

# Conditions générales de ventes

## Conditions générales

---

International Telecommunication Network France, exerçant son activité sous l'enseigne ITN FRANCE ou le nom commercial VIVACTION, ayant son siège social sis, 2/6, Rue des Bourets – 92150 SURESNES (FRANCE), immatriculée au RCS de NANTERRE (FRANCE) sous le numéro 402 281 760, est un opérateur de services de télécommunications, détenteur d'une licence L33.1 attribuée par l'Autorité de Régulation des Télécommunications électroniques et des Postes (ARCEP), permettant le déploiement d'un réseau et la diffusion d'un service de télécommunications. ITN FRANCE est également Fournisseur d'Accès à Internet détentrice de son propre numéro d'enregistrement auprès de l'organisme RIPE. ITN France développe une infrastructure d'équipements de télécommunications et propose sous sa marque déposée « VIVACTION », une gamme complète de services à l'attention de ses clients.

### OBJET

---

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les termes et conditions dans lesquels, d'une part, le Client pourra souscrire aux services proposés par I.T.N. FRANCE, et d'autre part, I.T.N. France fournira au Client les Services ayant fait l'objet d'une commande.

La souscription par le Client à un ou plusieurs Service(s) proposé par ITN FRANCE sera formalisée par la signature, valant acceptation, d'un contrat cadre de services (composé d'une fiche « Informations Administratives du Client » et des présentes Conditions Générales de Vente) et d'un ou des Bon(s) de Commande relatif(s) au(x) service(s) souhaité(s) au(x)quel(s) sont associées des Conditions Particulières et une offre commerciale spécifique.

En cas de divergence entre les documents contractuels, sauf stipulation contraire expresse, l'ordre de présence sera le suivant:

- les conditions générales,
- les conditions particulières,
- Les bons de commande et les offres commerciales
- Les annexes éventuelles aux bons de commandes et offres commerciales

### DÉFINITIONS

---

Les termes utilisés dans les conditions générales auront le sens qui leur est donné ci-dessous:

- « Anomalie Majeure » : désigne toute déviation d'un Service par rapport à ses Spécifications Techniques visées dans les Conditions Particulières correspondantes empêchant toute utilisation du Service concerné par le Client.
  - « Conditions Particulières » : désigne les conditions particulières applicables à chaque Service.
  - « Client » : désigne toute personne morale (société, collectivité ou commerçant) qui souscrit aux services d'ITN France.
  - « Date de Début des Services » : désigne la date de début de chaque Service telle que définie aux termes des Conditions Particulières propres au Service concerné.
  - « Equipements » : désigne le ou les équipements de télécommunications et tout équipement connexe, fournis dans le cadre du ou des services, objet du Bon de Commande
  - « Services » : désigne les services définis dans les offres commerciales, Bons de Commande et Conditions Particulières correspondantes.
  - « Spécifications Techniques » : désigne les spécifications techniques auxquelles les Services devront être conformes, telles que définies dans les Conditions Particulières concernées.
- «Date de Recette » : désigne, pour chaque Service, la date de livraison effective du service, réputé conforme aux Spécifications définies dans les Conditions Particulières concernées.

Les termes utilisés dans les Annexes, Conditions Particulières, Bons de commandes et Offres Commerciales auront le sens qui leur est donné dans les présentes Conditions Générales.

### DISPOSITIONS GÉNÉRALES

---

Préalablement à la souscription à un ou plusieurs Service(s) proposé par ITN FRANCE, le Client reconnaît s'être assuré de l'adéquation du ou des services concernés à ses besoins, à ce titre, avoir reçu d'ITN FRANCE toutes les informations et conseils qui lui étaient nécessaires pour accepter en toute connaissance de cause et dans leur intégralité les obligations contractuelles liées à la souscription du ou des services, telles que décrites dans l'ensemble des documents, dont il a pris attentivement connaissance avant de les avoir signés.

La responsabilité d'ITN FRANCE ne pourra ainsi être recherchée dans l'hypothèse où le Client, postérieurement à la signature du Bon de commande, faisait état d'une inadéquation du Service choisi par lui, sous ses seuls contrôles, direction et responsabilité, avec ses besoins.

Les Parties s'engagent à respecter et à faire respecter à toute personne sous leur contrôle, toutes dispositions légales ou toutes décisions des autorités réglementaires compétentes susceptibles de s'appliquer aux présentes, et notamment la loi du 10 juillet 1991 en matière de secret et de neutralité des correspondances émises par voie des télécommunications, et la réglementation applicable au traitement des données à caractère personnel.

A tout moment ITN FRANCE aura la faculté de pouvoir modifier tant les présentes Conditions Générales que les Conditions particulières afférentes aux services qui auront été souscrits par le Client, lequel recevra à cette occasion une notification écrite et/ou numérique l'informant de cette modification. Etant précisé que dans cette hypothèse, les nouvelles Conditions Générales et/ou Particulières s'appliqueront uniquement aux Commandes conclues après leur notification au Client.

Les présentes Conditions Générales ainsi que les Conditions Particulières s'appliquent également aux périodes d'utilisation gratuites, éventuellement accordées par ITN FRANCE à ses prospects pour leur permettre de se familiariser avec les Services concernés de la société.

## SERVICES

---

Les Services fournis par ITN France (avec leurs éventuelles options) sont régis par les présentes Conditions Générales et par l'ensemble des Documents Contractuels (Offre commerciale, Bons de Commande, Conditions Particulières et annexes).

Le Client reconnaît que le Service sera utilisé en relation directe avec son activité professionnelle quelque soit la structure du Client et sa forme juridique. Le Client renonce en tout état de cause à demander le bénéfice de l'application du droit de la consommation.

### Souscription

La souscription au service est soumise à la remise des documents contractuels dûment complétés et signés (Fiche Informations Administratives Client, Conditions Générales de Service, Offre Commerciale choisie avec Bon de commande et conditions Particulières correspondantes), accompagnés d'un Extrait Kbis ou Extrait SIREN datant de moins de trois mois et d'un Relevé d'Identité Bancaire

### Utilisation des services

Le Client, assume seul la responsabilité de l'utilisation du Service, étant précisé qu'ITN FRANCE ne pourra voir sa responsabilité pénale ou civile engagée à raison de l'utilisation frauduleuse ou illégale du service par le Client. Le Client n'est pas autorisé à modifier ou à concéder de quelconque droit sur le Service.

Le Client s'engage à utiliser le Service de façon non abusive, pour ses besoins propres dans le cadre d'un usage strictement professionnel. Toute autre utilisation du Service, sous quelque forme et en quelque lieu que ce soit, est illicite, notamment toute commercialisation du Service ou toute utilisation du Service par de multiples utilisateurs autres que les préposés du Client.

Pour le cas où le service souscrit ne concerne que la fourniture et l'utilisation du Service par le Client à l'exception de tout achat de matériels relatifs à l'utilisation du Service, il appartient au Client de vérifier, préalablement à l'acceptation des Documents Contractuels qu'il dispose des infrastructures et/ou équipements informatiques et/ou de télécommunications propres à l'utilisation du Service, l'ensemble des coûts liés auxdits équipements et/ou infrastructures étant à la charge exclusive du Client.

### Disponibilité des services

Il est reconnu par le Client qu'ITN FRANCE ne peut assurer une disponibilité continue sans interruption du Service compte tenu des caractéristiques de ce dernier et des moyens de Communications Electroniques/Télécoms qu'il nécessite, l'accessibilité audit Service ne dépendant nullement de la seule responsabilité, notamment technique, d'ITN FRANCE. Le Client renonce donc par avance et définitivement à engager la responsabilité d'ITN FRANCE de ce chef.

### Travaux Programmés

Pour assurer le maintien de la qualité de son Réseau, ITN France pourra être amenée à réaliser des travaux sur son Réseau susceptibles d'affecter temporairement le bon fonctionnement des services délivrés au Client. ITN France devra informer préalablement le Client de toute activité planifiée pouvant entraîner une perturbation de son service en adressant au Client sa notification de travaux programmés au moins trois (3) jours calendaires avant la date prévue, sous forme d'un e-mail ou d'un fax 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, ITN France s'efforcera de limiter les conséquences des travaux sur le Service.

### Indépendance des différents services

Il est expressément reconnu par le Client que les différents Services auxquels il souscrit sont indépendants les uns des autres, de sorte qu'il ne puisse faire état d'une quelconque indivisibilité entre l'ensemble des Services, chacun desdits Services étant régi par des Conditions Particulières spécifiques.

### Évolution des services

Pour des raisons économiques et /ou techniques et / règlementaires, ITN FRANCE peut être amenée à modifier les caractéristiques d'un Service. ITN France s'engage alors à en informer le Client dans les meilleurs délais possibles.

Les évolutions proposées à titre gratuit seront directement accessibles au Client. En cas d'évolution payante, le client pourra notifier son refus par Lettre Recommandée dans les 8 jours suivant l'information reçue de ITN France ; Passé ce délai, en l'absence de courrier de résiliation, le client est réputé avoir accepté la modification indiquée.

## PROCÉDURE DE CONCLUSION DES COMMANDES

---

### Cas général

Quel que soit le Service choisi, celui-ci est mis en œuvre selon la procédure ci-après définie :

- le Client, choisit le (ou les) Service(s) sous ses seules direction et responsabilité après s'être informé auprès des services d'ITN FRANCE de l'ensemble des éléments constituant le Service.
- Une fois le (ou les) service(s) choisi(s), le Client prend connaissance des Conditions Générales ainsi que des Conditions Particulières propres au(x) service(s) choisi(s) qui lui ont été remises
- Le Client complète et signe le formulaire intitulé « Informations Administratives du Client », auquel sera annexé son RIB. Le Client devra à ce stade veiller à scrupuleusement remplir chacun des champs de ce formulaire, étant précisé que toute fausse information sera susceptible d'empêcher le démarrage du service. La signature de ce formulaire vaut acceptation des Conditions Générales, ces deux documents constituant le Contrat Cadre de Services.
- Le Client renseigne et signe ensuite le ou les « Bon(s) de Commande » relatif(s) au(x) Service(s) Choisi(s), ainsi que l'offre commerciale associée. Le Client devra, à ce stade, veiller à fournir très précisément les informations essentielles à la mise en place du service. La signature du Bon de commande vaut acceptation définitive et irrévocable de l'Offre Commerciale et des Conditions Particulières associées au Service. L'ensemble de ces documents contractuels est transmis à ITN France pour validation. ITN France peut refuser une commande qui ne serait pas en conformité avec les dispositions stipulées dans les Conditions Générales et/ou Conditions Particulières du service souscrit. Dans ce cas, ITN France en informera le client par courrier électronique et/ou télécopie et/ou courrier simple aux coordonnées que celui-ci aura fait figurer sur son Bon de Commande.

La commande ne liera les parties que lorsqu'elle aura été signée et/ou acceptée par les deux Parties.

Toute modification des caractéristiques techniques ou commerciales d'un service déjà souscrit devra faire l'objet d'un nouveau bon de commande dont la validation sera soumise aux mêmes étapes que celles mentionnées ci-dessus

#### **CAS PARTICULIER DES COMMANDES PASSÉES PAR LE CLIENT SUR INTERNET**

Procédure particulière de passation des commandes : Conformément à l'Article 1369-4 du Code Civil, ITN FRANCE met à ma disposition de ses clients sur le site web : [www.vivaction.com](http://www.vivaction.com) :

- les Conditions Générales et les Conditions Particulières applicables au Service étant précisé que le Client aura la faculté de les conserver et/ou les reproduire ;
- les caractéristiques de l'offre commerciale
- la durée d'engagement et le prix
- la procédure à suivre pour la conclusion des commandes
- les modalités de paiement et d'exécution
- la possibilité, avant la validation de sa commande :
- de vérifier le détail de sa commande
- de vérifier le prix du service choisi
- de corriger d'éventuelles erreurs commises dans la saisie des données

Il est expressément reconnu que la validation du Récapitulatif de Commande par le Client, par le biais du « clic de validation », vaut acceptation irrévocable expresse et intégrale de l'ensemble des Documents Contractuels (Conditions Générales, Offre commerciale, Récapitulatif de Commande et Conditions Particulières).

Dans ces conditions, ITN FRANCE incite vivement les Clients qui se seront connectés sur son site Internet à lire attentivement les présentes Conditions Générales ainsi que les Conditions Particulières du ou des services concernés.

Le prix du Service est décrit dans l'offre commerciale correspondante. Le cas échéant, selon les services souscrits, des frais de mise en service seront payables au jour de la validation du Récapitulatif de Commande par le Client. Le Client devra donc être muni d'une Carte bancaire en cours de validité lui permettant de procéder au règlement dudit acompte. Cet acompte sera remboursé au Client en cas de refus d'ITN France ou d'impossibilité technique d'activer le Service.

ITN FRANCE accusera réception de la commande du client par voie de courrier électronique et l'invitera à lui renvoyer, dûment complétés et signés, les documents contractuels nécessaires à l'activation du service (Détails du Bon de commande, Autorisation de Prélèvement et RIB) pour validation.

La commande, la confirmation de l'acceptation de l'offre et l'accusé de réception sont considérés comme reçus lorsque les parties auxquelles ils sont adressés peuvent y avoir accès.

Dans le cas où ITN France serait amenée à refuser une commande pour des raisons de non conformité avec les dispositions stipulées dans les Conditions Générales et/ou Conditions Particulières du service souscrit, ITN France en informera le client par courrier électronique et/ou télécopie et/ou courrier simple aux coordonnées que celui-ci aura fait figurer sur son Bon de Commande.

**Lutte contre la Fraude par Carte Bancaire**

Les informations en rapport avec la commande du Client feront l'objet d'un traitement automatisé ayant pour finalité de définir un niveau d'analyse d'une transaction et de lutter contre la fraude à la carte bancaire.

FIA-NET S.A et ITN France seront les destinataires des données en rapport avec sa commande. La non-transmission des données en rapport avec la commande empêchera la réalisation et l'analyse de la transaction.

La survenance d'un impayé au motif d'une utilisation frauduleuse d'une carte bancaire entraînera l'inscription des coordonnées en rapport avec la commande associée à cet impayé au sein d'un fichier incident de paiement mis en œuvre par FIA-NET S.A. Une déclaration irrégulière ou une anomalie pourra également faire l'objet d'un traitement spécifique.

Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 le Client dispose, à tout moment, d'un droit d'accès, de rectification, et d'opposition à l'ensemble de ses données personnelles en écrivant, par courrier et en justifiant de son identité, à FIA-NET – Service Informatique et Libertés – Traitements n°773061 et n°1080905 – 39, rue Saint-Lazare, 75009 PARIS.

## RECETTE DES SERVICES

Les conditions de Recette sont spécifiques à chaque service et définies dans les Conditions Particulières dudit Service. A défaut de signalement par le client d'anomalie majeure dans les huit (8) jours suivant la livraison du service, le client sera réputé avoir reconnu la conformité du Service aux stipulations de sa commande.

L'exploitation commerciale des Services par le Client ne pourra commencer et, par conséquent, la Date de Début de chaque Service ne pourra intervenir, qu'à compter de l'acceptation par le Client du Service concerné selon les modalités précisées dans les Conditions particulières des Services.

## ENTRÉE EN VIGUEUR

Les Documents Contractuels entrent en vigueur dès leur signature ou dès la validation par le Client du Récapitulatif de sa Commande passée sur le Site Internet d'ITN FRANCE. Il est précisé que le Service entre en vigueur dès sa mise en place selon les conditions de Recette définies dans les Conditions particulières du service souscrit.

## DURÉE DE CONTRAT

Les Conditions Particulières de chaque service fixe la durée d'engagement du client à compter de la date de signature du Bon de commande ou de la date de début de Service.

Sauf dispositions contraires stipulées dans les documents contractuels, pour chaque service souscrit, à l'issue d'une période minimale d'engagement précisée aux termes desdits documents, le contrat sera tacitement reconduit pour une durée également précisée dans les

Conditions particulières du service, sauf dénonciation par l'une ou l'autre des Parties par lettre recommandée avec demande d' accusé de réception adressée par une Partie à l'autre deux (2) mois avant la date d'anniversaire du contrat

## RÉSILIATION

---

Quel qu'en soit le motif, toute résiliation doit se faire par Lettre Recommandée avec Accusé de Réception.

### À l'initiative d'ITN France

D'une façon générale, en cas de manquement du client dans l'exécution d'une ou de plusieurs des obligations lui incombant en vertu du Contrat, ITN FRANCE créancière de l'obligation inexécutée, adressera à ce dernière une lettre recommandée avec avis de réception, le mettant en demeure de remédier à la situation. Si dans le délai fixé au terme de ladite mise en demeure, l'obligation n'a pas été exécutée, ITN FRANCE aura la faculté de notifier la résiliation de plein droit du Contrat de services, sans autre formalité qu'une simple lettre recommandée avec accusé de réception, et sans préjudice des dommages et intérêts qui pourraient lui être dus.

En particulier, ITN FRANCE pourra rompre unilatéralement le présent contrat dans les cas, non exhaustifs, de procédure collective visant le Client, de défaut total et/ou partiel de paiement et/ou incident de paiement.

Etant précisé que pour le cas où le contrat vient à être rompu de façon anticipée du fait du Client, et outre la réparation des éventuels préjudices complémentaires subis par ITN FRANCE, le Client restera redevable à l'égard d'ITN FRANCE de l'intégralité des sommes qu'il aurait dû contractuellement verser à cette dernière jusqu'au terme du contrat.

### À l'initiative du Client

Les Conditions Particulières de chaque service en définissent les modalités de résiliation : durée d'engagement, délai de préavis, pénalités et sommes rendues immédiatement exigibles en cas de résiliation anticipée, restitution des équipements.

## CONDITION DE RÉGLEMENT

---

### Facturation

Les prix mentionnés sur le Bon de Commande et l'offre commerciale s'entendent hors taxes et sont augmentés des taxes en vigueur dont la TVA applicable au jour de la facturation. A compter du jour de la confirmation de l'activation du Service, et durant toute la durée contractuelle, ITN FRANCE émettra ses factures mensuellement (le cas échéant prorata temporis le premier mois de facturation pour certains services). Ces factures seront libellées en Euros et devront être réglées en Euros. Le Client ayant opté pour la facturation électronique lors de sa souscription, recevra tous les mois, à son adresse de courrier électronique valide et déclarée par ses soins lors de la souscription, ses factures sous format électronique ou e-mail lui signifiant la disponibilité de la facture sur son compte client (<http://www.vivaction.com>). Il est ici précisé que les éventuelles offres promotionnelles d'ITN FRANCE ne s'appliquent que pour la durée initiale choisie par le Client, le tarif applicable au delà de cette période étant celui hors promotion à la date de souscription du Service.

### Taxes

Les tarifs indiqués des Services sont hors tout impôt, droit et taxe de quelque nature que ce soit, direct ou indirect, présent ou futur, qui pourrait être dus sur le prix de l'une quelconque des Commandes. La TVA sera facturée en sus au taux en vigueur à la date de facturation. Au cas où d'autres impôts, droits ou taxes seraient applicables, il sera procédé sur chaque facture aux ajustements nécessaires pour qu'ITN FRANCE perçoive dans tous les cas l'intégralité des montants dus.

Toute modification de la législation applicable ayant pour effet de faire supporter à ITN FRANCE des impôts, droits ou taxes autres ou d'un montant supérieur à ceux existants à la date de signature du bon de commande (tel que, par exemple, une écotaxe) entraînera un ajustement corrélatif des tarifs définis à l'origine de la commande.

Le Client paiera tous les impôts, droits, taxes et redevances professionnels, de quelque nature que ce soit (y compris la taxe professionnelle) et toutes les taxes supplémentaires éventuellement applicables à l'avenir aux activités du Client et à l'utilisation d'un réseau de télécommunications.

### Modes de paiement

Sauf dispositions stipulées dans les Conditions Particulières d'un service, le Client effectuera tous les paiements par prélèvements automatiques ou LCR N/A, lesquels seront débités directement sur le compte bancaire du Client, à la date d'échéance de la facture. Une autorisation formelle de prélèvement et un relevé d'identité bancaire font partie des documents contractuels obligatoires pour souscrire à un service.

Tout autre moyen de paiement validé préalablement lors de la souscription du contrat par Vivaction engendrera des frais de gestion de 5€ht (cinq euros) mensuellement par facture émise.

Le Client s'interdit de modifier et/ou de retarder les termes de paiement figurant sur les factures d'ITN FRANCE. Le Client garde à sa charge les frais bancaires liés au mode de paiement et à ses conséquences en cas de non crédit/non provision du compte du Client.

Le Client s'engage, à promptement notifier, auprès d'ITN FRANCE un changement de numéro de compte, d'adresse de facturation et plus généralement toute modification des informations administratives et financières intervenant après signature des documents contractuels

### Retards de paiement / incidents de paiements

Les dispositions du présent paragraphe sont cumulatives.

### Intérêts de retard

En cas de défaut ou retard, total ou partiel, de paiement à l'échéance mentionnée sur les factures d'ITN FRANCE, le Client encourt de plein droit sur le montant restant dû un intérêt moratoire égal à 5 (cinq) fois le taux d'intérêt légal sans préjudice du droit d'ITN FRANCE de suspendre la disponibilité et l'utilisation du Service jusqu'à paiement complet des sommes dues. Ces intérêts commencent à courir, sans mise en demeure préalable, le jour suivant la date d'échéance du montant non réglé jusqu'à son paiement intégral.

### Incidents de paiements

En cas de rejet de prélèvement à l'échéance pour non crédit/non provision du compte du Client, ce dernier se verra facturé des frais bancaires liés à ce rejet.

En cas d'impayé, les informations concernant le Client sont susceptibles d'être inscrites dans un fichier, accessible aux opérateurs de télécommunications et aux sociétés de commercialisation de services de télécommunications.

### Suspension des Services

Si une quelconque facture d'ITN FRANCE reste totalement ou partiellement impayée quinze jours (15) après sa date d'échéance, ITN FRANCE adressera au Client, par lettre recommandée avec AR, une mise en demeure de payer les sommes dues). En cas de non paiement par le Client de ces sommes dues dans les sept (7) jours suivant réception de la Notification, ITN FRANCE se réserve le droit de suspendre de plein droit et sans autre formalité la disponibilité et l'utilisation des Services objets de la (ou des) Commande(s) concernée(s) jusqu'à paiement complet des

sommes dues. Dans cette hypothèse le Client demeurera de plus redevable du montant des sommes restant à facturer jusqu'à l'expiration de la période d'engagement, avec application des intérêts de retards selon les mêmes conditions que celles ci-avant définies.

#### **Droit de rétention des équipements**

Sauf disposition contraire, ITN FRANCE reste propriétaire des équipements et matériels, mis le cas échéant à la disposition du Client dans le cadre de la mise en place du Service souscrit.

Quel que soit le Service souscrit et/ou le type d'environnement, ITN France a en tout état de cause, et de convention expresse entre les Parties, un droit de rétention sur les Equipements fournis depuis le jour de leur livraison jusqu'au parfait paiement par le Client à ITN FRANCE de toutes les sommes restant dues à ce dernier à quelque titre que ce soit, augmentées des intérêts de retard ci-avant rappelés. Le Client déclare expressément accepter les conséquences de l'application du présent Article, en particulier en termes de continuité de son service et ne pourra en aucun cas engager la responsabilité d'ITN FRANCE pour quelque dommage que ce soit qu'il subirait du fait de cette application

#### **Garantie de paiement**

Afin de garantir le paiement des Services, le Client peut être amené, en fonction du Service souscrit, à verser un dépôt de garantie ou mettre en place auprès d'une banque de premier rang une garantie à première demande dans des termes acceptables par ITN FRANCE. Dans cette hypothèse, l'activation du service ne pourra intervenir qu'après paiement du dépôt de garantie. La Garantie sera restituée au Client par ITN France deux (2) mois après l'échéance finale du contrat. En cas de non paiement total ou partiel d'une facture à son échéance, ITN FRANCE pourra déduire le montant correspondant du dépôt de garantie ou appeler la garantie bancaire. Dans cette hypothèse, ITN FRANCE informera le Client de cette déduction ou de cet appel par lettre recommandée avec demande d'acté de réception, et le Client devra reconstituer la Garantie au plus tard huit (8) jours après réception de ladite lettre, à défaut de quoi le Client sera réputé être en retard de paiement aux termes

#### **Réclamation**

Pour être recevable, toute réclamation devra être effectuée par le Client dans un délai de 15 (quinze) jours à compter de la date d'échéance de la facture, par lettre recommandée avec accusé de réception.

## OBLIGATIONS D'ITN FRANCE

---

Outre ses obligations complémentaires éventuellement prévues aux termes de Conditions Particulières, ITN FRANCE garantit la conformité du Service aux Documents Contractuels et s'engage à ce que le Service soit fourni avec le soin nécessaire au respect des normes nationales et internationales applicables et conforme aux règles de l'art ainsi qu'au regard des données technologiques acquises à ce jour et, dans le cadre des compétences d'un opérateur Télécom,.

Quel que soit le service souscrit, le Client reconnaît et accepte que ne pèse sur ITN FRANCE qu'une obligation de moyen eu égard à la nature même des services proposés.

A tout moment et sans devoir indemniser le Client, ITN FRANCE pourra modifier les caractéristiques de ses services pour respecter un ordre, une instruction ou une exigence du Gouvernement, d'une autorité de régulation ou de toute autorité administrative ou locale compétente. Dans cette hypothèse ITN France informera le Client aussi rapidement que possible s'il a besoin de suspendre la fourniture du Service.

ITN FRANCE garantit le Client contre toute action intentée par des tiers pendant l'utilisation du Service à raison d'une violation de leurs droits de propriété intellectuelle sur les éléments constitutifs du Service. Au cas où une instance serait engagée à l'encontre du Client, ce dernier s'engage à en informer sans délai ITN FRANCE

ITN FRANCE dispose de la faculté de faire cesser la réclamation du tiers soit en fournissant à ses frais un élément équivalent à l'élément faisant objet d'une action en violation de droits, soit en obtenant à ses frais le droit de continuer à utiliser ledit élément.

## OBLIGATION DU CLIENT

---

Outre ses obligations spécifiques éventuellement prévues aux termes de Conditions Particulières, le Client s'engage à :

- Ne pas utiliser les Services à d'autres fins que celles en considération desquelles ils ont été souscrits
- Assumer la responsabilité des actions en cas d'utilisation de sous-traitants
- Disposer de toutes les autorisations administratives requises et payer toutes les sommes, taxes et autres droits liés à l'utilisation des Services
- Coopérer activement avec ITN FRANCE, lui communiquer les informations et documents nécessaires à la mise en place du Service et lui fournir une assistance raisonnable dans son exploitation
- Respecter les procédures et instructions émises par ITN FRANCE que cela soit dans le cadre de la mise en place du Service et/ou dans le cadre de son exécution ;
- N'utiliser les Services qu'à des fins licites. La transmission de contenu en violation du droit français est interdite, y compris, sans restriction, tout message à caractère violent ou pornographique, ou susceptibles par leur nature de porter atteinte au respect de la personne humaine et de sa dignité, à l'égalité entre les femmes et les hommes et de la protection des enfants et des adolescents, ou encourageant le suicide, la commission de crimes, de délits ou d'incitation à la consommation de substances interdites, incitant à la discrimination, à la haine raciale ou à la violence, tout contenu protégé par un droit d'auteur ou un secret commercial et tout contenu menaçant ou obscène. Le Client s'engage à indemniser ITN FRANCE et de le tenir quitte, à première demande, des réclamations, des coûts, des amendes, des pénalités, des dommages et intérêts, des frais et des autres charges résultant de l'usage qu'il fait des Services
- Ne pas causer de perte ou de dommage, quels qu'ils soient, à ITN FRANCE, à tout salarié ou à ses biens, dans le cadre de ses activités commerciales et de l'utilisation des Services
- Régler ses factures dans les conditions contractuellement prévues

## LIMITES DES RESPONSABILITÉS

---

La responsabilité d'ITN FRANCE sur qui ne pèse qu'une obligation de moyen est limitée. D'une façon générale, la responsabilité d'ITN FRANCE ne pourra être recherchée par le client a) en cas de violation par ce dernier de l'un de ses engagements contractuels b) en cas de manquement dans l'exécution de ses obligations, dans la mesure où un tel manquement serait imputable au Client, aux équipements du Client ou à tout élément ne relevant pas du contrôle d'ITN FRANCE

Le Client s'engage, à indemniser pleinement, sans délai et à première demande ITN FRANCE en cas de préjudice subi du fait de ces manquements et violations ITN FRANCE ne saura être tenue responsable d'un mauvais fonctionnement du Service ou de l'usage qui en découle dans un environnement non éprouvé ou validé par ses soins. Sauf stipulation expresse contraire, ITN FRANCE ne garantit pas l'exactitude, l'exhaustivité, l'actualité ou l'aptitude à un usage particulier de ses Services.

ITN FRANCE ne garantit pas que les Services seront dispensés sans interruption ne peut accorder une garantie totale concernant la disponibilité et le niveau des Services, ou encore la qualité de leur contenu, ces caractéristiques ne dépendant pas de sa seule responsabilité technique

Le Client reconnaît qu'ITN FRANCE n'agit qu'en qualité d'intermédiaire dans la transmission des informations du Client et de tiers, qu'ITN FRANCE ne prend pas l'initiative de la transmission d'informations, ne choisit pas les destinataires des dites informations, ne choisit ni ne modifie les informations contenues dans les transmissions. Le Client est donc seul responsable du contenu de l'information et des communications de quelle que nature que ce soit, acheminées sur son réseau et/ou à travers le service qu'il aura souscrit, ainsi que de l'usage et de la publication des communications ou des informations transitant sur son réseau et/ou sur le Service qu'il aura souscrit. Ainsi, toute condamnation prononcée par toute juridiction et/ou autorité à raison de l'utilisation du Service et de son contenu par le Client reste à la charge exclusive de ce dernier.

Dans l'hypothèse où la responsabilité d'ITN FRANCE venait à être engagée, le Client accepte définitivement que :

- seuls les dommages matériels directs seront susceptibles de donner lieu à réparation
- constituent des dommages indirects ne donnant pas droit à réparation, les pertes de bénéfice, pertes de chiffre d'affaires, pertes d'exploitation, pertes de profit, pertes de revenu, pertes de clientèle, préjudice commercial, économique et autres, frais financiers, destruction de données, atteinte à l'image de marque, etc ...
- le droit à réparation éventuel du Client est limité, toutes sommes et causes confondues, au remboursement des sommes payées par le Client pendant les 3 (trois) derniers mois précédant le fait générateur ayant permis d'engager la responsabilité d'ITN FRANCE.

#### **RISQUES DE PIRATAGE DE LIGNES**

Le Client sera seul responsable du choix de son éventuel installateur téléphonique. Dans ce cas, il est rappelé qu'ITN FRANCE n'intervient en aucune façon, ni dans le choix du prestataire, ni dans le choix du matériel et/ou de son installation. De sorte qu'en sa qualité de gardien, et dans ses rapports avec ITN FRANCE, le Client sera également seul responsable :

- de l'installation téléphonique qu'il aura choisie avec son installateur téléphonique
- de chaque matériel composant son installation téléphonique (dont notamment sans que cette liste soit exhaustive, son autocommutateur téléphonique privé, autrement appelé Private Automatic Branch eXchange et/ou PABX et/ou PBX., son serveur de communication)
- de la configuration et/ou du raccordement et/ou du paramétrage et/ou de la programmation et/ou de la maintenance corrective et/ou évolutive et/ou des mises à jour (logicielles et matérielles), du respect des consignes de sécurité de l'installation téléphonique dont il aura fait le choix avec son installateur téléphonique.

Le Client, et plus particulièrement celui ayant opté pour de la VOIP, est informé que la convergence voix-données hérite des vulnérabilités de la téléphonie traditionnelle ainsi que des vulnérabilités du réseau Internet. La sécurité doit donc être au cœur des considérations du Client pour lui éviter des risques de piratage et/ou de malveillance sur son installation téléphonique.

ITN FRANCE attire donc la vigilante attention du Client, dans la relation de celui-ci avec son installateur téléphonique, sur ces aspects sécuritaires. En présence d'un acte de malveillance et/ou de piratage de son installation téléphonique, ITN FRANCE conseille le Client d'en alerter immédiatement son installateur téléphonique.

En tout état de cause, il est rappelé qu'ITN FRANCE n'a vocation qu'à acheminer les appels sortants du Client ainsi que les appels entrants vers celui-ci, en lui faisant bénéficier de ses tarifs avantageux, sans qu'il lui soit possible de déterminer s'il s'agit d'un appel normal ou frauduleux.

Puisque n'étant à aucun moment intervenu dans l'installation téléphonique du Client, celui-ci reconnaît qu'ITN FRANCE ne pourra en aucune façon être tenue pour responsable, à quelque titre que ce soit, s'agissant des conséquences qui seraient susceptibles de découler d'un acte de malveillance et/ou de piratage sur son installation téléphonique. Le Client devra à ce titre s'acquitter de toutes sommes dues à ITN FRANCE au titre de ses communications téléphoniques, le Client pouvant, dans cette hypothèse, se retourner contre son installateur téléphonique en cas de manquement de celui-ci dans ses obligations et devoirs.

## **COLLABORATION ENTRE LES PARTIES**

---

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. De même, le Client et ITN FRANCE se préviendront mutuellement, par notification immédiate, de toutes questions relatives à tout événement dont l'une des Parties a connaissance susceptible de causer un préjudice ou un risque de préjudice imminent ou la perte des Equipements d'ITN FRANCE ou de la survenance (ou de l'imminence) d'un tel événement.

## **FORCE MAJEURE**

---

Les Parties ne seront pas responsables de perte, de dommage, de retard, d'une non exécution ou d'une exécution partielle résultant directement ou indirectement d'une cause rendant l'exécution de ses obligations impossible et relevant d'un cas de Force Majeure au sens qu'en donnent les Cours et Tribunaux Français à savoir un événement imprévisible, irrésistible et extérieur.

Les Parties conviennent qu'un Cas de Force Majeure inclura toutefois les événements suivants : les actes ou omissions d'une autorité publique, y compris les modifications de toute réglementation applicable à l'exécution des conditions générales et en rendant l'exécution impossible ou déraisonnable onéreuse, les agitations, rébellions, insurrections, émeutes, guerres, déclarées ou non, les actes d'une nature similaire, les grèves, conflits de travail ou une autre action syndicale, y compris chez l'une des Parties, un fournisseur ou un opérateur, les sabotages, les vols, les actes de vandalisme, les explosions, incendies, foudre, inondations et autres catastrophes naturelles, les défaillances d'un opérateur ou d'un fournisseur, les épidémies ou mises en quarantaine, les embargos, les actes de tiers, la perte par ITN FRANCE de l'une de ses diverses autorisations conditionnant la fourniture des Services.

Les obligations de la Partie victime du Cas de Force Majeure seront suspendues sans qu'elle n'encoure de responsabilité, quelle qu'elle soit. En particulier, les délais requis pour l'exécution des obligations de la Partie affectée par le Cas de Force Majeure seront étendus pour une durée équivalente au retard subi.

Chaque Partie s'engage à notifier promptement à l'autre, par écrit, la survenance de tout Cas de Force Majeure. Les Parties s'efforceront, dans la mesure du possible, de diminuer l'impact desdits cas de force majeure sur le déroulement et sur l'exécution des Documents Contractuels

et se tiendront informées mutuellement des actions mises en œuvre. . Dans l'éventualité où un événement de force majeure viendrait à différer l'exécution des obligations prévues au présent contrat d'une période supérieure à 3 (trois) mois, chacune des Parties pourra résilier le présent contrat par lettre recommandée avec accusé de réception, sans pouvoir exiger de l'autre une quelconque indemnisation.

## IMPRÉVISION

---

En cas de modification, pendant la durée des engagements, des circonstances économiques par rapport aux circonstances lors de l'activation du Service, indépendamment de l'intervention des Parties et outre les cas de Force Majeure, les Parties conviennent que le Service pourra être temporairement suspendu, les Parties s'engageant à se contacter et/ou à se rencontrer pour prendre en compte ces nouvelles circonstances et à étudier leurs conséquences au regard du Service et de la poursuite de son utilisation.

## COOPÉRATION AVEC LES AUTORITÉS PUBLIQUES

---

ITN France coopérera, conformément à la loi, avec les autorités qui effectueraient des vérifications en relation avec des contenus et/ou services accessibles via le réseau Internet ou avec des activités illégales exercées par un quelconque utilisateur d'Internet.

Le Client est ainsi informé que pèse sur VIVACTION des obligations légales et réglementaires de conservation de certaines données du Client susceptibles de faire l'objet de demandes de transmission dans le cadre de réquisition émises par les autorités administratives et/ou judiciaires habilités et permettant notamment l'identification du Client et/ou l'interception de communication du Client.

La responsabilité d'ITN FRANCE ne saurait être engagée en cas de communication d'éléments en sa possession sur toute demande faite par les autorités judiciaires, policières ou administratives.

## INDÉPENDANCES DES PARTIES

---

Les Documents Contractuels sont convenus entre parties indépendantes. Aucune de leurs dispositions ne peut être interprétées comme donnant à l'une quelconque des parties pouvoir ou mandat pour agir au nom de l'autre partie (sauf en cas de mandat expresse et spécifique) ou comme constituant une quelconque association ou société entre les parties

## SOUS-TRAITANCE

---

ITN FRANCE dispose de la faculté de sous-traiter tout ou partie de ses prestations nécessaires à la fourniture du Service. En cas de sous-traitance, ITN FRANCE reste responsable envers le Client du non respect de ses obligations par le sous-traitant.

## CESSION

---

Les Documents Contractuels ne pourront faire l'objet d'une cession totale ou partielle par le Client sans l'accord préalable et écrit d'ITN FRANCE . Dans le cas d'un tel accord, le client garantira ITN France de la bonne exécution par le cessionnaire des obligations prévues dans ces documents

## ASSURANCE

---

ITN FRANCE, au titre de ses activités, déclare être assurée auprès d'une compagnie d'assurances, notoirement solvable, établie sur le territoire français.

## MARQUE

---

Le Client s'engage à ne pas utiliser, porter atteinte, ni faire référence aux dénominations sociales ou aux marques et logos d'ITN FRANCE sans son autorisation préalable, expresse et écrite.

## CONFIDENTIALITÉ

---

Chacune des Parties s'engage à tenir confidentielle toute information quelle qu'elle soit appartenant à l'autre Partie ou dont elle aurait pu disposer de par l'exécution du Contrat et, à ne pas l'utiliser, la copier, l'adapter, la modifier, la perdre ou la divulguer à quiconque non autorisé ni lors de l'exécution du Contrat, ni après son expiration.

Le Client reconnaît que le Service fourni par VIVACTION utilise des réseaux qui peuvent être interceptés, écoutés ou enregistrés par des tiers. Dès lors, VIVACTION ne garantit pas la confidentialité des télécommunications, et le Client ne pourra rechercher la responsabilité de VIVACTION pour les utilisations que des tiers peuvent faire des communications captées.

## PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

---

Aucun droit de propriété intellectuelle n'est conféré au Client sur les documents, produits ou logiciels en rapport avec le service. Le Client accepte d'ores et déjà pour l'utilisation de toute produit logiciel les termes et conditions de la licence non exclusive d'utilisation valable pendant la durée du contrat et transmise avec ledit produit.

## PREUVE ET NOTIFICATION

---

Les notifications effectuées par ITN FRANCE le seront par email, ou par télécopie, ou par affichage via le site Web [www.vivaction.com](http://www.vivaction.com) ou par lettre recommandée avec demande d'avis de réception sur support papier. Les notifications effectuées par le Client doivent être délivrées par lettre recommandée avec demande d'avis de réception sur support papier au siège social d'ITN FRANCE. Les parties conviennent expressément que les documents sur support électronique et/ou numérique ainsi que les informations et données conservées par ITN FRANCE destinées au Client feront preuve entre elles.

## INTERPRÉTATION

---

Les dispositions des Documents Contractuels s'interprètent les unes par rapport aux autres et dans l'intérêt des parties. En cas de difficulté d'interprétation de l'un quelconque des titres des clauses et/ou d'un des titres et de l'une des clauses s'y rapportant, les parties conviennent de déclarer les titres inexistantes.

## INTÉGRALITÉ

---

Les dispositions des Documents Contractuels expriment l'intégralité des obligations respectives des parties. Aucune autre obligation ne pourra être intégrée dans les Documents Contractuels à défaut d'avenant convenu entre les représentants habilités de chacune des parties.

## DISSOCIATION

---

Les parties conviennent expressément que dans l'hypothèse ou à la suite d'une décision de justice définitive, d'une modification légale ou réglementaire, une des dispositions des Documents Contractuels serait déclarée nulle ou inapplicable, cette situation n'affectera pas les autres dispositions des Documents Contractuels. Dans cette hypothèse, les parties conviennent de se réunir pour analyser l'impact de cette situation au regard de leurs obligations respectives et de l'objet des Documents Contractuels afin de poursuivre leurs relations.

## NON RENONCIATION

---

Les parties conviennent expressément que le fait pour chacune des parties de ne pas se prévaloir d'un manquement contractuel ne signifie pas renonciation de sa part à s'en prévaloir pour l'avenir.

## TRAITEMENT DES DONNÉES PERSONNELLES / INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

---

Les informations recueillies dans le cadre de la souscription du Client au(x) service(s) fournis par ITN FRANCE et au cours de l'exécution du contrat de service sont utilisées par ITN France pour mettre en place le Service, le facturer, améliorer et optimiser la qualité du Service, par exemple au moyen de sondage, ainsi que pour lui faire part d'informations relatives au Service et, le cas échéant, lui faire part d'offres commerciales susceptibles de l'intéresser. Pour ces finalités, le Client accepte que les données personnelles le concernant soient stockées, traitées et transférées par ITN France à ses partenaires commerciaux et ses sous-traitants, notamment hors de l'Union Européenne, qui ne pourront accéder à ses données personnelles que pour s'acquitter de certaines fonctions indispensables à la fourniture du Service, dans le strict respect des droits du Client en matière de protection des données personnelles. Ces informations pourront être utilisées à des fins de prospection commerciale, notamment par automate d'appels, télécopieur ou courrier électronique, dans les conditions posées par l'article L.34-5 du Code des postes et des communications électroniques. Le Client peut s'y opposer sans frais hormis ceux liés à la transmission du refus, lui en adressant un courrier à l'adresse visée ci-après ou par téléphone lors de la réception de messages par automate d'appels.

Il est rappelé que toutes ces informations sont traitées dans le cadre du respect des dispositions de la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 et des textes successifs en la matière. Conformément à la loi « informatique et libertés », toute collecte et traitement des informations a fait l'objet par ITN FRANCE d'une déclaration auprès de la CNIL. ITN FRANCE est le seul détenteur des informations concernant le Client. Le client dispose d'un droit d'accès et de rectification et de suppression des données personnelles, exerçable en écrivant au siège social d'ITN FRANCE

Il appartient au Client, sous son entière responsabilité, de respecter cette même loi lors de l'utilisation du Service concerné, la responsabilité d'ITN FRANCE ne pouvant être recherchée à ce titre.

## DOMICILIATION

---

Les parties élisent domicile à leur siège social et/ou domicile professionnel respectif. Chacune des parties, en cas de changement de siège social ou de domicile professionnel, s'engage à prévenir l'autre par lettre recommandée avec demande d'avis de réception au moins un (1) mois avant la date effective du changement.

## LOI FRANÇAISE

---

Les parties conviennent expressément que les documents contractuels dans leur intégralité sont régis par la langue française et la loi française.

## ASTREINTE

---

Vivaction met à disposition de ses clients un service d'astreinte 365 jours par an, ouvert de 18h à 21h du lundi au vendredi, de 9h à 21h samedi, dimanche et jours fériés. Ce service est facturé 2€ hors taxe mensuellement, sauf dénonciation expresse du client.



## ATTRIBUTION DES COMPÉTENCES

Pour tout litige pouvant survenir entre le Client et ITN FRANCE, le Tribunal de Commerce de NANTERRE sera réputé compétent même en cas de pluralité de défendeurs ou d'actions en Référé.

## RECOMMANDATIONS POUR LA TELEPHONIE FIXE

**ANNEXE AUX CONDITIONS PARTICULIERES DES SERVICES DE TELEPHONIE FIXE**  
Les recommandations suivantes sont valables pour les Equipements Terminaux, et en particulier les terminaisons numériques de réseau (TNR), installés par France Telecom précédemment à la mise en service du Service ou dans le cadre du Service fourni par VIVACTION, France Telecom agissant pour le compte de VIVACTION dans ce dernier cas.

### AMÉNAGEMENT DES LOCAUX

#### Conditions d'environnement

Le local d'implantation de l'équipement installé par France Télécom doit respecter des conditions d'environnement.

Les principes en sont les suivants :

\* Il est recommandé :

- d'éviter la proximité d'une source de chaleur (chauffage, baie exposée au soleil, etc.) ;
- d'éviter les locaux humides et la proximité de canalisations d'eau ;
- d'assurer une aération suffisante à l'abri des poussières, des vibrations et des chocs.

\* La température doit être comprise entre + 5 et + 40°C avec un gradient de température inférieur à 5°C par heure afin d'éviter les phénomènes de condensation.

\* L'humidité relative doit être comprise entre 5 et 85%.

\* L'éclairage peut être assuré par des lampes à incandescence ou à fluorescence à allumage instantané et antiparasité. L'emploi de tubes fluorescents à starter est à proscrire.

\* Les revêtements de sol en linoléum ou en carrelage sont conseillés. Les moquettes sont à proscrire. Si le revêtement de sol est un faux plancher, celui-ci doit être neutre sur le plan électrique (revêtement antistatique) et connecté à la terre électrique. Le revêtement de sol devra avoir une résistance d'écoulement des charges à la terre comprise entre 0,5 et 20 000 M ohms.

#### Alimentation électrique

Une prise 220 V secteur devra être disponible à proximité des équipements de France Télécom pour l'alimentation des appareils de mesure.

#### Prise de terre

Un bornier de distribution, raccordé par un câble direct au puits de terre doit être disponible dans le local technique. Si le puits de terre ne peut être atteint aisément, il est admis d'utiliser une distribution directe provenant de la barrette de terre au tableau électrique. Dans le cas où le dispositif de raccordement et les équipements de France Télécom sont implantés dans des locaux distincts, la mise à disposition de la terre se fera dans chacun de ces locaux selon les principes énoncés précédemment. L'équipotentialité des terres sera réalisée par vos soins.

## ADDITION DE L'IMMEUBLE AU RÉSEAU FRANCE TÉLÉCOM

L'adduction est destinée à assurer les liaisons nécessaires entre le réseau de France Télécom et le réseau desservant l'immeuble. France Télécom détermine le point d'accès au réseau public. L'adduction de l'immeuble au réseau France Télécom est de la responsabilité de l'Utilisateur Final.

**Caractéristiques techniques de l'adduction**  
L'adduction est généralement un ouvrage de génie civil constitué de canalisations et de chambres. Les canalisations sont réalisées avec des tubes en polychlorure de vinyle non plastifié, à la norme NF 54 018. Le dimensionnement des canalisations est déterminé en fonction des besoins en produits de France Télécom. L'implantation de cet ouvrage doit se faire à une certaine profondeur et respecter des distances minimales avec les plantations et les ouvrages des différents concessionnaires ou services.

#### Profondeur d'implantation

Pelouse, jardin d'agrément	Aire accessible aux voitures
60 cm	80 cm

L'ensemble des prescriptions techniques ne pouvant être présenté dans ce document, les services techniques de France Télécom se tiennent à la disposition de l'Utilisateur Final pour lui communiquer, en cas de besoin, les règles à respecter pour la mise en œuvre de l'adduction.

## PROLONGEMENT EN DOMAINE PRIVÉ

Le prolongement en domaine privé est le raccordement de la Réglette ou Tête de câble France Télécom à la Terminaison Numérique de Réseau (TNR) pour les accès de base Isolés ou pour les groupements d'accès de base. Dans une limite de trois mètres entre la Tête de câble et la TNR, France Télécom réalise le prolongement en domaine privé. Au delà de cette limite, le prolongement est de la responsabilité de l'Utilisateur Final.

Le service Numéris accès de base Isolé ou groupement d'accès de base, est disponible au niveau de la TNR qui peut être associée à un Boîtier d'Alimentation Locale (BAL) nécessitant une alimentation. L'installation de la Terminaison Numérique de Réseau est de la responsabilité de France Télécom. Cet équipement est de préférence mis en place à proximité immédiate de l'arrivée des câbles du réseau public.