

PREAMBULE

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 VIVACTION fournit au Client ses services de Roaming et de confidentialité (ci-après dénommés le « Service ») au travers d'équipements tels que (mais non limités à) des cartes SIM, hotspot WI-FI, (Équipements), Applications. 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. Aux termes des présentes Conditions particulières, le terme « Client » désigne toute personne morale (société, collectivité ou commerçant) et/ou toute personne physique ayant la qualité de commerçant et immatriculé en tant que tel et/ou toute personne physique ayant atteint l'âge légal de la majorité qui souscrit aux services Business Traveller Box proposé par VIVACTION

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

DATA

1. UTILISATION DU MATÉRIEL

Le Client s'engage à faire une utilisation raisonnable de tous les équipements et de les gérer en conformité avec leur mode d'emploi. Le client accepte également :

- qu'il n'effectuera aucune réparation ou modification de quelque façon que ce soit des équipements,
- qu'il n'utilisera les équipements à des fins illégales,

2. SOUSCRIPTION

Les dettes contractées au titre d'un autre contrat préexistant auprès d'VIVACTION devront être réglées préalablement à la souscription de tout nouveau Contrat.

Le fait de souscrire au Service Business Traveller Box implique l'adhésion entière et sans réserve du Client.

Le client reconnaît avoir vérifié l'adéquation du Service à ses besoins et avoir reçu d'VIVACTION toutes les informations et conseils nécessaires pour souscrire au Contrat en connaissance de cause.

Une fois que le Contrat accepté par le Client et validé par VIVACTION, il ne peut plus être annulée par le Client mais doit faire l'objet d'une demande résiliation conformément à l'article « Résiliation » des conditions générales de ventes d'VIVACTION.

a. Description des services

VIVACTION propose des offres de mobilité avec engagements sous forme de forfaits data seule, voix +data en fournissant au client final :

- Une Business Traveller Box gérant la connexion avec le Smartphone du client final
- Une application Business Traveller Box étant en charge des paramètres de sécurité, (VPN, diagnostic du Smartphone,) ainsi que d'un soft phone permettant l'établissement d'appel avec le protocole IP.
- Une offre de consommables data et/ou Voix

La mise à disposition d'une interface Web permettant au client final ou à l'administrateur de pouvoir gérer un ensemble de paramètres de son propre compte.

Le détail des services souscrits par le client sont détaillés dans le bon de commande (ou contrat).

b. Description de l'offre

L'offre Business Traveller Box est composé d'une Business Traveller Box achetée en une fois à la souscription ou payable en mode locatif durant toute la durée du service.

En cas d'achat en une fois, Vivaction assure une garantie matérielle d'une année à partir de la date de livraison des équipements par Vivaction.

Le transfert de propriété des Business Traveller Box fournis par VIVACTION au Client est subordonné au paiement de L'intégralité de la valeur des Business Traveller Box choisis. Cependant, le transfert des risques (détérioration, perte ou Vol) est effectué à la livraison. Il appartiendra au Client de prendre toutes les assurances nécessaires à la **couverture de ces risques**.

En cas de saisie-arrêt ou de toute autre intervention d'un tiers sur les marchandises, le Client devra impérativement aviser ce tiers de l'existence de la clause de propriété et en informer VIVACTION sans délai afin de lui permettre de préserver ses droits. Le Client s'interdit en outre de donner à gage ou de céder à titre de garantie la propriété des marchandises ;

Celles-ci ne pourront être ni revendues ni transformées avant le paiement intégral du prix.

En cas de redressement judiciaire ou de toutes autres procédures collectives à l'encontre de l'acheteur, la revendication des marchandises pourra être effectuée dans les délais prévus à l'article L 624-9 du Code de Commerce.

VIVACTION, pour des raisons techniques ou économiques ou réglementaires, pourra être amenée à cesser ou changer la commercialisation de certaines composantes de ses services (notamment les Business Traveller Box associés aux offres), sous réserve d'en informer le Client avec un préavis de 3 (trois) mois. Les équipements fournis au Client, y compris leurs logiciels et instructions techniques, demeurent, entre les parties, la propriété exclusive, incessible et insaisissable de VIVACTION ou de ses ayants droit, tant que le transfert de propriété, subordonné au paiement de l'intégralité des factures émises au titre de la commande de terminal, n'est pas intervenu.

Les équipements ne pourront être cédés ou mis à disposition d'un tiers sous quelque forme que ce soit.

Depuis le jour de leur livraison, jusqu'au jour de leur restitution ou du transfert de propriété, le Client aura la qualité de gardien des équipements au sens de l'article 1384 alinéa 1 du Code civil. Le Client s'interdit en tout état de cause d'effectuer toute ouverture, intervention technique, transformation ou modification sur les équipements à quelque fin que ce soit.

Le Client informera VIVACTION sans délai de toute disparition, destruction ou détérioration altérant le fonctionnement de tout ou partie des équipements. Sauf en cas de force majeure tel que mentionné aux Conditions Générales VIVACTION, ou de fait exclusivement imputable à VIVACTION, tout Equipement Terminal perdu, démonté, modifié ou endommagé, sera facturé au Client au prix correspondant aux mensualités restant à régler jusqu'à la fin de l'engagement de durée.

Remplacement / Réparation du Terminal

c. Garanties

Les produits neufs (appareil de téléphonie mobile, batterie) ainsi que les matériels périphériques sont garantis contre tout vice caché de fabrication ayant pour origine un phénomène interne au produit et ses couverts par la garantie légale contre tout vice caché de fabrication. Pour ces produits et accessoires la garantie proposée par les constructeurs s'applique. Si la garantie du constructeur ne s'applique pas ou si elle est expirée, toute réparation sera à la charge du Client. Sauf dispositions spécifiques, la durée de la garantie contractuelle du Terminal est d'un (1) an.

La durée de la garantie contractuelle des Accessoires (tels que notamment les chargeurs secteurs, batteries, câbles allumes cigares, kits piétons bluetooth...) est de six (6) mois. Les Accessoires listés ci-après ne font l'objet d'aucune garantie : accessoires, étuis, housses, stylets, protections d'écran.

Il est entendu que la garantie contractuelle court à compter de la date de livraison des Business Traveller Box et Accessoires.

d. Conditions de garanties

VIVACTION se réserve le droit de refuser l'exécution de la garantie tant que le Client lui sera redevable d'une quelconque somme.

De même, sont exclus de la garantie contractuelle :

- les conséquences des modifications et/ou transferts des installations ;
 - les conséquences des modifications et/ou transformations dans les caractéristiques des appareils, même celles effectuées à la demande de VIVACTION ;
 - les incidents consécutifs à une mauvaise utilisation des Business Traveller Box et des Accessoires ou à une utilisation excédant leur taux de charge ;
 - l'entretien courant incombant à l'utilisateur ;
 - l'entretien d'accessoires, d'adjonctions ou de tous autres dispositifs non fournis par VIVACTION ;
 - la réparation de dégâts résultant de défauts de fabrication d'équipements non fournis par VIVACTION ainsi que ceux résultant d'un accident de transport, d'une chute des Business Traveller Box et des Accessoires, d'une défaillance de l'alimentation électrique, de l'installation téléphonique ou de causes autres que celle découlant de l'utilisation normale, le service rendu anormalement difficile par la connexion électronique des appareils à d'autres Business Traveller Box et Accessoires, ainsi que les dégâts occasionnés par des surtensions électroniques (foudre, EDF...), dégâts causés par l'eau, inondations, etc. ;
 - la réparation de dégâts ou de modifications réalisées par des personnes autres que celles autorisées par VIVACTION ;
 - les Business Traveller Box et Accessoires dont le type et/ ou le numéro de série sont rendus non identifiables ;
 - les échanges de Business Traveller Box et Accessoires demandés pour des pannes fonctionnelles non constatées ;
 - le vol ou la perte ;
 - les défauts et détériorations provoqués par l'usure naturelle ou par un accident extérieur (montage erroné, entretien défectueux, utilisation anormale...) ou encore par une modification du Terminal et /ou de l'Accessoire non prévu ni spécifié par VIVACTION ;
 - la détérioration physique des Business Traveller Box et des Accessoires sans lien avec le fonctionnement normal de ces derniers ;
 - la détérioration électrique ou rayonnante (foudre, par exemple) ayant une origine quelconque extérieure aux Business Traveller Box ou à l'un de ses accessoires ;
 - le défaut d'exploitation lié aux anomalies de fonctionnement des divers réseaux extérieurs au Terminal et/ou de l'Accessoire ;
- Le Client fera parvenir à ses frais et à ses risques, les Business Traveller Box endommagés à l'adresse indiquée par VIVACTION. La mise à disposition d'une nouvelle Business Traveller Box en remplacement de celui déclaré hors-service du fait du Client sera faite aux conditions tarifaires figurant au tarif en vigueur au jour de la déclaration d'incident.

Remplacement/ Réparation d'un Terminal défaillant.

En cas de défaillance matérielle confirmée du Terminal fourni par VIVACTION dans les 5 (cinq) jours ouvrés suivant la livraison du terminal en question, VIVACTION s'engage au remplacement de ladite Business Traveller Box, sous 2 (Deux) jours ouvrés si le client se trouve en France Métropolitaine, en prenant à sa charge les frais de port.

Au-delà des 5 (Cinq) premiers jours suivant la livraison de la Business Traveller Box et jusqu'à l'extinction du Service, en cas de défaillance matérielle du Terminal en question, VIVACTION fournira au client, le temps de sa réparation, une Business Traveller Box de secours dans les 2 (Deux) jours ouvrés, après

réception d'un formulaire de déclaration d'incident précisant la nature du dysfonctionnement.

Dans les 2 (deux) jours ouvrés suivant la réception par le client du terminal réparé ou du nouveau terminal, le Terminal de secours envoyé par VIVACTION devra lui être retourné en parfait état physique et de fonctionnement, avec la totalité de ses accessoires et manuels, faute de quoi tout Terminal perdu, démonté, modifié ou endommagé, sera facturé au Client aux conditions indiquées. VIVACTION ne peut en aucun cas être tenue pour responsable explicitement ou implicitement d'une détérioration ou d'une perte de quelque type que ce soit qui aurait pour cause la perte, la détérioration ou la corruption d'un contenu ou de données survenue pendant la réparation ou le remplacement du Terminal.

La réparation, la modification ou le remplacement d'une pièce pendant la période de garantie ne sauraient avoir pour effet de prolonger la garantie des Business Traveller Box et des Accessoires.

Le Client ne pourra prétendre aucune indemnisation et renonce à mettre en cause la responsabilité de VIVACTION du fait de l'indisponibilité de son (ou de ses) Business Traveller Box/Accessoires durant les phases de dysfonctionnement et de réparation.

e. Perte ou Vol de la Business Traveller Box

En cas de Perte ou vol du Terminal le Client doit impérativement bloquer l'utilisation de sa ligne dans l'interface mise à sa disposition pour gérer son profil et ses paramètres.

Le remplacement de la Business Traveller Box et/ou de la Carte SIM sera facturé aux conditions de tarifs en vigueur.

Le montant des consommations passées jusqu'à la suspension effective du service reste à la charge du client, ainsi que le montant de l'abonnement durant toute la durée de suspension du service.

f. Terminal de Secours

Afin de permettre une continuité de service, en cas de perte, vol ou détérioration d'un Terminal, VIVACTION fournira au Client, à la demande de celui-ci (et sous réserve d'acceptation de devis par le client), une Business Traveller Box de Secours de secours.

2. Cette offre de connectivité inclus des frais d'accès à la mise en production du dit service ainsi que d'un abonnement mensuel par accès durant toute la durée de l'engagement. L'offre Business Traveller Box inclus une offre de connectivité adossée à un réseau mondial haut débit 3 G 3 G+

Une option de confidentialité des flux data et VOIP appelé Square Secure est disponible sous forme d'option.

Cette option comprend des frais de mise en service à la souscription ainsi que des frais de maintien de services annuels payables à la date anniversaire de la mise en service.

Cette option fait l'objet d'un abonnement mensuel pour chaque utilisateur.

Le crédit de communication (voix/data) est mensuel et non reportable d'un mois sur l'autre.

g. Mode de blocage d'une Business Traveller Box

Pour bloquer une Business Traveller Box, l'utilisateur ou le gestionnaire de flotte devra se connecter sur l'espace « selfcare-services.com », identifier la Business Traveller Box à bloquer et confirmer le blocage. Tout blocage est définitif et nécessitera l'intervention de Vivaction dans un délai maximum de 10 jours ouvrés pour réactiver la Business Traveller Box.

h. Portabilité

L'offre Business Traveller Box est composée d'un ensemble de ressources afin d'échanger des flux Data et des flux voix. Un numéro fixe non géographique sera attribué à chaque utilisateur afin de pouvoir utiliser le service Business Traveller Box.

La portabilité des numéros non-géographiques fixes ainsi que les numéros de communications interpersonnelles (numéros commençant par 09 ces numéros sont portables au sein de la métropole ou d'un même territoire ultramarin.

i. L'ACCÈS NON AUTORISÉ DU SERVICE

1) En cas d'utilisation non autorisée et/ou frauduleuse du service par une personne tierce, le Client devra le notifier par écrit à VIVACTION dans les 48 heures de la découverte de cette utilisation en soumettant à VIVACTION un ticket depuis son "Espace Membre" sécurisé. À cette occasion, le Client devra impérativement fournir son numéro de compte ainsi qu'une description détaillée des circonstances de l'utilisation non autorisée ou frauduleuse du service.

2) Le défaut de notification conformément à la clause ci-dessus sur « l'accès non autorisé du service 1) » peut entraîner la résiliation du service et générer, à la charge du Client, des frais supplémentaires. Le Client est en tout temps responsable de toute utilisation du service, y compris en cas d'utilisation du Service par des tiers non autorisés.

Il est ici précisé que lorsque le Client procède à la création de son Espace client sur le Site, il lui appartient de définir un « nom d'utilisateur » et un « mot de passe » que seul le Client pourra utiliser lors de chaque connexion pour pouvoir bénéficier des services du Site et réaliser des transactions sur ce dernier.

Le Client est et demeurera seul gardien et responsable de ses noms d'utilisateur et mot de passe, de leur protection et de l'usage qui en est fait.

VIVACTION ne pourra être tenue responsable des dommages ou des pertes encourus par le Client en cas d'utilisation non appropriée (y compris interdite et non protégée) du nom d'utilisateur et du mot de passe du Client.

D'une façon générale, le Client est seul responsable et devra répondre de toute activité/transaction réalisée sous ses noms d'utilisateur et mot de passe.

VIVACTION ne pourra pas être tenue responsable de l'usage qui en est fait.

À tout moment VIVACTION pourra estimer et/ou suspecter qu'il y a eu une atteinte à la sécurité du nom d'utilisateur ou du mot de passe du Client.

Dans cette hypothèse, VIVACTION se réserve le droit (à son entière discrétion) :

- De suspendre les noms d'utilisateur et mot de passe du Client ; et/ou
- D'exiger que le Client modifie son nom d'utilisateur et/ou mot de passe utilisé(s).

CONGESTION DU RÉSEAU DATA/ SERVICE EN PANNE

1) Etant donné les contraintes techniques liées aux fournisseurs d'accès internet (FAI) internationaux d'INTERNET, le Client reconnaît et accepte que puisse éventuellement survenir : une congestion du réseau, une réduction de la connexion dans certains pays étrangers.

2) Le client reconnaît et accepte que toute interruption de service pour une raison quelconque et / ou toute impossibilité de se connecter à un point d'accès local et/ou d'appeler un destinataire, en raison d'une panne, empêchera le bon fonctionnement des services.

3. RÉILIATION DU COMPTE

Les dispositions suivantes s'appliquent à la résiliation des comptes :

A. La résiliation d'un compte se fait par la création d'un "ticket" depuis l'« Espace Membre » puis par l'envoi de ce ticket au Département Comptabilité.

B. Dans le cas où le Client décide de mettre fin au service auquel il a souscrit, conformément aux dispositions contractuelles le liant à VIVACTION, il demeurera responsable et assumera seul les frais de services encourus avant la résiliation et la fermeture.

C. En cas de cessation de service, tout solde créditeur prépayé restera acquis à VIVACTION sans demande de remboursement possible.

4. PRODUITS ET LIVRAISON

1) Le client est responsable des produits dès la livraison à l'adresse indiquée dans la commande. Les produits seront seulement livrés à l'adresse indiquée dans la commande. Les produits ne seront pas laissés que contre récépissé signé par le Client.

2) VIVACTION ne pourra être tenu responsable des produits perdus en transit à moins que le Client ait notifié à VIVACTION dès qu'il a pris connaissance que les produits n'ont pas été livrés. Si les produits arrivent dans un état endommagé, le client est chargé d'en informer VIVACTION immédiatement au moment de la livraison. Le Client est tenu de fournir si nécessaire les documents relatifs à la livraison. Le Client doit informer VIVACTION si des produits ont été livrés à tort.

3) Les produits proposés par VIVACTION sont régulièrement mis à jour par les fabricants. Par moment, les spécificités des produits peuvent varier de l'information fournie sur le site. Pour éviter tout doute, la description des produits sur le site a pour seul objectif de fournir une indication sur les fonctionnalités et l'utilisation. Toutes les spécificités techniques peuvent être obtenues auprès des fabricants directement.

4) Lorsqu'un client a acheté un produit via le Site, le Client peut annuler l'achat et le retourner, inutilisé et non ouvert (dans son emballage d'origine), dans les 7 jours suivants sa réception. Le retour du produit est à la charge exclusive du Client. Avant de renvoyer un produit, le Client devra préalablement en informer VIVACTION. Lorsqu'INTERNET reçoit le produit en retour, il sera procédé au remboursement du coût du produit ainsi que le crédit que le Client aura choisi au moment de l'achat étant rappelé d'une part, qu'il ne sera procédé à aucun remboursement pour des montants inférieurs à la somme de USD \$ 5 (five), d'autre part que cet engagement de remboursement par ITN

FRANCE ne vaut que pour la première recharge effectuée par le Client pour les besoins de la création/activation de son compte.

5. COMPTES DES ENTREPRISES

Les comptes des entreprises ont un sous- compte pour chaque collaborateur mobile, sous une seule facturation. Chaque sous-compte est géré séparément, pour l'authentification, l'autorisation et l'installation. Toute facturation du sous- compte est faite pour le compte principal de l'entreprise. La facturation peut être personnalisée sur demande du Client. Le compte principal d'entreprise est solidairement responsable de tous les sous- comptes. Le compte d'entreprise est soumis aux mêmes règles que les comptes individuels sauf indication contraire.

6. GARANTIES, LIMITATIONS DE RESPONSABILITÉ ET INDEMNISATION

1) Limitation de responsabilité

VIVACTION s'engage à fournir un haut niveau de disponibilité de service. Cependant, VIVACTION ne peut être tenu responsable de retard ou de défaut de livraison de service telle que la capacité de se connecter à tout réseau ou point d'accès (ou établir toute forme de communication), ou toute suspension, interruption, basse vitesse, ou la dégradation du service résultant des causes suivantes:

- A. Acte ou omission d'un opérateur de réseau sous-jacent, prestataire de services, fournisseur ou une autre tierce partie ;
- B. Défaut d'équipement du réseau ou des installations ;
- C. Modification ou mise à niveau du matériel, du réseau ou d'une installation. Événements de force majeure tel que (mais sans s'y limiter) les catastrophes naturelles, les grèves, incendies, guerres, émeutes, les actions du gouvernement ;
- D. La pénurie matérielle du réseau ou des installations ;
- E. Panne du service, du matériel, du réseau, ou d'une installation causée par une perte de puissance.

F. Toute autre cause qui dépasse les limites du contrôle de VIVACTION, telles que (sans s'y limiter) l'échec d'une communication entrante ou sortante, des interruptions de communication, la dégradation de connexion, transmission ou qualité de la voix.

G. VIVACTION procure des services de roaming à partir d'opérateurs de réseau divers. VIVACTION ne peut pas spécifiquement contrôler la fiabilité ou la qualité des réseaux qui fournissent tels services. Le Client accepte que, le service ne doive être utilisé pour envoyer ou recevoir des données ou des communications vocales.

2) La responsabilité d'VIVACTION pour les dommages quelle qu'en soit la nature (y compris mais non limités à) contractuels, délictuels (y compris la négligence), en aucun cas ne doit dépasser le niveau des fonds de crédit prépayés positifs dans le compte du client au moment où ces dommages ont été constatés par le client.

3) Équipement

VIVACTION s'engage à assurer le service après-vente des Produits. L'Acheteur bénéficie d'une garantie jusqu'à 12 mois sur l'équipement (hot spot wifi) (il n'y a pas de garantie sur les accessoires (chargeur, batterie).

Les dommages d'origine externe ou consécutifs à une mauvaise utilisation du Produit ou à une utilisation non conforme, une intervention autre que celle des personnes habilitées par le constructeur, d'un choc, d'une mauvaise utilisation, d'une exposition à l'humidité (oxydation), sont exclus de la garantie.

VOIX

ARTICLE 1 : DEFINITIONS

Les mots et expressions ci-après ont, dans le cadre des présentes Conditions Générales, le sens suivant :

Abonnement : mode de souscription aux Services permettant au Client de bénéficier des prestations décrites à l'article 7 des présentes.

Appelant : désigne l'abonné téléphonique de l'OBL qui utilise le Service du Client et qui est à l'origine de la communication vers un Numéro.

ARCEP : désigne l'Autorité française de Régulation des Télécommunications.

Client : personne physique âgée de 18 ans révolus ou personne morale qui souscrit aux Services, qui est par là même soumise aux présentes Conditions Générales.

Codes Confidentiels : codes personnels sous la forme d'identifiants, de mots de passe et éventuellement d'un pseudonyme et permettant au Client d'accéder au réseau de téléphonie VIVACTION et à son Compte Personnel.

Compte Client : page renfermant toutes les informations personnelles du Client, disponible sur le Site et accessible après saisie de ses Codes Confidentiels par le Client.

Contrat : Accord conclu entre VIVACTION et le Client qui a accepté les présentes Conditions Particulières, après validation par VIVACTION de la demande de souscription du Client selon les modalités définies à l'article 6 des présentes.

Crédit de Communications Prépayées : recharge du montant sélectionné par le Client dans le formulaire d'inscription ou de rechargement qui lui permet de bénéficier, à hauteur du montant crédité, des prestations décrites à l'article 7 des présentes.

Destination : désigne les destinations vers lesquelles le Service est fourni par VIVACTION au Client. La liste des Destinations (Nationales et Internationales), proposées par VIVACTION au Client figure dans la grille tarifaire jointe à la Commande. La grille tarifaire précise les codes pays se rattachant aux Destinations.

Équipement(s) : matériel de connexion réseau (modems, routeurs, switchs, etc.) et ordinateur individuel du Client sur lequel est installé le Logiciel avec ses éventuels périphériques raccordés, dont le Client vérifie au préalable la compatibilité avec

l'Équipement Terminal conformément aux stipulations de l'article 3 des présentes.

Équipement Terminal : ensemble des matériels pouvant être fournis par VIVACTION, achetés ou loués par le Client en vue d'assurer l'interface entre l'équipement téléphonique initial du Client et l'Équipement.

Logiciel : application logicielle pouvant être fournie par VIVACTION au Client, sous conditions, en vue de permettre à ce dernier de bénéficier des Services. Le Logiciel est exclusivement destiné à être employé avec l'Équipement Terminal ou avec l'un des équipements figurant sur la liste établie par VIVACTION.

Mois Contractuel : période de 28 à 31 jours selon les mois courant chaque mois à compter du nième jour du mois à partir du jour de souscription (ou de rétablissement du Service en cas de suspension) et se terminant la veille du nième jour du mois suivant. Par exception, si le nième jour est inexistant dans le mois considéré, il sera remplacé par le jour précédent.

Numéros : désigne les numéros choisis par le Client ou attribués par VIVACTION parmi les tranches (i) de numéros de type 0ZABPQMCDU pour les « numéros d'abonnés géographiques », de type 097BPQMCDU pour les « numéros d'abonnés non géographiques interpersonnels », de type 0805 PQMCDU pour les « numéros Libre Appel », et de type 0811 PQMCDU, 0820 PQMCDU, 0825 PQMCDU, 0891 PQMCDU, 0892 PQMCDU pour les « numéros payants », attribués par l'ARCEP, et listés dans chaque Commande.

OBL : désigne l'opérateur de boucle locale auprès duquel est raccordé l'Appelant. Par défaut et sauf stipulation contraire indiquée dans la Commande, l'OBL est France Télécom.

Origine : désigne l'OBL depuis lequel est émis un appel d'un Appelant. Pour l'OBL France Télécom, on distingue 18 Zones de Transit métropolitaines ; ce paramètre pouvant être mis à jour par France Telecom lui-même.

Partie(s) : individuellement le Client ou VIVACTION et collectivement le Client et VIVACTION.

Services : ensemble des Services décrits à l'article 7 des présentes proposés à titre gratuit ou onéreux par VIVACTION au Client permettant notamment à ce dernier d'émettre et/ou de recevoir des communications à destination ou en provenance d'autres Clients et/ou de tiers.

Site : site web de VIVACTION accessible à l'adresse URL suivante : www.vivaction.com ou tout autre site figurant sur le bon de commande.

ARTICLE 2 : OBJET

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de définir, d'une part, les modalités de souscription aux Services et, d'autre part, les conditions d'utilisation desdits Services par le Client.

ARTICLE 3 : CONFIGURATION INITIALE

Le Client reconnaît être seul responsable de l'installation, de l'utilisation et de la maintenance de son Équipement. Son Équipement doit être agréé et conforme aux dispositions du CPCE, aux normes en vigueur et compatible avec le protocole de voix sur IP et codecs préconisés par VIVACTION, ainsi qu'un accès Internet opérationnel et suffisant.

ARTICLE 4 : CONDITIONS D'ACCES AUX SERVICES

Le Client est informé que, selon la version du Service, il peut être nécessaire que son Équipement soit allumé. L'Équipement doit être connecté à un service d'accès à Internet haut débit dont la bande passante est largement dimensionnée selon les recommandations de VIVACTION.

Lesdites conditions d'accès sont susceptibles d'évolutions selon les conditions décrites à l'article 12 des présentes.

ARTICLE 5 : EQUIPEMENT TERMINAL

L'Équipement Terminal est éventuellement fourni par VIVACTION soit en location, soit à la vente, selon les Services souscrits par le Client.

1. Propriété :

Dans l'hypothèse où l'Équipement Terminal est fourni en location au Client, VIVACTION reste propriétaire dudit Equipement Terminal et accorde au Client, qui en a la garde, un droit d'utilisation. En aucun cas, le Client ne devra porter atteinte à l'intégrité électrique et électronique de l'Équipement Terminal.

Dans l'hypothèse où l'Équipement Terminal est acheté par le Client, VIVACTION garantit exclusivement que l'Équipement Terminal est dépourvu de défaut matériel ou de fabrication. La garantie est accordée pour une durée de un (1) an à compter de la date de livraison de l'Équipement Terminal. Ceci n'est pas une garantie de fonctionnement ininterrompue et la présente garantie n'est recevable que sous réserve d'une utilisation normale de l'Équipement Terminal conforme aux recommandations de VIVACTION.

2. Livraison :

La livraison de l'Équipement Terminal est effectuée par service postal d'acheminement rapide après validation de la commande. Toute livraison est effectuée au lieu indiqué par le Client lors de la commande. Les risques liés à l'Équipement Terminal sont transférés de plein droit au Client dès sa remise à ce dernier ou à toute personne autorisée par le Client.

Les délais et dates de livraison indiqués par VIVACTION sont donnés à titre purement indicatif. Leur dépassement ne peut ni entraîner l'annulation de la commande du Client, ni donner lieu à l'octroi d'une indemnité de quelque nature que ce soit. Néanmoins, VIVACTION fera ses meilleurs efforts pour respecter les délais donnés à titre indicatif.

Faute pour VIVACTION d'être informée d'une non-conformité, erreur de livraison ou dommage subi par l'Équipement Terminal dans les sept (7) jours de sa réception par le Client, le Client sera réputé avoir renoncé à toute réclamation à ce titre.

Si une réclamation est considérée comme justifiée par VIVACTION, celle-ci pourra choisir soit de remplacer l'Équipement Terminal reconnu non conforme ou affecté d'un défaut apparent, soit de créditer le Client de tout ou partie du montant facturé. En cas de retour accepté, les frais de transport sont à la charge du Client.

3. Installation :

L'Équipement Terminal doit être raccordé à un appareil téléphonique doté de touches analogiques conformément aux paramétrages et aux instructions du guide d'installation fourni avec l'Équipement Terminal.

L'installation et la configuration de l'Équipement Terminal sont effectuées sous l'entière responsabilité du Client.

Si la configuration de l'Équipement Terminal réalisée par le Client n'est pas conforme et ne permet pas à l'appareil téléphonique connecté audit Equipement Terminal d'accéder aux Services, les communications émises depuis ledit téléphone pourront être acheminées sur le réseau téléphonique commuté (RTC) et facturées par l'opérateur de téléphonie fixe du Client selon les conditions tarifaires en vigueur de ce dernier.

Il est précisé que VIVACTION pourra à tout moment demander au Client d'effectuer d'éventuelles mises à jour logicielles de l'Équipement Terminal afin de pouvoir rester connecté aux Services. A défaut, le Client sera seul responsable de l'interruption et/ou de la dégradation éventuelle des Services. Le

Client autorise VIVACTION dans le cadre de la maintenance à distance à accéder à son Equipement et à réaliser les modifications nécessaires.

4. Utilisation/ jouissance :

Le Client s'engage à utiliser l'Équipement Terminal loué en bon père de famille. Par ailleurs, en sa qualité de gardien de l'Équipement Terminal, le Client assumera entièrement les

éventuels dommages et/ou préjudices causés par une utilisation anormale et/ou frauduleuse de l'Équipement Terminal. De la même manière, le Client supportera seul les risques de détérioration, de perte et/ou de vol de l'Équipement Terminal. Le Client s'engage donc à souscrire toutes les assurances nécessaires pour couvrir l'Équipement Terminal contre tous risques notamment l'incendie, le vol et le dégât des eaux.

ARTICLE 6 : SOUSCRIPTION AUX SERVICES

Modalités de souscription aux Services :

Le Client peut souscrire en ligne aux Services en s'abonnant et/ou en achetant un Crédit de Communications Prépayées.

La souscription par Abonnement et la souscription par l'achat d'un Crédit de Communications Prépayées ne sont pas exclusives l'une de l'autre.

A tout moment, le Client peut, via son Compte Personnel, modifier les Services auxquels il a souscrits. La modification sera effective à compter de la fin du Mois Contractuel en cours si la modification a été effectuée par le Client plus de 20 (vingt) jours avant la fin dudit Mois Contractuel. Dans le cas contraire, la modification sera effective à compter de la fin du Mois Contractuel suivant.

En outre, le Client peut également souscrire à un ou plusieurs des Services Complémentaires que VIVACTION met à sa disposition dans les conditions définies à l'article 8 des présentes.

Identification :

L'identification du Client est obligatoire préalablement à la première utilisation des Services. En effet, le Client doit procéder

à l'ouverture de son Compte auprès des services commerciaux de VIVACTION. Le Client s'engage à renseigner tous les champs obligatoires du formulaire et à communiquer à VIVACTION des informations exactes, complètes et non périmées. A défaut, VIVACTION se réserve la possibilité de résilier toute inscription dans les conditions définies à l'article 15 des présentes.

Le Client s'engage à informer VIVACTION de toute modification affectant l'exactitude de ces informations.

En tout état de cause, les Services ne sont accessibles qu'après validation par VIVACTION de l'adresse e-mail et des coordonnées bancaires du Client.

Codes Confidentiels :

Pour la création de son Compte, VIVACTION attribue au Client ses Codes Confidentiels sous la forme d'identifiants et de mots de passe VIVACTION. VIVACTION se réserve le droit, en cours d'exécution du Contrat, de demander au Client de modifier et/ou de changer tout ou partie de ses Codes Confidentiels, notamment pour des raisons réglementaires, techniques ou de sécurité, sans que le Client puisse réclamer une quelconque indemnité à ce titre.

Les Codes Confidentiels sont strictement confidentiels et à usage exclusif du Client. De ce fait, le Client s'engage à ne pas les communiquer à quiconque de quelque manière que ce soit. Le Client est seul responsable de leur garde et de leur utilisation et devra répondre des actes et agissements de toute personne utilisant son Compte Client même à son insu.

Le Client est responsable de l'utilisation de son Compte et toute connexion ou transmission de données effectuée à partir de ce dernier sera réputée l'avoir été par le Client et sous son entière responsabilité.

En cas de perte ou de vol ou de détournement des Codes Confidentiels par un tiers, le Client s'engage à en avvertir VIVACTION sans délai, par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse suivante : « VIVACTION - Service Administration des Ventes – 2 Cité Paradis – 75010 Paris ».

ARTICLE 7 : DESCRIPTION DES SERVICES

Les Services ont pour vocation première de permettre au Client de recevoir et d'émettre des communications téléphoniques.

Services par Abonnement :

Selon le forfait choisi par le Client, ce dernier peut recevoir et émettre des appels locaux, nationaux ou internationaux. Quel que soit l'Abonnement souscrit par le Client, ce dernier bénéficie des services associés suivants :

- Attribution d'un numéro de téléphone (ci-après dénommé le « Numéro »). Eu égard aux dispositions réglementaires en la matière, le Client est informé que le Numéro ne peut lui être attribué de manière définitive. De la même manière, le Numéro attribué au Client est incessible sous quelque forme que ce soit. VIVACTION se réserve la faculté de modifier le Numéro, notamment pour des raisons techniques ou réglementaires sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnisation à ce titre.

Services par Crédit de Communications Prépayées :

Le Client peut, à hauteur du montant dont il aura crédité son Compte, recevoir et émettre des appels locaux, nationaux et internationaux vers tout téléphone fixe ou mobile. L'activation du Compte Prépayé Rechargeable est initiée par le Client lors de l'achat d'un crédit de communications.

Il appartient au Client de veiller à ce que son Compte Prépayé Rechargeable soit suffisamment crédité afin de ne pas s'exposer à une interruption de communication. Le Client est notamment invité par VIVACTION à créditer son Compte Prépayé Rechargeable lorsque le solde de celui-ci atteint un plancher de un (1) euro.

Tout dépassement éventuel du Crédit de Communications Prépayées est dû et sera, à l'initiative de VIVACTION, soit prélevé sur le prochain Crédit de Communications Prépayées du Client, soit facturé à ce dernier par VIVACTION.

L'accès aux Services souscrits est activé le jour du paiement effectif par le Client de son premier Crédit de Communications Prépayées.

Tout Crédit de Communications Prépayées doit être utilisé dans les 3 (trois) mois à compter de son paiement effectif. Néanmoins, en cas d'achat d'un crédit supplémentaire avant la période de trois (3) mois, la période d'utilisation est prorogée pour une nouvelle période de trois (3) mois pour l'ensemble des crédits non consommés à la date de ce nouvel achat.

Limitation des Services :

En tout état de cause, quels que soient les Services souscrits par le Client, ce dernier est expressément informé des limitations de Services suivantes :

- Le Service ne permet d'émettre des communications ni vers les numéros d'urgence, ni vers les numéros spéciaux listés sur le Site
- Les communications téléphoniques vers un numéro fixe en France ou à l'international seront automatiquement interrompues au bout de 2 (deux) heures ;
- Les communications téléphoniques vers un numéro mobile seront automatiquement interrompues au bout de 1 (une) heure ;

- Toute connexion aux Services sera interrompue en cas d'interruption de la connexion haut débit du Client ;

- La nature du réseau support et de la plate-forme de Services utilisée par VIVACTION suppose une utilisation du Service en bon père de famille. Par conséquent, l'utilisation des Services à d'autres fins que privatives (par exemple le partage de l'accès téléphonique avec des personnes extérieures au foyer) ou de façon déraisonnable (taux d'utilisation manifestement excessif pour un Client par exemple, utilisation de numéros faisant l'objet d'une rémunération en faveur de l'appelant) ainsi que l'utilisation

à titre gratuit ou onéreux des Services de VIVACTION en tant que passerelle de réacheminement de communications, sont strictement interdites dans la mesure où elles sont susceptibles de créer une saturation du réseau support de nature à mettre en

péril la qualité et la continuité du Service. Si un Client ne respectait pas ce principe, il se retrouverait redevable à titre de pénalité d'une surcharge de trois (3) centimes d'euros la minute. VIVACTION se réserve également le droit de résilier en cas d'abus constaté le Contrat en application de l'article 17.3 des présentes, sans que le Client ne puisse prétendre à une quelconque indemnité.

ARTICLE 8 : DESCRIPTION DES SERVICES COMPLEMENTAIRES
VIVACTION peut mettre à la disposition du Client des Services Complémentaires pouvant être associés aux Services décrits à l'article 7 des présentes.

ARTICLE 9 : CONDITIONS FINANCIERES

Dans le cas où le Client a déjà procédé à une ouverture de compte préalable, les conditions initiales sont applicables ; à défaut, les conditions financières ci-après sont appliquées :
Facturation :

Les tarifs en vigueur des Services, ainsi que les modalités de décompte, sont disponibles auprès de VIVACTION.

Pour chaque nouvelle facture, VIVACTION adresse au Client un e-mail à l'adresse e-mail communiquée à VIVACTION par le Client, l'informant qu'une nouvelle facture est mise en ligne sur son Compte Client correspondant à l'achat d'une Recharge ou à l'utilisation des Services pour le mois à échoir. Le Client s'engage

à la consulter chaque nouvelle facture et à en faire une copie ou à l'enregistrer dans ses propres ressources de mémoire ou à l'imprimer afin de la conserver. Les factures seront accessibles en ligne pendant toute la durée du Contrat. A moins que le Client ne procède à des réclamations auprès de VIVACTION dans un délai de quinze (15) jours à compter de sa transmission en ligne, le Client est réputé avoir accepté la facture et renonce à toute demande ou réclamation à raison de toute erreur, omission ou différence qui n'aurait pas été signalée à VIVACTION dans le délai mentionné ci-dessus.

Le Client pourra consulter l'état de ses consommations à tout moment via son Compte Client. Ces informations sont mises à jour régulièrement et établies à partir des éléments disponibles. Elles sont fournies par VIVACTION à titre purement indicatif et ne constituent aucunement des données contractuelles.

Paiement :

Le Client règle VIVACTION par carte bancaire pour les recharges ou par prélèvement automatique dans le cas des abonnements, le cas échéant selon l'abonnement, sur le Site. En cas de retard ou de défaut de paiement et en l'absence de régularisation de sa situation par le Client dans un délai de six (6) jours suivant la première tentative de prélèvement échouée signifiée par e-mail au Client, VIVACTION se réserve la faculté de suspendre immédiatement l'accès du Client aux Services. Par ailleurs, en cas de retard de paiement, VIVACTION pourra appliquer une pénalité égale à une fois et demie (1,5) le taux de l'intérêt légal en vigueur à la date d'émission de la dernière facture sur les montants non réglés à l'échéance.

La suspension des Services pour retard ou défaut de paiement restera applicable jusqu'à complète régularisation par le Client de sa situation financière à l'égard de VIVACTION. Le rétablissement du Service donnera lieu à l'attribution au Client par VIVACTION d'une nouvelle date de référence pour les délais comptés en fonction des Mois Contractuels. Le Client ne pourra en aucun cas demander une exonération de paiement ou un remboursement des sommes déjà versées par lui au titre de la période de suspension.

Le Client est tenu de mettre à jour ses coordonnées bancaires. Un échec de prélèvement dû à une modification de celles-ci non signalée à VIVACTION sera entièrement imputable au Client et

sera considéré comme un défaut de paiement soumis aux sanctions définies ci-dessus.

a) Paiement par prélèvement automatique :

Le fait générateur du premier prélèvement est la souscription par le Client auprès de VIVACTION. Pour les mois suivants, le prélèvement du montant dû pour le Mois Contractuel à échoir interviendra environ quinze (15) jours avant la fin du Mois Contractuel considéré.

b) Paiement par carte bancaire :

Le Client peut acheter un Crédit de Communications Prépayées à tout moment. Le Client transmet à cet effet son numéro de carte bancaire à VIVACTION au moyen d'une connexion sécurisée mise en place par VIVACTION ou un tiers intermédiaire de paiement en ligne.

ARTICLE 10 : ASSISTANCE TECHNIQUE

Pour répondre aux questions techniques du Client et aider ce dernier à résoudre d'éventuels dysfonctionnements liés à l'utilisation des Services, VIVACTION met à la disposition du Client un service d'assistance accessible soit par le site web soit par téléphone aux heures et jours ouvrés VIVACTION.

ARTICLE 11 : PROCEDURE DE GESTION DES

INCIDENTS Procédure de notification des Incidents :

VIVACTION fournit à ses clients un point d'entrée unique qui assure l'accueil, la prise en compte, l'aiguillage et le suivi des notifications d'Incidents, le Centre de Support Client.

Ce service est accessible en heures ouvrées et jours ouvrés de VIVACTION pour les interlocuteurs désignés par le Client. Une extension du Support Client peut être souscrite et les modalités y sont précisées. Dès réception d'un appel du Client, VIVACTION vérifiera et qualifiera l'appel comme suit :

- identification de l'appelant et vérification de son habilitation,

- identification du contrat,

Une fois l'appel qualifié, VIVACTION ouvrira un ticket enregistré dans le système de gestion et référencé par un identifiant unique. Ce numéro de référence sera nécessaire au suivi de l'Incident.

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

Le Client fournira à VIVACTION toutes les informations requises par cette dernière afin de localiser et de remédier à l'Incident. Ces informations comprendront, sans que ce soit limitatif :

- Dénomination du Client,

- Nom de l'interlocuteur Client déclarant l'Incident,

- Lieu d'interconnexion au réseau VIVACTION,

- Description, localisation et conséquences de l'Incident,

- Coordonnées de la personne à contacter (nom, téléphone, fax).

Les numéros d'appel du Centre de Support Client ainsi que les coordonnées de dossier du Client sont exclusivement réservés à ce dernier et ne devront en aucun cas être communiqués un tiers, y compris les clients du Client et/ou les utilisateurs du Service du Client. En aucun cas VIVACTION n'est habilitée à effectuer la gestion de la relation avec ces derniers.

Traitement des Incidents :

VIVACTION et le Client s'échangeront les grilles de contacts respectifs ainsi que les périodes concernées et s'engagent à les tenir à jour mutuellement.

Avant de signaler un Incident, le Client s'assurera que le dysfonctionnement ne se situe pas sur ses Equipements et/ou sur ses Sites.

A l'ouverture d'un ticket, VIVACTION réalisera l'identification du dysfonctionnement constaté et confirmera par e-mail au Client

sous dix (10) minutes suivant la qualification du dysfonctionnement que celui-ci constitue bien un Incident.

Une fois l'origine de l'Incident identifiée sous sa responsabilité, VIVACTION prendra l'Incident en charge.

VIVACTION tiendra le Client régulièrement informé de l'état d'avancement de la résolution de l'Incident et dans la mesure du possible une échéance prévue de la résolution de l'incident.

Des niveaux d'escalade permettant au Client d'activer la hiérarchie de VIVACTION sont mis en place. Les niveaux d'escalade sont générés en fonction de la durée de la non-résolution d'un Incident et de la criticité de l'Incident. Le décompte des délais relatifs aux niveaux d'escalade ci-après commence à compter de l'heure à laquelle un Incident est notifié par le Client à VIVACTION, conformément à la procédure décrite ci-dessus.

Criticité des incidents	*	
Escalade niveau 1	Escalade niveau 2	
Incidents majeurs	2 heures	4 heures
Incidents mineurs	4 heures	8 heures

Le Client peut activer la hiérarchie de VIVACTION pour escalader l'incident aux contacts suivants selon les délais indiqués ci-dessus :

Escalade	Fonction
Niveau 1	Responsable STC
Niveau 2	Responsable Technique

Dans la mesure du possible, VIVACTION pourra procéder à une information d'anomalie proactive lorsque celle-ci pourrait s'opérer sur son propre réseau.

Clôture de l'Incident :

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

- Information du Client (par téléphone ou par mail concernant les incidents majeurs),
- Détermination de la durée de l'Incident,
- Clôture et archivage de l'Incident.

Gestions de travaux programmés :

Pour assurer le maintien de la qualité de son Réseau, VIVACTION peut être amenée à réaliser des travaux susceptibles d'affecter temporairement le fonctionnement des services délivrés à ses clients.

Le Client ne pourra, dans ce cas, actionner la procédure de gestion des incidents visée ci-dessus. VIVACTION devra informer préalablement le Client de toute activité planifiée pouvant entraîner une perturbation de son Service.

Les Incidents Planifiés auront lieu à des moments définis par VIVACTION au mieux des demandes des clients.

La notification de travaux programmés par VIVACTION devra intervenir au moins sept (7) 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.

Intervention de maintenance préventive :

Les visites de maintenance préventive effectuées par VIVACTION sur les Sites du Client seront à coordonner avec le responsable exploitation du Client de la région concernée, notamment pour l'accès aux Sites.

ARTICLE 12 : MODIFICATION/ EVOLUTION

VIVACTION se réserve le droit de modifier à tout moment tout ou partie des présentes Conditions Générales.

Toute modification des Conditions Générales sera notifiée au Client, par courrier électronique, au plus tard un (1) mois avant son entrée en vigueur. Dans cette hypothèse, le Client est informé du fait que, en application de l'article L.121-84 du Code de la consommation, il dispose du droit de résilier le Service dans un délai de quatre (4) mois à compter de la date d'entrée en vigueur des Conditions Générales modifiées. A défaut, le Client est réputé avoir accepté la modification de Conditions Générales. Le Client qui a résilié ne pourra prétendre au versement d'une quelconque indemnité de la part de VIVACTION.

Par ailleurs, VIVACTION se réserve la faculté de faire évoluer les fonctionnalités des Services ainsi que les conditions d'accès définies à l'article 6 des présentes.

ARTICLE 13: PROPRIETE INTELLECTUELLE

Les images, textes, programmes et autres composants du Site et de l'Équipement Terminal fourni sont protégés par la loi française sur les droits d'auteur et par des dispositions des traités internationaux sur le copyright.

Toute utilisation commerciale des textes, programmes, images et autres composants sans le consentement écrit et préalable de VIVACTION est strictement interdite.

ARTICLE 14: RESPONSABILITE

Responsabilité de VIVACTION :

VIVACTION mettra en œuvre, au mieux de ses possibilités et sous réserve des contraintes techniques, tous les moyens dont elle dispose pour fournir au Client des Services fiables et exempts de vices. VIVACTION s'engage ainsi à faire ses meilleurs efforts pour rendre les Services accessibles sans interruption sous réserve d'éventuelles pannes et interventions de maintenance nécessaires au bon fonctionnement desdits Services, d'un cas de force majeure ou d'un événement hors du contrôle de VIVACTION.

En tout état de cause, VIVACTION ne saurait voir sa responsabilité engagée notamment dans les cas suivants :

- VIVACTION ne saurait garantir que les fichiers pouvant être téléchargés à partir du Site ou grâce au Logiciel sont exempts d'infection ou virus, ver, cheval de Troie ou autre code se manifestant en contaminant ou détruisant les biens. Il appartient au Client de mettre en œuvre des procédures et points de contrôle suffisants pour satisfaire ses exigences particulières en matière d'exactitude des entrées et sorties de données et d'utiliser un système externe au Site pour récupérer les données éventuellement perdues ;

- VIVACTION ne saurait voir sa responsabilité engagée en cas de mauvaise utilisation des Services par le Client ;

- VIVACTION ne saurait être responsable de l'incompatibilité des Services avec les équipements du Client ou d'éventuels dysfonctionnements et/ou dommages découlant de cette incompatibilité ;

- VIVACTION n'est pas responsable de l'utilisation frauduleuse par des tiers du Compte Client du Client et des dommages éventuels en découlant ;

- VIVACTION n'est pas responsable en cas d'utilisation frauduleuse du Site ;

- En aucun cas, VIVACTION ne sera responsable des dommages accessoires ou indirects (notamment perte de chiffre d'affaires, de bénéfices commerciaux, de programmes, d'informations et autres) découlant de l'utilisation des Services.

En tout état de cause, dans l'hypothèse où la responsabilité de VIVACTION serait retenue dans le cadre de l'exécution des présentes Conditions Générales, le Client ne pourrait prétendre à d'autres indemnités et dommages et intérêts que le

remboursement des règlements effectués au titre des deux (2) dernières factures émises par VIVACTION à la date de réalisation du dommage.

Responsabilité du Client :

Le Client est seul responsable des dommages directs ou indirects, matériels ou immatériels, causés par lui ou ses préposés à l'occasion de l'utilisation des Services et notamment des dommages résultant :

- de l'utilisation par un tiers de ses Codes Confidentiels et de la communication de toute information qu'il aura rendue accessible, sauf à démontrer que cette utilisation ou communication résulte directement d'une défectuosité technique imputable exclusivement à VIVACTION ;

- de l'utilisation qu'il aura faite de sa connexion à Internet ;

- de l'exploitation et/ou de l'utilisation des données et informations que le Client aura communiquées sur Internet.

Le Client est averti que le fait d'utiliser des matériels non conformes, notamment des « cartes pirates » permettant d'accéder à des services qui ne correspondent pas aux Services souscrits auprès de VIVACTION, est susceptible d'être constitutif d'une infraction pénale. Le Client s'interdit notamment de décompiler, déchiffrer, extraire ou modifier toute information, donnée, paramètre ou tout autre élément composant un logiciel ou un équipement mis à sa disposition.

Le Client accepte d'indemniser VIVACTION et ses ayants droits, de toutes les pertes, dépenses, dommages et coûts, dans la mesure du raisonnable, pouvant résulter du non-respect par lui-même des présentes Conditions Générales. Les dispositions de ce paragraphe sont destinées à protéger VIVACTION et ses gérants, responsables, employés, agents, actionnaires, concédants de licence et fournisseurs des Site, Logiciel ou Services. Chacune de ces personnes ou entités pourra, en son propre nom, faire valoir ces dispositions directement à l'encontre du Client.

Le Client, s'engage à respecter les lois et règlements en vigueur de manière à ne pas porter atteinte à l'ordre public et aux bonnes mœurs ou aux droits de tiers. Ainsi, le Client s'engage, sans que cela soit limitatif, à ce qu'aucune donnée transmise à l'occasion de l'utilisation des Services :

- ne présente de caractère pornographique ou pédophile ;

- n'incite à la violence, au crime, au délit, au suicide, aux actes de terrorisme, au vol, aux actes dégradation ou de détérioration ;

- ne fasse l'apologie des crimes de guerre, des crimes contre l'humanité et des actes de terrorisme ;

- n'incite à la discrimination, à la haine ou à la violence à l'égard d'une personne ou d'un groupe de personnes à raison de leur origine ou de leur appartenance à une ethnie, une nation, une race ou à raison de leur religion ou de leurs mœurs ;

- ne porte atteinte de quelque manière que ce soit à l'honneur ou à la considération d'une personne ;

- ne porte atteinte à la sécurité, à la vie privée, à l'image et à l'intimité de la vie privée d'un tiers.

ARTICLE 15: FORCE MAJEURE

VIVACTION ne pourra être tenue responsable envers le Client ou envers tout tiers d'une éventuelle dégradation, suspension ou interruption des Services imputable à la force majeure, au fait d'un tiers ou du Client, ainsi qu'aux aléas inévitables pouvant découler de la technique et de la complexité de sa mise en œuvre.

De manière générale, les Parties ne sont pas responsables de tout retard ou inexécution, résultant d'un cas de force majeure tel que défini par la loi ou la jurisprudence. En cas de force majeure, les obligations nées du Contrat sont suspendues pendant toute la durée de son existence.

ARTICLE 16: DUREE

Le Contrat entre VIVACTION et le Client est conclu pour une durée indéterminée.

ARTICLE 17: RESILIATION

Résiliation du Service par Abonnement :

Chaque Partie est libre de procéder à la résiliation du Service par Abonnement par notification par lettre recommandée avec accusé de réception. La résiliation sera effective à compter de la fin du Mois Contractuel en cours si la notification parvient à VIVACTION plus de vingt (20) jours avant la fin dudit Mois Contractuel. Dans le cas contraire, la résiliation sera effective à compter de la fin du Mois Contractuel suivant.

Après résiliation du Service par Abonnement, le Client conserve ses Codes Confidentiels et peut continuer à utiliser le Service par Crédit de Communications Prépayées conformément à l'article 7.3 des présentes, ainsi que le Service de communications en Voix sur IP entre Clients conformément à l'article 7.1 des présentes.

Résiliation du Contrat :

Chaque Partie est libre de procéder à la résiliation du Contrat par notification par lettre recommandée avec accusé de réception moyennant le respect d'un préavis de trois (3) mois à compter de la date de réception de ladite lettre par VIVACTION. A compter de la date de résiliation du Contrat, le Client perdra l'usage de ses identifiants et ne pourra plus accéder à son espace client.

Résiliation pour faute :

En cas de manquement aux présentes Conditions Générales et notamment en cas d'utilisation détournée des Services par le Client ou de défaut de paiement, VIVACTION se réserve le droit de résilier le Contrat à tout moment unilatéralement et sans indemnité, après mise en demeure restée infructueuse pendant quinze (15) jours à compter de sa réception par le Client.

Toute résiliation des présentes entraîne l'exigibilité immédiate des sommes dues par le Client et l'acquittement de toute autre obligation prévue aux présentes.

ARTICLE 18: RESTITUTION DE L'EQUIPEMENT TERMINAL

Restitution suite à la résiliation du Service par Abonnement ou du Contrat :

Le Client doit renvoyer l'Équipement Terminal à ses frais, par courrier recommandé avec accusé de réception au plus tard dans les huit (8) jours suivants la date de prise d'effet de la résiliation du Service à l'adresse suivante : « VIVACTION – Service ADV – 2 Cité Paradis – 75010 Paris ».

A défaut de restitution de l'Équipement Terminal par le Client dans les délais, VIVACTION se réserve le droit de procéder à la facturation et au prélèvement d'un montant forfaitaire du montant des équipements souscrits.

En cas de restitution de l'Équipement Terminal en mauvais état de fonctionnement, VIVACTION se réserve le droit de facturer au Client et de lui prélever les frais de réparation dans la limite de la valeur de remplacement de l'Équipement (valeur à neuf) telle qu'indiquée sur le Site à la date de résiliation.

De plus, si l'Équipement Terminal n'est pas restitué avec l'intégralité des accessoires fournis par VIVACTION au Client (c'est-à-dire câble téléphonique, câble USB, etc.), VIVACTION se réserve le droit de facturer au Client et de lui prélever le prix de l'ensemble des accessoires, soit une somme forfaitaire de cinq

(5) euros TTC.

En cas de fourniture par VIVACTION au Client de plusieurs Équipements Terminaux, notamment pour d'éventuels problèmes de fonctionnement, le Client est dans l'obligation de renvoyer à VIVACTION dans un délai de huit (8) jours l'Équipement Terminal non utilisé sous peine de se voir facturer le prix de l'Équipement Terminal resté en sa possession.

Retour atelier :

Pour tout Equipement Terminal propriété de VIVACTION :

- le Client informe VIVACTION de tout défaut à compter de sa découverte ;

- VIVACTION met à disposition du Client un formulaire de retour atelier sur demande décrivant notamment la procédure à suivre ;

- le Client doit renvoyer conformément à la procédure décrite, l'Équipement Terminal et le Formulaire de retour atelier à ses frais à l'adresse indiquée dans ledit Formulaire ;

- l'Équipement Terminal réparé ou remplacé est réexpédié au Client par les moyens que VIVACTION jugera les mieux adaptés. Pour tout Equipement Terminal propriété du Client et couvert par la période de garantie :

- le Client informe VIVACTION de tout défaut à compter de sa découverte ;

- VIVACTION met à disposition du Client un formulaire de retour atelier sur demande décrivant notamment la procédure à suivre ;

- le Client doit renvoyer conformément à la procédure décrite, l'Équipement Terminal et le Formulaire de retour atelier à ses frais à l'adresse indiquée dans ledit Formulaire ;

- l'Équipement Terminal réparé ou remplacé en vertu de la garantie en vigueur est réexpédié au Client par les moyens que VIVACTION jugera les mieux adaptés ;

- les pièces et produits remplacés dans le cadre de la garantie deviendront propriété de VIVACTION et les pièces et produits de remplacement deviendront propriété du Client ;

- une fois retourné, l'Équipement Terminal est alors garanti pour la période de garantie restant à courir.

ARTICLE 19 : SITE(S)

VIVACTION n'est pas responsable du contenu des sites accessibles par des liens présents sur son Site. Il appartient au Client de prendre toutes les précautions nécessaires pour veiller à ce que les composants qu'il choisit d'utiliser soient exempts de virus, ver, cheval de Troie ou tout autre élément de nature à porter atteinte à ses équipements ou à l'un seulement de ses composants. En aucun cas VIVACTION ne pourra être tenue pour responsable envers quiconque pour tout dommage direct, indirect, spécial ou autre dommage résultant de l'utilisation de sites web tiers.

ARTICLE 20: CONVENTION DE PREUVE

Le Client reconnaît, dans ses relations contractuelles avec VIVACTION, la validité et la force probante des courriers électroniques échangés entre les Parties. De même, les tickets d'appels, récapitulant les appels émis par le Client et servant de base à la facturation, ainsi que leurs reproductions sur microfiches, disques optiques ou magnétiques, bandes magnétiques, conservées par VIVACTION, sont opposables au Client en tant qu'éléments de preuve.

ARTICLE 21: CESSION

VIVACTION se réserve le droit de transférer à toute société de son choix les droits et obligations résultant des présentes Conditions Générales.

ARTICLE 22 : DONNEES PERSONNELLES

VIVACTION s'engage à respecter les lois et règlements en vigueur relatifs à la protection de la vie privée du Client.

En application de la loi informatique et liberté n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée par la loi n°2000-719 du 1er août 2000, les informations nominatives déclarées par le Client pourront être communiquées sur réquisition judiciaire de VIVACTION aux autorités judiciaires, policières ou administratives.

Les informations nominatives déclarées par le Client sont destinées à VIVACTION et seront utilisées pour les seules nécessités de la gestion du Compte du Client.

Conformément à la loi informatique et liberté n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée par la loi du 6 août 2004, le Client dispose d'un droit d'accès, d'opposition, de rectification et de suppression des données le concernant.

Le Client peut exercer son droit auprès de VIVACTION.

ARTICLE 23: RECLAMATION

En cas de réclamation de quelque nature que ce soit, le Client doit adresser sa demande par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse suivante : « Services Clients VIVACTION – 2 Cité Paradis – 75010 Paris ».

Dans toutes correspondance, électronique ou postale, adressée à VIVACTION, le Client s'engage à mentionner ses nom et prénom, son identifiant mail et son numéro client afin de permettre son identification et le traitement de ses demandes. Toute demande incomplète ne pourra être traitée par VIVACTION.

Le Client est d'ores et déjà informé que toute réclamation consécutive à une mauvaise utilisation des Services ne sera pas prise en compte, le Client étant seul responsable dans ce cas de figure conformément aux dispositions de l'article 14 des présentes.

ARTICLE 24 : DISPOSITIONS DIVERSES

Les présentes Conditions Générales sont régies par le droit français. Tout litige concernant la formation, l'interprétation, l'exécution des présentes sera en premier lieu soumis à un règlement à l'amiable entre les Parties. Toutefois, en cas d'échec des négociations, tout litige sera soumis à l'appréciation des tribunaux français compétents. Dans le cas particulier où le Client serait une personne morale, les Parties déclarent que tout litige concernant la formation, l'interprétation, l'exécution des présentes est de la compétence exclusive du Tribunal de commerce de Paris.