

2016

PREAMBULE

International Telecommunication Network France, ITN France, exerçant son activité sous la marque commerciale VIVACTION, développe une infrastructure d'équipements de télécommunications et propose une gamme complète de services à l'attention de ses clients.

Les présentes Conditions Particulières ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles ITN France (ci-après dénommée VIVACTION) fournit au client ses services de Téléphonie Fixe (ci-après « le Service »).

Les présentes Conditions Particulières complètent le formulaire « Informations Administratives du Client », les Conditions Générales, l'Offre Commerciale VIVACTION, le Bon de commande ainsi que tous éventuels autres documents contractuels avec lesquels elles forment un ensemble indivisible.

Le Client reconnaît en avoir pris connaissance et en avoir irrévocablement accepté les termes et conditions.

1. DEFINITIONS

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

"Adduction téléphonique" désigne les infrastructures (gaines techniques, conduites, passages, fourreaux, chemins de câbles...) à la charge de l'Utilisateur Final situées entre le point d'accès au réseau France Telecom sur le domaine public et le Point de Présence.

"ARCEP" désigne l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes.

"Desserte Câblée" désigne le câblage installé par France Telecom à l'intérieur de l'Adduction téléphonique.

"Desserte Interne" désigne l'ensemble des infrastructures et équipements nécessaires à l'acheminement du Service (notamment génie civil, chemin de câbles, câbles, etc.) entre le Point de Présence et l'Équipement Terminal. "Équipement" désigne tout équipement ou logiciel, sous la responsabilité du Client ou de ses fournisseurs, nécessaire à la fourniture du Service et notamment les PABX.

"Équipements de VIVACTION" désigne l'ensemble des matériels et équipements (BPN, baies, TNR, etc.) contrôlés, exploités ou propriété de VIVACTION ainsi que les équipements de France Télécom, utilisés par VIVACTION pour la fourniture du Service.

"Équipement Terminal" désigne l'équipement qui marque la limite de la responsabilité de VIVACTION au titre du Service.

« Groupement d'accès de base » : désigne un ensemble d'accès de base regroupés pour des raisons de traitement d'appels ou de gestion. Un accès du Groupement d'accès de base, appelé accès de tête de groupement, porte le numéro qui identifie le groupement. Son numéro est le Numéro de Désignation du Groupement (NDI). Un Groupement d'accès de base est constitué d'au moins deux accès de base à la même adresse géographique. Il regroupe jusqu'à 6 accès de base en premier équipement, extensible à 8.

"Heures Ouvrables" désigne la période de 9h à 18h les Jours Ouvrables.

"Heures Ouvrées" désigne la période de 9h à 18h les Jours Ouvrés.

"Interruption" désigne une indisponibilité totale du Service sur un Site exclusivement imputable au Réseau, à l'exclusion des dysfonctionnements ayant un impact mineur sur l'utilisation du

Service tels que les microcoupures, temps de réponse longs, appels n'aboutissant pas vers une destination, etc.

"Incident Planifié" désigne un Incident dont la survenance a été prévue par avance par les Parties ou dont le Client a été averti.

"Jour Ouvrable" désigne tout jour à l'exception du dimanche ou de tout autre jour férié ou chômé en France.

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

"ND" ou « Numéro de Désignation » désigne le numéro de téléphone de l'accès (ligne) isolé.

"NDI" ou « Numéro de Désignation de l'Installation » désigne le numéro de téléphone de l'accès tête de groupement pour un groupement d'accès.

"Numéro de référence" désigne le ND pour un accès analogique isolé ou le NDI pour un accès de base isolé ou un groupement d'accès de base.

« PABX » (Private Automatic Branch eXchange) ou Autocommutateur Privé désigne un équipement servant à relier les postes téléphoniques d'un Site avec le réseau téléphonique Public et permettant de gérer les lignes internes en leur attribuant certains droits et services.

"Point de Présence" désigne le premier point d'accès physique du réseau installé par France Télécom dans les locaux de l'Utilisateur Final matérialisé, selon les cas, par un dispositif de terminaison intérieure, une réglette ou la tête de câble et, à défaut, par la première prise téléphonique et installé à proximité du point d'entrée des câbles du réseau dans le Site.

"Réseau de VIVACTION" désigne les Equipements de VIVACTION et toute autre infrastructure utilisée par VIVACTION (excepté les infrastructures de l'opérateur historique) pour fournir le Service.

"Services Associés" désigne les prestations associées à un accès isolé ou à un groupement d'accès et décrites en Annexe.

"Site" désigne le site de l'Utilisateur Final où le Service est fourni par VIVACTION.

"VGA" désigne l'offre de vente en gros de l'abonnement de France Telecom.

2. DESCRIPTION DU SERVICE

2.1. Définition du Service

Le Service consiste en la fourniture par VIVACTION, pour chaque Utilisateur Final, d'un service de téléphonie fixe bas débit, via le raccordement au réseau commuté de France Telecom, et de Services Associés, en complément d'une offre de sélection du transporteur, conformément à la réglementation en vigueur et notamment aux règles d'interconnexion définies dans le Code des postes et communications électroniques et ses textes d'application.

L'acheminement des appels éligibles à la sélection du transporteur est assuré par VIVACTION. L'acheminement de tout autre appel en provenance ou à destination des Utilisateurs Finaux, situés en France métropolitaine, est assuré par France Telecom.

Sous réserve de possibilité technique, le numéro de téléphone de la ligne téléphonique de l'Utilisateur Final est affiché sur l'équipement

« DES SERVICES DE TELEPHONIE FIXE »

2016

terminal de ses correspondants qui ont souscrit, auprès de leur opérateur, au service correspondant. L'Utilisateur Final a la possibilité de s'opposer à ce que son numéro s'affiche sur l'équipement terminal de ses correspondants appel par appel.

Par ailleurs, certaines prestations ponctuelles relatives aux consommations d'un Utilisateur Final et non régies par les conventions d'interconnexion sont également réalisées par France Telecom et facturées par France Telecom à VIVACTION qui les refacture au Client.

L'ensemble des communications et/ou prestations qu'elles soient acheminées et/ou réalisées par France Telecom ou VIVACTION sont facturées par VIVACTION au Client, y compris les prestations que les Utilisateurs Finaux peuvent commander ou activer indépendamment.

Le Service ne comprend pas, à ce jour, la suppression de numéros Sélection Directe à l'Arrivée.

2.2 Services associés

Certains Services Associés sont soumis à éligibilité. Le Client sera notifié par VIVACTION de la possibilité ou non de livraison du Service Associé après sa Commande.

La description de ces services est détaillée en Annexe.

2.2.1 Services associés aux accès analogiques

- 3131 (ou rappel du dernier appelant)
- Auto Rappel (ou Rappel automatique sur Occupation, ROC).
- Mémo Appel
- Secret Permanent et Secret appel par appel
- Conversation à trois
- Notification de Message
- Signal d'Appel
- Transfert d'Appel Inconditionnel
- Présentation du Numéro de l'appelant
- Présentation du Nom de l'appelant
- Blocage d'Appels
- PCV France
- Messagerie Vocale
- Télécomptage (AOC).
- Maintien du Numéro en cas de déménagement au sein d'une même zone de numérotation
- Annonce du nouveau numéro en cas de changement de numéro

2.2.1 Services associés aux accès de base

- Présentation du Numéro de l'appelant
- Secret appel par appel
- Secret permanent
- Présentation du nom
- Auto rappel (ou Rappel automatique sur Occupation, ROC).
- Signal d'appel
- Transfert d'appel inconditionnel
- Transfert d'appel sur non réponse.
- Sélection Directe à l'Arrivée (SDA)
- Conférence à trois
- Mesures conservatoires
- Sous-adresse
- Portabilité d'un terminal RNIS
- Mini-messages (signalisation d'utilisateur à usager)
- Télécomptage (indication permanente de coût)
- Indication de coût appel par appel

- Maintien du Numéro en cas de déménagement au sein d'une même zone de numérotation
- Annonce du nouveau numéro en cas de changement de numéro

2.3 Condition préalable à une Commande

Pour toute Commande du Service, le Client mandate VIVACTION à effectuer, en son nom et pour son compte, les démarches nécessaires auprès de France Télécom pour mettre en œuvre le service.

Dans le cas où les informations transmises à VIVACTION par le Client seraient erronées ou incomplètes, le Client assumera seul toutes les conséquences de ces mauvaises informations et, en particulier, les coûts et pénalités directement liés à cette transmission erronée ou incomplète y compris les conséquences d'un éventuel Ecrasement à tort que ces informations erronées auraient entraîné et qui auront été, le cas échéant, facturés par France Télécom à VIVACTION.

2.4 Périmètre du Service

2.4.1 Le Service peut être proposé sur les accès suivants :

- accès analogique existant identifié par un ND et supportant un contrat de raccordement avec France Telecom,
- accès de base isolé existant identifié par un NDI et supportant un contrat de raccordement avec France Telecom,
- -groupement d'accès de base existant identifié par un NDI de l'accès (ligne) tête de groupement et supportant un contrat de raccordement avec France Telecom
- accès analogique à créer,
- accès de base isolé à créer,
- groupement d'accès de base isolés à créer, et répondant aux critères d'éligibilité définis par VIVACTION.

2.4.2 Le Service ne peut pas être fourni sur les accès analogiques ou de bases isolées ou en groupement suivants :

- accès supportant un poste d'exploitation de France Telecom (postes internes à l'opérateur historique),
- accès (ligne) corps d'un groupement technique,
- accès en cours de création, de résiliation, de dénumérotation / renumérotation ou de déménagement,
- accès temporaire,
- cabines et publiphones,
- accès faisant l'objet d'une commande d'un service haut-débit en cours de traitement.

Le Service ne peut également pas être fourni sur des Sites bénéficiant des offres « Numéris accès Primaires ou T2 », « Numeris Duo » et « Numeris Itoo » de France Telecom.

2.4.3 Un groupement d'accès de base est un ensemble indissociable. En conséquence, lors de la souscription au Service tous les accès du groupement, sans exception, bénéficieront du Service.

2.4.4 La Commande du Service pour un accès de base isolé ou un groupement d'accès de base entraîne la conservation des numéros de sélection directe à l'arrivée (« SDA »), si l'accès ou le groupement d'accès existant en dispose, ainsi que les spécialisations des canaux (entrant/sortant/mixte) déjà attribuées sur les accès.

2016

2.4.5 France Telecom reste le seul attributaire du ND ou NDI dont dispose chaque accès et peut, pour des contraintes techniques, être amené à le modifier sous réserve d'un préavis de six (6) mois.

2.4.6 Dans le cas où le Client souscrit au Service sur une ligne déjà existante, il est rappelé que le numéro de téléphone attribué par France Telecom reste inchangé.

Par ailleurs, VIVACTION informe le Client que :

- la souscription au Service entraîne la résiliation automatique de l'abonnement téléphonique et de l'ensemble des offres et services souscrits uniquement auprès de France Telecom ainsi que toute présélection existante auprès d'un opérateur tiers à l'exception des offres de détail de l'opérateur historique sur le canal D que le Client doit résilier préalablement,

- la mise en place du Service ne permet plus de sélectionner appel par appel un autre opérateur pour acheminer ses communications téléphoniques ou de souscrire à la présélection auprès d'autres opérateurs téléphoniques,

- la mise en œuvre du Service entraîne l'interruption technique des services téléphoniques (service téléphonique bas débit, service de type canal D sur accès de base) et d'Internet bas débit préexistants supportés par la ligne téléphonique. Il appartient au Client de résilier ces services directement auprès des opérateurs ou prestataires concernés dans les conditions contractuelles souscrites.

2.5 Inscription sur les Annuaire Universels

Dans le cadre du service, sous réserve des dispositions légales et réglementaires en vigueur, VIVACTION transmet aux sociétés éditrices de services d'annuaire et de renseignements téléphoniques avec lesquelles VIVACTION a contracté (ci- après « les Editeurs »), par le biais de la liste « Annuaire universel » tenue par VIVACTION.

Le délai de parution dépendant des conditions et fréquences d'édition propres aux Editeurs, VIVACTION ne peut s'engager sur un délai de parution des données communiquées par le Client.

L'inscription ne saurait en aucun cas valoir garantie de l'utilisation des données d'inscriptions par les Editeurs, ces derniers pouvant souhaiter collecter les dites données directement auprès du Client, et/ou subordonner l'utilisation de ces données à la conclusion d'un contrat avec le Client portant sur les conditions techniques, financières et/ou juridiques de leur collecte.

Les Editeurs peuvent mettre en place, sous leur entière responsabilité, des règles éditoriales contraignantes et procèdent à des traitements sur certaines données transmises (rubricage de l'activité professionnelle, type et format de parution du numéro notamment), et sont susceptibles de contacter les Utilisateurs Finaux pour vérification de l'exactitude ou de la véracité des données les concernant, notamment de la profession ou activité qu'ils auront pu mentionner.

Le client est informé qu'il peut, dans les conditions prévues aux articles 35 et 36 de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978, rectifier, compléter, clarifier, mettre à jour ou effacer les données de la Liste les concernant.

Le Client est informé que, lors d'une Commande du Service pour un Numéro de référence, France Telecom demande aux sociétés éditrices d'annuaire la résiliation de l'inscription du Client ou de l'Utilisateur Final à l'Annuaire Universel pour le Numéro de référence correspondant.

Toutefois, le client est informé que, concernant la parution Annuaire, VIVACTION

- ne peut modifier les parutions qui ont été créées avant la souscription des offres chez VIVACTION. Ces modifications doivent être faites directement par le client auprès des pages jaunes et tout autre site de parution annuaire,

- à la capacité de créer de nouvelles parutions. Ces dernières ne suppriment pas celles créées avant la souscription à une offre VIVACTION (elles s'y rajoutent),

- est en mesure de modifier toute parution créée par VIVACTION après souscription à une offre VIVACTION.

2.6 La fourniture du Service dépend de la fourniture par l'opérateur historique France Telecom. des services correspondants (offre VGA, offre de présélection, interconnexion...), ces derniers étant soumis aux termes et conditions de fourniture de l'opérateur historique ce que le Client reconnaît et accepte. En cas de modifications des termes et conditions autres que tarifaires ou de suppression de tout ou partie des services de l'opérateur historique, VIVACTION adressera une notification au Client avec un préavis de un (1) mois. Par ailleurs, pour des raisons commerciales et/ou techniques, VIVACTION peut modifier les caractéristiques de son Service et/ou les présentes Conditions Particulières. VIVACTION s'engage alors à en informer le Client dans les meilleurs délais. Le Client peut refuser toute modification du Service qui engendre pour lui un surcoût ou une dégradation de la qualité de Service significatifs, par lettre recommandée avec avis de réception adressée à VIVACTION dans les huit (8) jours suivant la réception de l'information de modification émise par VIVACTION. Le client peut alors, avec un préavis d'un mois et sans pénalité, résilier les Commandes concernées. A défaut d'une telle notification, le Client est réputé avoir accepté les modifications communiquées par VIVACTION qui s'appliqueront aux Commandes en cours et aux Commandes futures.

CONDITIONS POUR LES APPELS VERS LES NUMEROS SVA

À compter du 1er octobre 2015, la tarification des appels vers les numéros SVA (Services à Valeur Ajoutée) commençant par 08 et des numéros courts évolue.

Chaque mois, les éditeurs de numéros SVA pourront modifier les prix facturés pour les appels vers leurs numéros.

Le tarif de chaque numéro est accessible sur <http://infosva.org/>;

Vivaction mettra donc à jour pour tous ses clients les tarifs pour chaque numéro spécial avant le 1^{er} de chaque mois sur les sites ci-dessous.

Pour ces numéros surtaxés, le prix du service est **rappelé** au début de chaque appel préalablement au déclenchement de sa facturation.

Rappel de la structure des numéros SVA

- vert pour les numéros gratuits (0800 à 0805) ;
- gris pour les numéros à tarification banalisée (0806 à 0809) ;
- violet pour les numéros surtaxés (081, 082, 089) ;

3. RACCORDEMENT AU RESEAU

3.1. Type de création d'accès

La création d'un accès peut correspondre aux cas suivants :

- reprise d'un accès actif, supportant un contrat de raccordement avec l'opérateur historique,

- reprise d'un accès analogique inactif dont la continuité entre le Point de Présence et l'équipement technique d'accès au commutateur de

2016

France Telecom est soit réalisée de bout en bout (statut PLP-C ou Prend La Place Complet) soit réalisée partiellement (statut PLP-P ou Prend La Place – Partiel) dans le cas d'un tronçon manquant. Ce type de création ne nécessite pas de déplacement de France Telecom,

- création d'un accès devant être construit de bout en bout par France Telecom (ci-après désigné « Nouvel Accès »). Dans le cas d'un accès de base, seul ce type de création d'accès existe.

3.2 Périmètre des informations

Les informations ne peuvent être obtenues que :

- si le Prédécesseur du Site dans lequel il y a un raccordement à la boucle locale de France Télécom via une prise téléphonique disposait au moins d'un contrat avec France Télécom,

- si ledit Prédécesseur a résilié ses contrats avec France Télécom moins de six (6) mois avant la date de la demande d'information,

- pour la zone géographique correspondant à la France métropolitaine et aux départements d'Outre-Mer.

3.3 Raccordement d'un Nouvel Accès

3.3.1 Définition des prestations

Les prestations de raccordement d'un Nouvel Accès sont réalisées par France Télécom.

Ces Prestations sont les suivantes :

- pour un accès analogique isolé, réalisation de la Desserte Câblée et du câblage de la Desserte Interne dans la limite de la fourniture et de la pose de trente (30) mètres de câbles et deux (2) prises téléphoniques,

- pour un accès de base isolé et pour un groupement d'accès de base, réalisation de la Desserte Câblée et du câblage de la Desserte Interne dans la limite de la fourniture et de la pose de trois (3) mètres de câble ainsi que de la fourniture et l'installation d'un Equipement Terminal par accès. Au cas où l'Equipement Terminal est installé sur un câblage déjà existant ou réalisé par l'installateur privé de l'Utilisateur Final, en particulier si le câblage entre le Point de Présence et l'Equipement Terminal doit mesurer plus de trois (3) mètres, ledit câblage reste de l'entière responsabilité du Client.

Pour toutes ces opérations, il est expressément convenu que France Télécom n'intervient pas sur la Desserte Interne au-delà des équipements fournis et posés par France Télécom mentionnés ci-dessus.

L'Adduction téléphonique doit être réalisée, dans les règles d'urbanisme en vigueur, avant toute Commande d'un Nouvel Accès par le Client à VIVACTION. Dans le cas où VIVACTION ou France Télécom identifie l'absence d'Adduction téléphonique, VIVACTION rejette la Commande de création d'un Nouvel Accès pour ce motif. Les frais de déplacement restent dus.

Dans le cas où, lors de la réalisation des Prestations, France Télécom identifie des difficultés exceptionnelles de construction un devis est envoyé au Client. Si le Client accepte le devis proposé, France Télécom réalise les travaux nécessaires, puis VIVACTION traite la Commande. Si le Client refuse le devis ou en l'absence de réponse dans un délai de deux (2) semaines à compter de la date d'envoi du devis, VIVACTION rejette la Commande de création d'accès pour ce motif. Les frais des déplacements restent dus.

Par ailleurs, au cas où la livraison d'un Nouvel Accès nécessiterait au préalable des travaux sur le réseau de France Télécom, la Date de Début du Service du Nouvel Accès concerné sera décalée d'autant.

Le câblage de la Desserte Interne ne peut être réalisé par France Télécom que si le Client met à sa disposition les infrastructures de la Desserte Interne permettant ledit câblage, si les travaux sont situés en dessous de 2,50 mètres de hauteur, sous réserve qu'il n'y ait pas de percement de murs d'une épaisseur supérieure à 25 centimètres, de passage de câble dans des goulottes, de passage de câble dans de faux plafonds et faux planchers, ni de déplacement de mobilier particulièrement lourd et encombrant. Les difficultés exceptionnelles de construction relèvent : 1- de l'absence de local pour abriter l'Equipement Terminal.

2 - de contraintes géographiques particulières, en particulier :

- accès réglementé ou interdiction de passage ;

- site protégé (parcs naturels par exemple) ;

- obstacles naturels à traverser ou à contourner (accidents de terrain ou cours d'eau par exemple) ;

- configurations architecturales spéciales (châteaux, parkings, caves, clochers, phares ou usines par exemple) ;

- absence de moyens d'accès par la route pour la construction ou la maintenance ;

- site isolé : site qui ne fait pas partie d'un lotissement et dont l'éloignement du plus proche point physique d'accès au réseau (point de concentration) est supérieur à 600 mètres à vol d'oiseau, ou à 50 mètres en longueur réelle, si les conditions d'environnement imposent le passage en souterrain.

3 - de cas où la mise en œuvre des moyens spéciaux est nécessaire, en particulier :

- transport aérien (hélicoptage essentiellement), maritime, fluvial (utilisation de bateaux) ou terrestre de grande ampleur (utilisation de convois exceptionnel) ;

- élargissement de la chaussée, déboisement, assèchement, dynamitage-desserte de grottes ou de sous sol profonds (mines par exemple),

- démolition d'ouvrage de plus de 40 cm d'épaisseur, ou de plus de 15 cm dans le cas d'un ouvrage en béton,

- consolidation ou construction d'ouvrages.

France Télécom n'est tenue d'effectuer le raccordement au réseau que s'il existe, à l'intérieur de la propriété desservie, des gaines techniques et des passages horizontaux permettant la pose des câbles jusqu'au Point de Présence. Le Point de Présence est implanté à proximité du point d'entrée des câbles du réseau dans la propriété desservie.

3.3.2 Rendez-vous avec l'Utilisateur Final du Client

Un rendez-vous entre l'Utilisateur Final, un installateur privé et France Telecom est nécessaire pour réaliser les Prestations. La présence de l'Utilisateur Final et de l'installateur privé ainsi que la prestation de ce dernier et les frais consécutifs sont de l'entière responsabilité du Client.

2016

Le Client définit avec l'Utilisateur Final un rendez-vous mentionné dans la Commande que le Client transmet à VIVACTION.

Si le rendez-vous est compatible avec le plan de charge des équipes techniques de France Télécom, VIVACTION confirme le rendez-vous auprès du Client.

Si le rendez-vous n'est pas compatible avec le plan de charge de France Télécom, le Client autorise alors France Télécom à prendre contact avec l'Utilisateur Final au numéro (de préférence mobile) mentionné dans la Commande.

France Télécom contacte l'Utilisateur Final pendant les Heures Ouvrées et convient avec ce dernier d'une date de rendez-vous.

En cas d'injoignabilité de l'Utilisateur Final, VIVACTION en informera le Client et rejettera la Commande.

En cas d'absence de l'Utilisateur Final et/ou de l'installateur privé au rendez-vous convenu, VIVACTION sera en droit de demander au Client le versement d'une pénalité forfaitaire pour déplacement à tort d'un technicien.

3.3.3. Installation d'un Equipement Terminal

Le raccordement au Service d'un accès de base (isolé ou en groupement) nécessite l'installation par France Télécom d'un Equipement Terminal. L'Equipement Terminal est fourni, installé et entretenu par France Télécom. Il ne peut être déplacé, modifié ou remplacé par l'Utilisateur Final et/ou le Client.

Le Client mettra à la disposition de France Télécom, au plus tard sept (7) Jours Ouvrés avant la date prévisionnelle d'installation, les emplacements nécessaires et aménagés pour que l'Equipement Terminal puisse être installé. Le Client est responsable de l'environnement physique des Equipements Terminaux, de l'alimentation électrique 220V qui doit être fournie pour leur alimentation, de la disposition des emplacements et des éventuelles servitudes.

Les obligations essentielles dans le cas d'un raccordement au Service d'un accès de base relatives à l'aménagement du local technique dans lequel France Télécom installe l'Equipement Terminal, d'une part, et relatives aux travaux de réalisation de l'adduction de l'immeuble au réseau de France Telecom ainsi que de l'Adduction téléphonique, d'autre part, figurent en Annexe

« Recommandations à l'usage des utilisateurs finaux pour l'installation d'accès numériques ». Le Client est responsable vis-à-vis de VIVACTION du respect de ces obligations et, à ce titre, s'assurera que les Utilisateurs Finaux les respectent.

3.3.4 VIVACTION et France Télécom restent étrangères à tout litige pouvant naître entre le Client et le propriétaire du Site ou toute personne à l'intérieur du Site Utilisateur, à l'occasion de la création d'un Nouvel Accès.

La responsabilité de VIVACTION ne pourra être engagée, et aucune pénalité ne sera due, en cas de défaillance du Service liée au non respect par le Client et/ou l'Utilisateur Final des conditions précisées dans le présent article.

Le Client s'assurera à tout moment de la conservation en bon état de l'Adduction téléphonique, de la Desserte Câblée, de la Desserte Interne et de son câblage et des Equipements Terminaux. Ceci constitue un préalable au rétablissement du bon fonctionnement du Service.

4. MISE EN SERVICE

4.1. Mise en service des Accès

Chaque accès, chaque Service Associé ou option d'une Commande a une Date de Début de Service propre. Le fait qu'un Service Associé ne soit pas éligible ou techniquement possible dans une Commande n'entraîne pas le rejet de la Commande. L'accès ou groupement d'accès ou les autres Services Associés éligibles qui font également partie de la Commande seront mis en service par VIVACTION sans information préalable au Client.

4.2. Délais de Mise en service

La mise en place du Service dépendant de l'intervention de France Télécom, ITN FRANCE ne pourra être tenue pour responsable des éventuels retards ou refus de la part de France Télécom, en particulier en cas d'informations incomplètes ou erronées communiquées par le Client.

A titre indicatif, les délais moyens de livraison du Service sont les suivants :

- Création d'une ligne analogique : 21 jours ouvrés
- Création d'un accès de base : 30 jours ouvrés
- Déménagement : 21 jours ouvrés
- Reprise d'une ligne analogique existante : 3 jours ouvrés
- Reprise d'un accès de base existant : 7 jours ouvrés
- Ajout de SDA : 10 jours ouvrés

5. ENGAGEMENTS DE SERVICE

5.1. Garantie de Temps de Rétablissement (GTR)

La GTR prévue au présent article ne s'applique que sur les accès. Les Services Associés ne sont pas couverts par la GTR.

5.1.1. GTR sur accès analogiques

L'objectif de rétablissement du Service en cas d'Interruption sur un Site raccordé via un accès analogique est de soixante douze (72) Heures Ouvrables.

En option, le Client pourra souscrire à :

- l'option GTR 6 Heures Ouvrables, l'intervention pour la réparation de l'Interruption ayant lieu pendant les Heures Ouvrables,
- l'option GTR 6H 24H/24 et 7J/7, l'intervention pour la réparation de l'Interruption ayant lieu 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

5.1.2. GTR sur accès de base

L'objectif de rétablissement du Service en cas d'Interruption sur un Site raccordé via un accès de type numérique (accès de base) est de six (6) Heures Ouvrables.

En option, le Client pourra souscrire à l'option GTR 6H 24H/24 et 7J/7, l'intervention pour la réparation de l'Interruption ayant lieu 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

2016

5.1.3. En cas de non respect de la GTR telle que mentionnée ci-dessus, les pénalités suivantes seront applicables :

- 1 mois d'abonnement HT au Service par accès concerné et
- 1 mois d'abonnement HT à l'option GTR souscrite.

5.2. Plafond des pénalités

Le montant cumulé des pénalités sur un Site relatives à une année calendaire donnée au titre du présent article ne pourra excéder six (6) mois d'abonnement hors taxes à l'accès concerné (hors Services Associés).

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

Les Interruptions et les Temps de Rétablissement seront décomptés entre l'heure à laquelle une Interruption est notifiée par le Client à VIVACTION, conformément à la procédure décrite à l'article 5.5 ci-dessous, et l'heure à laquelle VIVACTION notifie au Client le rétablissement du Service concerné sur le Site concerné, conformément à la procédure décrite à l'article 5.7 ci-dessous.

5.4. Modalités de versement des pénalités

Les pénalités mentionnées au présent article constitueront la seule obligation et indemnisation due par VIVACTION, et l'unique compensation et recours du Client, au titre de la qualité du Service.

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

- d'un cas de force majeure,
- du fait d'un tiers ou du fait du Client et, en particulier, du non-respect des spécifications techniques fournies par VIVACTION pour la mise en œuvre du Service ou d'un élément non installé et exploité par VIVACTION,
- de difficultés exceptionnelles et, en particulier, de l'existence de contraintes particulières ou de la nécessité de mettre en œuvre des moyens spéciaux (tel que accès réglementé, interdiction de passage, obstacles naturels, configurations architecturales non accessibles par des moyens usuels) non imputables à VIVACTION,
- d'un cas cité à l'article 5.8 ci-après,
- d'une perturbation ou interruption dans la fourniture ou l'exploitation des moyens de télécommunication fournis par le ou les exploitants des réseaux auxquels sont raccordées les installations de VIVACTION, et notamment en cas de dysfonctionnement des réseaux d'infrastructure des concessionnaires du domaine public,
- de modifications dues à des prescriptions à VIVACTION par l'ARCEP ou tout autre organisme réglementaire.

Lorsque les conditions d'attribution seront remplies, le Client pourra demander à VIVACTION le montant des pénalités correspondantes en adressant les éléments justificatifs qui auront été préalablement validés par le point d'entrée unique de VIVACTION tel qu'il est prévu à l'article 5.5 ci-après, étant convenu que le calcul des pénalités ne pourra être demandé qu'une fois par an à l'issue des douze (12) premiers mois suivant la mise en service. Le montant des pénalités sera déduit par VIVACTION de la prochaine facture du Service au Client.

5.5. Notification des incidents

VIVACTION fournit à ses clients un point d'entrée unique sous la forme d'un service de réception d'appels téléphoniques. Ce service est accessible 7 jours sur 7 pour les interlocuteurs désignés du Client et selon l'option souscrite par ce dernier.

Avant de signaler un incident, le Client s'assurera que le problème ne se situe pas sur ses Equipements et/ou sur ses Sites. Le Client fournira à VIVACTION toutes les informations requises par cette dernière. Ces informations comprendront, sans que ce soit limitatif :

Nom de l'interlocuteur Client déclarant l'incident

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

Dès réception d'un appel du Client, VIVACTION ouvrira un ticket enregistré dans le système de gestion et référencé par un identifiant unique. Après qualification de l'incident par VIVACTION, ce numéro de référence sera nécessaire au suivi de l'incident. L'horaire mentionné sur le ticket d'incident constituera le point de départ du calcul de la durée d'un incident, sous réserve de confirmation par le Client de la déclaration.

5.6. Gestion des incidents

VIVACTION réalisera l'identification et la qualification de l'incident et confirmera par téléphone ou courrier électronique au Client qu'il constitue bien une Anomalie.

Toute ouverture de ticket pour un incident qui, après vérification par VIVACTION, s'avèrera ne pas relever du périmètre de responsabilité de VIVACTION et/ou être consécutif à un usage anormal et/ou frauduleux du Service par le Client, pourra donner lieu à facturation des frais de signalisation à tort figurant dans la grille tarifaire annexée à la Commande, ou d'intervention à tort si ce ticket a entraîné une intervention de France Télécom ou d'un tiers mandaté par VIVACTION.

Une fois l'origine de l'Anomalie identifiée, VIVACTION réalisera les actions visant à la corriger.

Dès lors que VIVACTION a fait, auprès du Client, la demande d'accès aux sites nécessaires à la résolution d'une Anomalie, le décompte du temps de l'Anomalie est gelé jusqu'à ce que VIVACTION obtienne l'accès physique aux dits sites et à ses Equipements.

5.7. Clôture des incidents

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

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

5.8. Gestion des travaux programmés

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

2016

Client de telles opérations par tout moyen avec un préavis de deux (2) jours. VIVACTION s'efforcera de limiter les conséquences de ces opérations sur le Service.

6. EVOLUTIONS DU SERVICE

6.1. Amélioration du Service

VIVACTION cherche une constante amélioration du Service. A ce titre, le Client accepte toute évolution technique et/ou technologique améliorant la qualité du Service. Des évolutions techniques et/ou technologiques pouvant se traduire par des modifications d'Equipements du Client, des Utilisateurs Finaux et/ou de VIVACTION pourront être imposées par l'ARCEP ou toute autorité compétente. Le Client s'engage à ce que lui-même et les Utilisateurs Finaux les acceptent et respectent toutes prescriptions données par VIVACTION concernant ces évolutions.

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

6.3. Déménagement

Lors d'un déménagement, le maintien des Services Associés existant, le cas échéant, pour l'accès à l'ancienne adresse n'est pas garanti, le nouveau Site pouvant ne pas être éligible à certains de ces Services Associés.

6.3.1. Déménagement sans maintien du numéro

Pour un déménagement sans maintien du numéro, le Client devra émettre une nouvelle Commande du Service sur le nouveau Site et résilier la Commande du Service sur l'ancien Site.

Si le client souhaite souscrire à l'option « Annonce du nouveau numéro », il doit en faire la demande en même temps que la demande de Résiliation des accès sur l'ancien Site.

6.3.2. Déménagement avec maintien du numéro

Pour un déménagement avec maintien du numéro, le Client peut émettre une Commande de déménagement avec Maintien du numéro.

La Commande d'un déménagement avec l'option « Maintien du Numéro » qui permet la conservation des ND, NDI ou SDA associés à l'accès ou au groupement d'accès déménagé peut être demandée exclusivement si le déménagement a lieu au sein d'une même Zone de Numérotation Élémentaire (ZNE) et sous réserve d'éligibilité par France Telecom.

Toute Commande de déménagement avec maintien du numéro ne remplissant pas les conditions ci-dessus et/ou ne contenant pas l'ensemble des informations requises sera rejetée .

Lors d'un déménagement, le type de création d'accès analogique isolé sur le nouveau Site peut être : PLP-P ou PLP-C ou création d'un Nouvel Accès.

Le type de création d'accès de base isolé ou en groupement sur le nouveau Site correspond à un Nouvel Accès.

Les dispositions de l'article 3 ci-dessus s'appliquent aux déménagements.

Les frais facturés lors d'un déménagement sont les suivants :

- frais de création des accès à la nouvelle adresse,
- frais d'accès au Service pour les accès à la nouvelle adresse et, éventuellement, pour les options et des Services Associés,
- mensualités correspondant au Service et aux options du nouveau Site, frais de déplacement,
- éventuels frais annexes liés à la création d'accès,
- facturation des options maintien du numéro ou annonce vocale le cas échéant.

6.4. Ajout ou suppression d'accès corps dans un groupement

En cas de modification d'un groupement d'accès, le Client commandera les accès corps supplémentaires ou supprimera les accès corps excédentaires un par un : un par Commande.

L'ajout d'un accès corps dans un groupement peut requérir l'installation d'un nouvel Equipement Terminal. Dans ce cas, les conditions de l'article 3 s'appliquent.

Dans tous les cas, les frais facturés lors de l'ajout d'un accès corps dans un groupement sont :

- frais de création de l'accès,
- frais d'accès au Service pour l'accès,
- mensualité correspondant au Service et options sur l'accès,
- frais de déplacement éventuel,
- éventuels frais annexes liés à la création d'accès.

7. OBLIGATIONS DES PARTIES

7.1. VIVACTION s'engage à fournir le Service conformément aux Commandes et aux présentes Conditions Particulières.

7.2. Le Client s'engage à :

- utiliser le Service et effectuer le paiement des factures relatives au Service, conformément aux Commandes et aux présentes Conditions;
- fournir à VIVACTION toutes les informations et procédures liées à l'activité du Client, susceptibles d'avoir une incidence sur la fourniture du Service par VIVACTION au Client aux termes des présentes;

7.3. VIVACTION ne pourra être tenue pour responsable des informations, données ou messages quelconques qui seraient transmis par le Client et/ou un quelconque utilisateur au moyen du Service.

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

2016

7.5. Si, lors d'un rendez-vous fixé avec le Client et/ou l'Utilisateur Final, VIVACTION ou tout tiers mandaté ne peut accéder au Site Utilisateur ou à l'Équipement Terminal ou, d'une manière générale, faire l'intervention prévue, VIVACTION pourra facturer le Client d'un forfait de déplacement infructueux. Par ailleurs, tout délai concerné sera suspendu jusqu'à ce que VIVACTION ou tout tiers mandaté ait pu accéder au Site Utilisateur ou à l'Équipement Terminal ou faire l'intervention prévue. A défaut d'y réussir au troisième rendez-vous, VIVACTION pourra résilier la Commande concernée de plein droit aux torts du Client par l'envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception.

7.6. Chacune des Parties apportera son assistance et sa collaboration à l'autre Partie afin de permettre à celle-ci d'exécuter ses obligations aux termes de chaque Commande.

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

VIVACTION ne pourra notamment être tenue pour responsable des dommages subis par le Client liés :

- à un tiers ou au Client et, en particulier, au non-respect des spécifications techniques fournies par VIVACTION pour la mise en œuvre du Service
- à des problèmes liés aux terminaux d'accès ou aux Équipements du Client ;
- à une perturbation ou interruption dans la fourniture ou l'exploitation des moyens de télécommunication fournis par un exploitant de réseaux auxquels sont raccordées les installations de VIVACTION, et notamment en cas de dysfonctionnement des réseaux d'infrastructure d'un opérateur de boucle locale,
- à une utilisation du Service par le Client non conforme aux Commandes ou à la réglementation applicable,
- à une inadéquation au Service des moyens matériels ou logiciels du Client.

8. EQUIPEMENTS DU CLIENT

Il incombe exclusivement au Client de se procurer à ses frais les Équipements, logiciels et installations non inclus dans le Service, que nécessite le raccordement du réseau et/ou des Équipements du Client au Réseau de VIVACTION. De plus, le Client est entièrement responsable de l'installation, de l'exploitation et de la maintenance de ces équipements et logiciels.

VIVACTION ne prend pas en charge le paramétrage et la fourniture d'éléments actifs du réseau local du Client ou des Utilisateurs Finaux, ni la conception de l'architecture des installations du Client.

Le raccordement au réseau d'équipements terminaux complexes doit être réalisé par un installateur agréé, conformément à la réglementation en vigueur.

L'accès à certains Services Associés nécessite de disposer d'un terminal possédant les fonctionnalités adéquates à leur usage. Le Client s'assurera de leur compatibilité. Par ailleurs, certains équipements (poste téléphonique, modem numérique ou adaptateur, standard téléphonique Numéris ou PABX, ...) peuvent être programmés pour activer certains des Services Associés, sans

abonnement et facturés à l'utilisation, de manière automatique. Il est recommandé au Client de se renseigner auprès de l'installateur afin de vérifier que ses ne sont pas ainsi programmés.

Le Client s'engage à ce que ses Équipements n'interrompent, n'interfèrent ni ne perturbent les services acheminés via le Réseau de VIVACTION ou ne portent atteinte à la confidentialité des communications acheminées via le dit réseau ni ne causent aucun préjudice à VIVACTION ou à tout autre utilisateur du Réseau de VIVACTION. De même, le Client doit s'assurer que le nombre de ses accès analogiques ou numériques est adapté au volume des appels qui lui sont destinés de façon à ne pas perturber le Service et le réseau commuté de France Télécom et de VIVACTION en général.

VIVACTION se réserve le droit de déconnecter un ou plusieurs Équipements de du Client qui ne seraient pas conformes aux dispositions ci-dessus et/ou, de l'avis de VIVACTION, risqueraient de porter atteinte aux personnes ou aux biens et/ou affecteraient de manière significative la qualité du Service.

En aucun cas, VIVACTION ne sera tenue responsable si le Service s'avère incompatible ou présente des dysfonctionnements avec certains logiciels, configurations, systèmes d'exploitation ou équipements, et le Client devra, à première demande de VIVACTION, mettre fin à toute perturbation du réseau ou des services de VIVACTION ou de tout tiers qui serait due à des conditions de raccordement ou d'utilisation d'équipements non-conformes.

9. DUREE

Le Service est souscrit, pour chaque Site, pour une durée indéterminée assortie d'une période minimale de 24 (vingt quatre) mois à compter de la date d'activation du service.

Passée cette période initiale, le Contrat sera, année après année, reconduit tacitement pour une durée minimale de 1 (un) an, sauf, à ce que le Client procède à une résiliation du Service par LRAR adressée au siège social de VIVACTION au plus tard, 60 (Soixante) jours avant la date d'anniversaire d'activation du service.

10. RESILIATION

Toute résiliation devra être adressée au Siège Social de VIVACTION par LRAR avec un préavis minimum de 60 (soixante) jours avant la date anniversaire de l'activation du service.

10.1. Le Service peut être résilié exclusivement à la date d'expiration initiale et par lettre recommandée avec accusé de réception adressée soixante (60) jours avant cette date.

10.2. En cas de résiliation avant la date d'échéance, VIVACTION facturera au client la totalité des mensualités restant dues jusqu'à ladite échéance.

10.3. Si le client en fait expressément la demande, la résiliation du service entraînera la suppression de l'accès.

10.4. La résiliation d'un accès n'entraîne pas la résiliation du Service pour les autres accès portés sur le Bon de Commande.

Par contre, la résiliation du Service sur un Numéro de référence entraîne la résiliation du Service sur tous les accès du groupement si le Numéro de référence correspond à un groupement et l'ensemble des Services Associés qu'il s'agisse d'un accès isolé ou d'un groupement d'accès.

2016

10.5 Le Service sera automatiquement résilié sur un accès ou groupement d'accès ayant fait l'objet :

- d'une commande d'une prestation de dégroupage total ou d'ADSL nus sur un accès analogique isolé, y compris auprès de VIVACTION,
- d'une commande d'une prestation de dégroupage total sur un accès de base isolé,
- d'une commande de portabilité sortante,
- d'une autre commande de VGA sur le même accès.

VIVACTION recevra de France Télécom une notification l'informant qu'elle a perdu l'accès concerné au profit d'un autre opérateur (ci-après désigné « une perte d'accès »). Elle en informera le Client qui fera son affaire de la résiliation de son contrat et de ses suites. France Télécom ne prenant pas d'engagement sur le délai de notification des pertes d'accès, VIVACTION facture au client le montant des abonnements jusqu'à ce que la notification officielle lui parvienne, étant entendu que toute résiliation avant l'échéance rend immédiatement exigibles les mensualités restant dues.

10.6 En cas de résiliation d'un accès, pour quelque motif que ce soit, toute période de facturation entamée sera due dans son intégralité, sans aucun prorata.

11. DISPOSITIONS FINANCIERES

Outre les dispositions prévues aux Conditions Générales VIVACTION acceptées par le Client :

11.1. Tarifs du Service

11.1.1. A l'exception des paiements effectués le cas échéant au jour de la souscription au service, il est ici convenu qu'à compter de la date d'activation du Service, le Service est facturé mensuellement au Client sur la base des tarifs indiqués sur son bon de commande conformément à l'Offre Commerciale choisie.

11.1.2 En cas de survenance de l'un des événements suivants :

- entrée en vigueur d'un nouveau du Plan de Numérotation de l'ARCEP,
- entrée en vigueur d'un nouveau Catalogue d'interconnexion ou de nouveaux accords avec France Télécom,
- modification de l'offre Vente en Gros Abonnement de France Telecom,
- modification des tarifs publics de France Télécom modification des tarifs des opérateurs de boucle locale et des opérateurs mobiles et/ou
- variation de la contribution de VIVACTION aux coûts du Service Universel, VIVACTION répercutera au Client les augmentations de tarifs qui lui auront été imposées. Le Client ne pourra s'opposer à ces augmentations de tarifs qui seront appliquées aux tarifs du Service dès qu'elles seront effectives pour VIVACTION.

11.1.3 VIVACTION se réserve la faculté de modifier les tarifs du Service par rapport aux grilles tarifaires. Les nouveaux tarifs seront applicables trente (30) jours après l'envoi des dites modifications au Client par télécopie et e-mail. Ce délai est ramené à sept (7) jours pour les tarifs internationaux. Toutefois, dans le cas d'une baisse tarifaire, les Parties peuvent, d'un commun accord, convenir expressément et par écrit sur une date d'entrée en vigueur inférieure au délai de trente (30) jours précité.

Au cas où le Client n'accepterait pas une telle modification de tarifs, il notifiera un refus motivé à VIVACTION par LRAR dans le délai de huit (8) jours ouvrés, à défaut de quoi le Client sera réputé avoir accepté les modifications de tarifs qui deviendront dès lors immédiatement applicables à l'expiration du délai sus mentionné. Il est entendu qu'à défaut d'accord contraire des Parties, les nouveaux prix seront appliqués par VIVACTION à l'expiration du délai de 30 (Trente) jours précité.

11.2. Conditions de facturation

11.2.1. VIVACTION facturera au Client au début de chaque mois M+1 :

- les frais d'accès du Service et des options mis en service pendant le mois M,
- les frais liés aux actes de gestion comprenant notamment les signalisations et interventions à tort,
- les redevances mensuelles du Service, des options et des Services Associés mis en service pendant le mois M,
- pour l'ensemble des Commandes du Service, options et Services Associés, les redevances mensuelles du mois M+1.

Lors de la première facture du Service sur un Site, les redevances mensuelles seront facturées au prorata temporis.

11.2.2 Les règlements du Service seront effectués par prélèvement bancaire à la date d'échéance indiquée sur la facture.

11.2.3 Toute facture non réglée à échéance, notamment du fait d'un rejet de prélèvement automatique, entrainera l'envoi d'un courrier recommandé de relance de la part de VIVACTION dans les 15 (Quinze) jours suivant l'échéance. Faute de régularisation dans les 7 (Sept) jours suivant cette notification, le service sera suspendu. Il est rappelé que pendant la période de suspension d'accès au service, le Client demeure néanmoins redevable de l'ensemble des sommes facturées et facturables par VIVACTION au titre du bon de commande.

12. SUSPENSION

VIVACTION est en droit de suspendre la fourniture du Service en cas de manquement du client à l'une quelconque de ses obligations contractuelles au titre des Conditions Générales et Particulières du Service, notamment en cas de non-paiement après mise en demeure restée sans effet ou en cas d'utilisation frauduleuse du Service.

Toutes les dispositions des Conditions Générales de Services de VIVACTION non modifiées par les présentes Conditions Particulières s'appliquent intégralement aux Services de Téléphonie Fixe.