licensee agrees not to disclose Confidential Information to any third party and will protect and treat all Confidential Information with the highest degree of care. Except as otherwise expressly provided in this License, the Licensee will not use or make any copies of Confidential Information, in whole or in part, without the prior written authorization of 3CX. The Licensee may disclose Confidential Information if required by statute, regulation, or order of a court of competent jurisdiction, provided that Licensee provides 3CX with prior notice, discloses only the minimum Confidential Information required to be disclosed, and cooperates with 3CX in taking appropriate protective measures. These obligations shall continue indefinitely following termination of this License with respect to Confidential Information.

Each party hereto hereby undertakes to not cause any harm to the other party's reputation in the market and to not make, whether directly or indirectly (including through any of its affiliates, officers, employees or directors), any negative or disparaging remarks about such party or any of its affiliates, officers, employees, directors (in each case, in their capacities as such), products, services or business practices.

7. NO WARRANTY AND DISCLAIMER OF LIABILITY

The software is warranted to substantially conform to its written documentation for a period of two (2) weeks following the purchase of the license key. As your sole and exclusive remedy in the event of a breach of this warranty, 3CX will, at its option, replace the software with conforming software, or refund any amount paid by you to 3CX for the software. 3CX and its licensors do not make any, and hereby specifically disclaim any, other representations, endorsements, warranties, or warranties, express or implied, related to the software including, but not limited to, the implied warranty of merchantability, title, fitness for particular purpose and non-infringement of intellectual property rights. 3CX does not warrant that use of the Software, or the Licensee's ability to use the Software will be uninterrupted, virus free or error free. The Licensee acknowledges that 3CX does not guarantee compatibility between the Software and any future versions thereof. The Licensee acknowledges that 3CX does not and cannot guarantee that the Licensee's computer environment will be free from unauthorized

intrusion or otherwise guarantee the privacy of Licensee's information. The Licensee will have sole responsibility for the adequate protection and backup of the Licensee's data and/or equipment used with the Software. The entire risk as to the quality and performance of the Software and any obligation with respect to service and support is borne by the Licensee.

The Licensee's sole exclusive remedy for any claim arising under this license or from use of the software, is that 3CX will use commercially reasonable efforts to issue licensee with a replacement for any defective software or media. 3CX and its parents, subsidiaries, affiliates, shareholders, directors, officers, employees, licensors and agents (the "3CX Parties") shall not be liable under any legal theory for any damages suffered in connection with the use of the software, including without limitation, indirect, special, incidental, multiple, consequential, punitive or exemplary damages, including, but not limited to, loss of profits, data or use ("Excluded damages"), even if any party was advised for the possibility of any excluded damages or any excluded damages were foreseeable. In the event of a failure of the essential purpose of the exclusive remedy, as licensee's sole and exclusive alternative remedy, the Licensee may receive actual direct damages up to the amount paid by the Licensee to 3CX for the software. The Licensee hereby expressly releases the 3CX Parties from any and all liability or responsibility for any damages caused, directly or indirectly, to the Licensee or any third party as a result of the use of the software or the introduction thereof into the Licensee's computer environment.

The above disclaimer of warranty and liability constitutes an essential part of this License and the Licensee acknowledges that Licensee's installation and use of the Software reflect Licensee's acceptance of this disclaimer of warranty and liability. Certain jurisdictions may limit 3CX's and its licensors' ability to disclaim their liability to you, in which case, the foregoing disclaimer shall be construed to limit 3CX's and its licensors' liability to the maximum extent permitted by applicable law.

8. TERM AND TERMINATION OF LICENSE

This License is valid until terminated. The Licensee may terminate this License at any time by destroying or returning Licensee's copy of the Software and all Confidential Information as set forth below. This License will terminate immediately if the Licensee defaults or breaches any term of this License. Upon termination of this License for any reason, any right, license or permission granted to Licensee with respect to the Software shall immediately terminate and the Licensee hereby undertakes to: (i) immediately cease to use any part of the Software; and (ii) promptly return the Software and all Confidential Information and related material to 3CX and fully destroy, delete and/or de-install any copy of the Software installed or copied by the Licensee. The provisions regarding confidentiality, ownership, disclaimers of warranty, limitation of liability, equitable relief and governing law and venue, will survive termination of this License indefinitely in accordance with their terms.

9. ASSIGNMENT

The License is personal to the Licensee and Licensee agrees not to sublicense, lease, rent, and any such attempt shall be null and void. 3CX may assign,

transfer, or sublicense this License or any rights or obligations thereunder at any time in its sole discretion.

The Partner Portal allows Licensee to transfer License ownership to another user. See the FAQ for more information at <https://www.3cx.com/partners/faq/>

10. GOVERNING LAW

This License shall be governed by and construed in accordance with the laws of the selling company's jurisdiction without regard to conflict of law provisions thereto. The Licensee submits to the jurisdiction of the selling company's in any action or proceeding arising out of or relating to this Agreement and agrees that all claims in respect of the action or proceeding may be heard and determined in any such court. There shall be no class action arbitration or litigation pursuant to this License. 3CX may seek injunctive relief in any venue of its choosing. The Licensee hereby submits to personal jurisdiction in such courts. The parties hereto specifically exclude the United Nations Convention on Contracts for the International Sale of Goods and the Uniform Computer Information Transactions Act from this License and any transaction between them that may be implemented in connection with this License. The original of this License has been written in English. The parties hereto waive any statute, law, or regulation that might provide an alternative law or forum or to have this License written in any language other than English.

11. EQUITABLE RELIEF

It is agreed that because of the proprietary nature of the Software, 3CX's and its Licensors' remedies at law for a breach by the Licensee of its obligations under this License will be inadequate and that 3CX and its Licensors shall, in the event of such breach, be entitled to, in addition to any other remedy available to it, equitable relief, including injunctive relief, without the posting of any bond and in addition to all other remedies provided under this License or available at law.

12. SYSTEM REQUIREMENTS, SOFTWARE LIMITATIONS & EMERGENCY COMMUNICATIONS

The Software does not include transmission (calling) to and from The Licensee's location. To enable calling to and from the platform, The Licensee must purchase, at The Licensee's own expense, transmission (calling) ("Communications") as well high speed broadband Internet access separately from a third-party provider. 3CX does not guarantee that any third-party Communications will be compatible with the 3CX Software. The Licensee's ability to use the Software may be affected by the performance of these third-party services. The Licensee acknowledges and agrees that system requirements for the Software may change from time to time and that adherence to the system requirements is The Licensee's responsibility. The Licensee is responsible for ensuring that its networks and systems are adequately secured against unauthorized intrusion or attack and for regularly backing up its data and files in accordance with good computing practices. Although 3CX is not liable for the failure of and/or any errors and/or incidence of hacks with any third-party Communications services it encourages Licensees to open a support ticket for review of any intrusion, as this could provide a valuable source of information for both parties.

Licensee acknowledges that the software is not pre-configured for use to contact, or communicate with, any police agency, fire department, ambulance service, hospital or any other emergency service of any kind. In addition to purchasing communications and internet access from a third party provided, The Licensees must configure the software to enable emergency calls, position control centers or to any other emergency number available in The Licensees' community. 3CX disclaims any express or implied warranty of fitness for such uses.

3CX shall have no liability or responsibility arising out of any communications service provided by a third party, including, but not limited to emergency services or any acts, omissions, failures or interruptions of service, negligence or other misconduct of any communications (including emergency numbers) service provider, other emergency call center provider, reseller, The Licensee or 3CX. 3CX makes no representation or warranty, express or implied, with respect to the nature, scope, extent, performance, compatibility or quality of any third party communications or internet access service, including emergency numbers or similar services. The Licensee hereby agrees to indemnify, defend and hold harmless 3CX and 3CX Parties and any other communications or internet access service provider who furnishes services to The Licensee, from and against any and all claims, demands, suits, proceedings, liabilities, settlements, attorneys' fees, costs, expenses, penalties, fines, judgments and damages of any and all kind whatsoever (including without limitation, reasonable attorneys' fees) by or on behalf of a The Licensee or any users, arising out of or otherwise relating to any acts, omissions, failures or interruptions of service, negligence and other misconduct of 3CX in connection with third party communications or internet access service, including but not limited to emergency numbers.

The Licensee is responsible for configuring the 3CX Software to make phone calls to access emergency numbers. The Licensees shall be solely responsible for correctly specifying the location and all other necessary information to enable emergency numbers to operate successfully and will update this information whenever the physical location of service changes. The Licensees shall also be solely responsible for testing emergency numbers calls to ensure that such calls are correctly routed to the appropriate Public Safety Answering Point ("PSAP").

13. COPYRIGHTS AND TRADEMARKS

Any and all trademarks or service marks that 3CX uses in connection with the Software or with services rendered by 3CX are marks owned by 3CX. This Agreement does not grant you any right, license, or interest in such marks, and you shall not assert any right, license, or interest in such marks or any words or designs that are confusingly similar to such marks.

The Licensee acknowledges the copyright of 3CX on all its Products, product documentation, sales collateral and website content and undertakes to notify 3CX immediately if it becomes aware of any infringement of this copyright.

The Licensee acknowledges that it has not been granted the following rights in the copyright:

- The right to make copies of the computer program for purposes of distribution to the public by sale or

other transfer of ownership, or by rental, lease or lending;

- The right to prepare derivative computer programs based upon the copyrighted computer program;
- The right to make a public performance of the computer program; or

• The right to publicly display the computer program. The Licensee acknowledges that 3CX is the rightful owner of all its trademarks, including the 3CX logo and name, and undertakes to notify 3CX immediately if it becomes aware of any infringement of its trademarks.

14. MISCELLANEOUS

Should you have any questions regarding this License Agreement, or should you wish to reject this license and obtain a refund of the purchase price (if applicable), you can contact us at <https://www.3cx.com/contact-form/>

CONDITIONS SPECIFIQUES APPLICABLES AU SERVICE DE FACILITÉ DE PAIEMENT PROPOSÉ PAR LE FOURNISSEUR POUR LE FINANCEMENT DE TERMINAUX IP

Les présentes conditions spécifiques s'appliquent en complément des Conditions Générales du service CORIOLIS UNIFIED (ci-après les « CGS ») avec qui elles forment un tout indissociable.

En cas de contradiction entre les CGS et les présentes conditions spécifiques, ces dernières prévalent.

Selon le modèle de Terminal IP choisi, le Client peut se voir proposer par le Fournisseur une solution d'étalement de paiement, permettant de payer mensuellement une partie du prix du Terminal sur une durée maximale de 24 mois ou de 36 mois.

La solution d'étalement de paiement dénommée « Service Facilité de Paiement » est limitée à un nombre de Terminaux équivalent au nombre de SDA déclarées dans le cadre du Service CORIOLIS UNIFIED souscrit (ci-après le « Service »).

En souscrivant au Service Facilité de Paiement, le Client s'engage à acquitter mensuellement, pendant une durée maximale de 24 mois ou de 36 mois, le montant préalablement défini de l'étalement de paiement.

Ce montant, qui apparaîtra sur la facture adressée par le Fournisseur au titre de la fourniture du Service, sera prélevé en même temps que ladite facture.

Le Client pourra retrouver la date de fin de son Service Facilité de Paiement sur la facture adressée par le Fournisseur au titre du Service.

En souscrivant au Service Facilité de Paiement, le Client accepte que la propriété de son(ses) Terminal(aux) IP ne lui soit transférée qu'au jour du versement de la dernière mensualité ou du paiement de l'ensemble des mensualités dues. Pour autant, le Client reconnaît et accepte que les risques (et notamment vol, perte, détérioration) lui soient transférés dès la remise effective du(des) Terminal(aux) IP.

A défaut de règlement d'une des mensualités du Service Facilité de Paiement, le Fournisseur sera en droit d'exiger du Client le règlement immédiat de l'intégralité des mensualités restant dues.

Le défaut de paiement d'une des mensualités met fin au Service Facilité de Paiement souscrit par le Client et rend immédiatement exigible l'intégralité des mensualités restant dues à cette date.

A défaut de règlement immédiat de l'intégralité des sommes dues suite à un défaut de paiement et/ou à la résiliation par le Fournisseur du Service Facilité de Paiement souscrit dans le cadre du Service, le(s) Terminal(aux) acheté(s) avec ledit Service pourra(ont) être bloqué(s).

Si le Client décide de changer d'offre en cours de Contrat, il pourra conserver le bénéfice de son Service Facilité de Paiement sous réserve que la nouvelle offre choisie soit compatible au Service Facilité de Paiement. S'il choisit de changer d'offre pour une offre du Fournisseur non compatible, le Client devra régler

l'intégralité des mensualités restant dues par anticipation.

Dans l'hypothèse où le Client souhaite céder son abonnement au Service à un autre titulaire, ce dernier ne pourra pas céder son Service Facilité de Paiement et devra alors régler les mensualités encore dues au jour de la demande de changement de titulaire.

Si le Client perd l'usage du ou des Terminaux objet du Service Facilité de Paiement ou décide de procéder à un renouvellement d'équipement, il reste tenu d'honorer le paiement du Service Facilité de Paiement qui lui a été accordé jusqu'à son terme, sauf s'il décide de régler l'intégralité des mensualités par anticipation.

Le Client peut décider, à tout moment, de régler l'intégralité des mensualités restant dues par anticipation en contactant le Service Client.

A l'issue des 24 ou 36 mois, le Service Facilité de Paiement prend fin automatiquement sans action de la part du Client.

La résiliation du Contrat CORIOLIS UNIFIED met fin de plein droit au bénéfice du Service Facilité de Paiement en cours et entraînera, pour le Client, l'obligation de régler les échéances restant dues au titre du Service Facilité de Paiement au jour de la résiliation. La facture de clôture fera apparaître les mensualités restant dues au titre du Service Facilité de Paiement.