

## 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 son Service « REPRISE T2 » (ci-après « le Service »).

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

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

## 1 DEFINITIONS

Outre les définitions précisées dans les Conditions Générales, les termes utilisés dans les présentes Conditions Particulières auront la signification qui suit :

« Abonnement Téléphonique » : désigne le service permettant au Client d'être titulaire d'une ligne créée par l'Opérateur Historique

« Adresse IP » : (avec IP pour Internet Protocol) désigne un numéro d'identification qui est attribué à chaque branchement d'appareil à un réseau informatique utilisant l'Internet Protocol.

«ADSL» : signifie Asymmetrical Digital Subscriber Line (Ligne d'abonné numérique asymétrique) et désigne la technologie qui permet de transmettre des signaux numériques haut débit sur le réseau d'accès téléphonique existant. Pour l'ADSL, les débits sont dits asymétriques, parce qu'il n'y a pas d'équivalence entre la vitesse de la transmission réseau-abonné et celle de la transmission abonné-réseau.

« Bande passante » : désigne la capacité d'un réseau à transmettre des informations, mesurée en bits par seconde. Plus la capacité de la bande passante est grande, plus la quantité d'informations transmises par seconde sera grande.

« Boucle Locale » : La boucle locale est la partie de la ligne téléphonique (paires de cuivre) allant du répartiteur de l'Opérateur Historique jusqu'à la prise téléphonique du Client.

« Contrat » : désigne les formulaires « Informations Administratives du Client », « Bon de Commande », l'Offre commerciale VIVACTION, les Conditions générales, les Présentes Conditions Particulières ainsi que toutes annexes et avenants présents et/ou ultérieurs.

«Couverture DSL» : désigne l'ensemble des communes françaises métropolitaines à l'intérieur desquelles VIVACTION est à même de fournir le Service au Client, conformément aux dispositions des présentes Conditions Particulières.

« Dégroupage » : désigne le moyen d'accès à la ligne téléphonique du Client par laquelle l'OBL procède directement au raccordement de la ligne téléphonique du Client sur les équipements haut débit de VIVACTION. Le Dégroupage comporte deux modalités :

-le Dégroupage Partiel, par lequel l'opérateur historique filtre la ligne du Client pour continuer d'assurer l'accès au service téléphonique, tout en accordant à VIVACTION l'usage des hautes fréquences, support des services haut débit ;

-le Dégroupage Total, par lequel l'opérateur historique raccorde l'ensemble d'une ligne du Client sur les équipements de VIVACTION qui a alors l'usage de la totalité des fréquences disponibles..

«Desserte Interne» : désigne l'ensemble des infrastructures et équipements nécessaires à l'acheminement du Service (notamment génie civil, chemin de câbles, câbles, etc.) entre le « Point d'Entrée » et le « Point de Terminaison », celle-ci ne pouvant dépasser 3 (Trois) mètres.

«Equipements de VIVACTION» : désigne tout équipement, mutualisé ou dédié, sous la responsabilité de VIVACTION ou de ses fournisseurs et, en particulier, l'opérateur historique, utilisé par VIVACTION pour fournir le Service.

«Equipement Terminal» : désigne l'ensemble des matériels – propriété de VIVACTION, du Client, de l'opérateur historique ou d'un tiers mandaté – installé par ces derniers sur le « Point de Terminaison ».

«Gamme» : désigne l'ensemble des Liens d'Accès de type ADSL (gamme ADSL) ou de type SDSL (gamme SDSL)

« Heures Ouvrables » : désigne la période de 9h à 18h les Jours Ouvrables.

«Heures Ouvrées» : désigne la période de 9h à 18h les Jours Ouvrés.

«Interruption» : désigne une période de coupure signalée par le Client ou programmée par VIVACTION après information préalable du client, pour des raisons liées aux « Equipements de VIVACTION ».

«Jour Ouvrable» : désigne tout jour à l'exception du dimanche ou de tout autre jour férié en France.

«Jour Ouvré» : désigne tout jour à l'exception du samedi et du dimanche ou de tout autre jour férié.

« Lien d'Accès » : désigne la liaison établie par VIVACTION jusqu'au « Point de Terminaison » dont le support est en partie une ligne analogique de France Télécom.

« LRAR » : désigne Lettre Recommandée avec Avis de Réception ;

« Octet » : En anglais « Byte ». Unité utilisée pour la mesure de mémoire (carte mémoire, fichier,...). On exprime cette mesure en octet, kilo-octet (1024 octets), Méga-octet, Giga-octet.

« Opérateur Historique » : désigne la société France Télécom.

«Point d'Entrée» : désigne le dispositif installé chez l'Utilisateur Final et matérialisant la limite de responsabilité entre la boucle locale cuivre de

« l'opérateur historique » et l'Utilisateur Final.

«Point de Terminaison» : désigne l'emplacement situé à l'intérieur du « Site Utilisateur » et matérialisé par l'Equipement Terminal installé qui constitue la limite de responsabilité du Service fourni par VIVACTION au Client.

« Routeur / Modem » : désigne l'équipement Routeur /Modem , avec câble d'alimentation, filtre et câble téléphonique (d'une longueur d'1 (un) mètre maximum) mis à la disposition du Client par VIVACTION dans le cadre du Service souscrit.

« SDSL » : signifie Symetric Digital Subscriber Line (Ligne d'abonné numérique à débit symétrique) et désigne une technique d'accès qui permet de faire transporter des données à haut débit (jusqu'à 2 Mbit/s) par un réseau. Les débits en réception (download) et en émission (upload) sont symétriques.

«Service» : désigne le service tel que défini ci-après.

«Site Utilisateur » : désigne le(s) bâtiment(s) ou espaces dans lesquels le Client ou un Utilisateur est situé et où « l'Equipement Terminal » sera installé.

«Utilisateur» ou «Utilisateur Final» : désigne un utilisateur du Client.

« Accès primaire ou T2 » : Liaison téléphonique qui permet de disposer de 15 à 30 canaux téléphonique (B) au maximum à 64 kb/s/canal, et un canal Données à 64 kb/s. Les liaisons accès primaire (T2) se directement raccordés au PABX via une carte PRI.

« Portabilité » : La portabilité des numéros, appelée également conservation des numéros, permet à tout abonné de changer d'opérateur tout en conservant son numéro de téléphone

## 2 DESCRIPTION DU SERVICE

Dans le cadre du Service « REPRISE T2 », VIVACTION propose à ses Clients des lignes destinées à se substituer à des lignes téléphoniques d'opérateurs, permettant de recevoir et d'émettre des appels vers toutes les destinations (fixe, mobile, numéros spéciaux, international). L'accès au service est subordonné à ce que le Client dispose d'équipements IP (téléphones, adaptateurs, IPBX, softphone, ...) et d'un accès au réseau Internet. VIVACTION choisira pour le compte du Client le meilleur accès possible et le Service est proposé sous réserve d'éligibilité et de compatibilité technique. Dans le cadre de ce Service de téléphonie, VIVACTION propose à ses Clients de souscrire à une tranche de numéros. Pour les Clients qui y souscrivent, VIVACTION s'engage à réserver l'ensemble des numéros de la tranche pendant toute la durée du Contrat. VIVACTION pourra facturer au Client les numéros réservés non utilisés, ou les libérer et les attribuer à un autre Client, notamment si le Client utilise moins de 80 % des numéros de la tranche.

VIVACTION propose plusieurs offres de communications, au forfait ou à la consommation, comme défini sur le Bon de Commande et dont les tarifs sont indiqués sur la grille tarifaire en vigueur au moment de la souscription.

## 3 LIENS D'ACCES AU RESEAU INTERNET

Dans le cadre de son offre « REPRISE T2 », VIVACTION fournit un lien SDSL dont les débits de synchronisation sont garantis .Le débit du lien dépend des caractéristiques et de la qualité de la ligne téléphonique du client , de la zone de couverture DSL de VIVACTION ,de la distance de l'installation par rapport au central téléphonique et du dimensionnement de l'abonnement choisi par le client.

### 3.1 Conditions suspensives

Un Lien d'Accès SDSL ne pourra être fourni que si l'Utilisateur Final peut disposer d'une ligne téléphonique analogique isolée ou d'une ligne de référence, objet d'un contrat d'abonnement auprès de l'Opérateur historique. Cette ligne servira de support à la mise à disposition du Lien d'Accès. Le contrat d'abonnement du Client avec l'Opérateur Historique devra donc être maintenu pendant toute la durée du Contrat. Si le Client résilie son contrat d'abonnement avec l'Opérateur Historique, VIVACTION pourra résilier le présent contrat dans les termes prévus dans les présentes conditions.

Un Lien d'Accès ne pourra être fourni que si l'Utilisateur Final a fait procéder à l'installation en bonne et due forme de la Desserte Interne entre le Point d'Entrée et l'emplacement souhaité du Point de Terminaison.

L'accès d'un Utilisateur Final au Service proposé par VIVACTION sera conditionné par la validation technique préalable de l'installation téléphonique (ci-après dénommée « Eligibilité »), le Site Utilisateur devant se situer dans la zone de Couverture DSL de VIVACTION.

Si la ligne téléphonique du Client ne remplit pas les conditions préalables de fourniture du Service susvisées, VIVACTION en annulera la souscription.

### 3.2 Procédure de Livraison du Lien d'Accès

Après réception et validation par VIVACTION de tous les documents contractuel , VIVACTION procédera, sous réserve de l'éligibilité effective du site Utilisateur (les premiers tests n'ayant qu'une valeur théorique), à l'ouverture de la procédure de mise en place du service. Celle-ci débutera par la construction d'une ligne dégroupée servant de support au Lien d'Accès SDSL.

VIVACTION informera l'interlocuteur désigné par le client des demandes d'accès au site utilisateur sous forme papier ou électronique ou par téléphone. Les interventions des Opérateurs ou prestataires mandatés sont effectuées dans les locaux, aux heures et jours ouvrés, en présence du représentant du client ou d'un tiers mandaté par lui et habilité à signer les procès-verbaux d'intervention

### 3.3 Droits et Obligations relatifs au Dégroupage

Le dégroupage d'un accès consiste, pour un opérateur autorisé conformément à la législation en vigueur, à demander à l'Opérateur Historique d'utiliser sa boucle locale, pour la partie métallique de son réseau comprise entre le répartiteur principal et le point de terminaison situé dans les locaux de l'abonné (tout ou partie des fréquences transmises sur la ligne du client correspondant respectivement au dégroupage total d'un accès et au dégroupage par partage d'un accès) ou à la sous boucle locale qui relie le point de terminaison du réseau dans les locaux de l'abonné au sous-répartiteur de rattachement de cette boucle locale partielle (toutes les fréquences transmises sur la ligne du client correspondant respectivement au dégroupage total d'un accès) pour fournir un service de télécommunication à un client. En souscrivant au service « REPRISE T2 », Le Client donne mandat à VIVACTION pour effectuer auprès de l'Opérateur Historique toutes les démarches et opérations techniques nécessaires à la fourniture du Service et, en particulier, aux opérations de Dégroupage de sa ligne téléphonique. La mise en œuvre d'un dégroupage par partage d'un accès, suppose l'existence d'un contrat d'abonnement au service téléphonique de l'Opérateur Historique compatible. Dans ce cas, l'Opérateur Historique reste responsable du service téléphonique qu'il fournit au Client conformément au contrat d'abonnement au service téléphonique correspondant et VIVACTION reste seule responsable du service haut débit porté par l'accès. En particulier, VIVACTION est responsable du

filtre installé chez le client qui doit être conforme aux caractéristiques prévues par l'Opérateur Historique. La responsabilité de l'Opérateur Historique ne saurait être engagée quant à la qualité du service téléphonique dans le cas où les spécifications du filtre ou ses conditions de mise en œuvre ne seraient pas respectées.

Le Client est informé que la mise en œuvre des opérations techniques de Dégrouper entraînera l'interruption des services haut débit éventuellement fournis directement ou indirectement par l'Opérateur Historique ou un autre opérateur et supportés par la ligne téléphonique considérée ; il appartiendra au Client de résilier ces services, dans les conditions contractuelles souscrites auprès de ces derniers.

Néanmoins, le contrat d'abonnement du Client au service téléphonique de l'Opérateur Historique, et les droits et obligations qu'il emporte, n'est pas modifié. L'Opérateur Historique, en sa qualité de propriétaire des câbles et équipements qu'il a installés pour raccorder le local du Client, reste responsable de l'entretien de cette infrastructure. En conséquence, le Client veillera à assurer aux personnes mandatées par l'Opérateur Historique, et qui justifient de leur qualité, la possibilité d'accéder aux locaux où sont installés les ouvrages nécessaires à la fourniture de l'accès. Le Client veillera également à informer les personnes mandatées par l'Opérateur Historique de l'existence et de l'emplacement des canalisations et équipements de toute nature (gaz, électricité, eau...) et de tous autres facteurs de risque lors des interventions. Le client fait son affaire de la conformité de son installation électrique aux normes en vigueur, de l'existence d'un dispositif de protection efficace contre les risques de surtension, et de la compatibilité électromagnétique de ses locaux. Les équipements terminaux destinés à être raccordés à l'accès doivent faire l'objet d'un agrément ou d'une attestation de conformité par l'autorité compétente.

#### 4 EQUIPEMENT D'EXTREMITE

##### 4.1 Conditions de raccordement

L'Equipement Terminal installé sur le site utilisateur est connecté aux équipements téléphoniques (PABX) de l'Utilisateur.

Il incombe exclusivement au Client de se procurer à ses frais les Equipements, logiciels et installations non inclus dans le Service, que nécessite le raccordement des Equipements de l'Utilisateur Final au réseau. Le Client est entièrement responsable de l'installation, de l'exploitation et de la maintenance de ses Equipements et logiciels. VIVACTION ne prend pas en charge le paramétrage et la fourniture d'éléments actifs du réseau téléphonique local du Client ou des Utilisateurs Finaux, ni la conception de l'architecture des installations du Client ou des Utilisateurs Finaux. Le Client s'engage à ce que ses Equipements ou ceux des Utilisateurs Finaux n'interrompent, n'interfèrent ni ne perturbent les services acheminés via le Réseau de VIVACTION ou ne portent atteinte à la confidentialité des communications acheminées via le dit Réseau ni ne causent aucun préjudice à VIVACTION ou à tout autre utilisateur du Réseau de VIVACTION.

##### 4.2 Equipement fourni par VIVACTION

Dans le cadre du service « REPRISE T2 », VIVACTION met à la disposition du Client un dispositif « Passerelle » compatible avec les spécificités technologiques du type d'abonnement choisi.

La durée de mise à disposition coïncide toujours avec la durée d'engagement ou avec la durée effective d'exploitation des services

fournis par VIVACTION.

Le dispositif représentant une valeur technologique importante et la confidentialité des informations contenues dans le dispositif étant primordiale, le Client s'engage à aider VIVACTION à protéger cette technologie.

Les services techniques de VIVACTION procèdent au pré-paramétrage du dispositif avant son envoi à l'adresse indiquée par le Client, lors de sa souscription au Service. Il appartient au Client de préserver le carton fermé et le remettre à l'installateur de VIVACTION. Toute ouverture du colis avant l'arrivée du technicien peut annuler l'installation et sera facturée au Client au prix de 490 (Quatre cent quatre-vingt -dix) Euros Hors Taxes.

Une notice d'installation est remise au client le jour de l'installation.

VIVACTION s'engage à un remplacement de l'Equipement Terminal fourni par lui-même sous deux (2) jours ouvrés en cas de défaillance matérielle confirmée.

Les équipements mis à la disposition du Client y compris leurs logiciels et instructions techniques, demeurent la propriété exclusive, inaccessibles et insaisissables de VIVACTION ou de ses ayants droit. 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, le Client aura la qualité de gardien des équipements au sens de l'article 1384 alinéa 1 du Code civil

#### 5 PORTABILITE

##### 5.1 Procédure de demande de Portabilité

Le client d'un Opérateur Donneur, qui souhaite la Portabilité de son ou ses numéros auprès de VIVACTION, devra lors de la Souscription au Service de VIVACTION, présenter concomitamment une demande de Portabilité de son ou ses numéros. VIVACTION vérifie la capacité du client à demander la portabilité. Si l'ensemble de ces conditions est respecté, VIVACTION finalise la demande du client en lui indiquant la date à laquelle le portage sera réalisé.

VIVACTION informe le client, par les présentes dispositions, des conditions nécessaires à la réussite du portage (conditions d'éligibilité) et des conséquences de sa demande, à savoir :

- le droit à la Portabilité est acquis au client sous réserve du respect des critères d'éligibilité,

- la demande de portabilité du ou des numéros vaut demande de résiliation du contrat du client auprès de son

Opérateur Donneur en ce qui concerne le ou les numéros portés,

- la résiliation du contrat prend effet avec le portage effectif du ou des numéros, sans préjudice des dispositions contractuelles relatives aux durées minimales d'engagement souscrites auprès de l'Opérateur Donneur.

Le client mandate VIVACTION pour effectuer en son nom et pour son compte l'ensemble des actes nécessaires à sa demande de portabilité, en particulier auprès de l'Opérateur Donneur afin notamment de mettre en œuvre la demande de résiliation du ou des abonnements pour le(s)quel(s) la demande de Portabilité est effectuée.

VIVACTION devient le seul interlocuteur du client concernant sa demande de Portabilité, au même titre qu'en ce qui concerne sa Souscription.

#### 5.2 Conditions d'éligibilité

Pour effectuer une demande de Portabilité, le client doit fournir à VIVACTION deux informations:

- Le(s)numéro(s) tête de ligne : NDI
- La liste de toutes les SDA attachées au(x) numéro(s) NDI.

La demande de Portabilité sera impossible dans les cas où ces deux informations sont fausses ou incomplètes. Par conséquent, le client doit conserver son éligibilité à la portabilité de son ou ses numéros jusqu'au portage effectif desdits numéros, pour lesquels il a effectué une demande de portabilité. Toute perte d'éligibilité, en cours de demande, emporte la caducité de la demande de portabilité du client, étant précisé que cette caducité est sans effet sur le ou les Contrat(s) VIVACTION souscrit(s) par le client.

#### 5.3 Détermination de la date de portage

La date de portage est déterminée en tenant compte du délai minimum de 8 (Huit) jours ouvrés imposé par la procédure de Portabilité. La demande de portabilité est lancée une fois l'installation téléphonique validée par le client et par VIVACTION. Le client est informé par VIVACTION de la date et la plage horaire du portage du ou des numéros. Une fois déterminée, cette date ne peut faire l'objet d'aucune modification à l'initiative du client.

#### 5.4 Traitement de la demande de portage

VIVACTION envoie, en qualité de mandataire du client, la demande de portage à l'Opérateur Donneur, afin que ce dernier vérifie les conditions d'éligibilité de cette demande. Si ces conditions sont remplies, la demande est validée par l'Opérateur Donneur qui le notifie à VIVACTION afin de finaliser la demande du client. A l'inverse, si l'une de ces conditions n'est pas remplie, l'Opérateur Donneur notifie à VIVACTION le ou les motifs d'inéligibilité de la demande. Le client est informé par VIVACTION dans les meilleurs délais du motif d'inéligibilité de sa demande de Portabilité et, le cas échéant, des moyens lui permettant de rendre sa ou ses lignes éligibles à la Portabilité.

#### 5.5 Jour du portage

Le jour du portage, la période d'interruption de service pendant laquelle le client ne dispose pas de l'ensemble de ses services (appels entrants) que ce soit chez l'Opérateur Donneur ou chez VIVACTION est d'environ une heure. Cette durée peut se voir élargir en cas de problème de connexion avec l'opérateur preneur. L'interruption de service ne pourra en aucun cas ouvrir droit à une quelconque indemnisation pour le client.

Si le portage n'a pas lieu à la date prévue, le client doit s'adresser à VIVACTION afin que celle-ci identifie l'origine de l'anomalie. A l'égard de VIVACTION, la non réalisation du portage d'un numéro ne remet nullement en cause le ou les Contrat(s) VIVACTION souscrit(s) par le Client. Dans ce cas, la mise en service de la ou des lignes sera effectuée à la date prévue du portage et un ou plusieurs nouveaux numéros seront attribués au client.

#### 5.6 Annulation de la demande de Portabilité à l'initiative du client

Le client ayant souscrit au Service « Reprise T2 » et ayant choisi le service de Portabilité du numéro peut décider d'annuler le choix de cette option et renoncer au portage de son ou ses numéros. VIVACTION accepte cette annulation de la demande de Portabilité formulée par le client sous réserve que cette demande lui soit adressée par courrier recommandé au plus tard quatre (4) jours avant la date prévue pour le portage du ou des numéros. Si la demande d'annulation de la Portabilité n'est pas adressée à VIVACTION dans ce délai, l'annulation ne pourra être traitée. L'annulation de la demande de Portabilité du numéro, à l'initiative du client, est sans effet sur le ou les Contrat(s) VIVACTION souscrit(s) auprès de VIVACTION. Cette annulation emporte toutefois annulation de la demande de résiliation du contrat du client auprès de son Opérateur Donneur, en ce qui concerne le ou les numéros à porter, et vaut mandat expresse du client donné à VIVACTION d'effectuer les actes nécessaires d'annulation de la demande de résiliation du contrat du client auprès de son Opérateur Donneur. Si le client souhaite toutefois confirmer la résiliation auprès de l'Opérateur Donneur, il lui appartiendra d'en faire directement la demande auprès de l'Opérateur Donneur.

#### 5.7 Remarques sur la parution Annuaire

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

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

L'inscription ne saurait en aucun cas valoir garantie de l'utilisation des données d'inscriptions par les Editeurs,

ces derniers pouvant souhaiter collecter lesdites données directement auprès du Client, et/ou subordonner l'utilisation de ces données à la conclusion d'un contrat avec le Client portant sur les conditions techniques, financières et/ou juridiques de leur collecte.

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

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

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

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



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

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

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

## 6 MISE EN SERVICE

### 6.1 Conditions de Mise en Service par qualification téléphonique :

La qualification téléphonique permet notamment de valider les critères objectifs d'éligibilité d'un site tels que sa capacité à supporter de la voix, data et autres services.

L'entretien téléphonique avec un contact technique du client dure généralement 30 (Trente) minutes et inclut une évaluation par des questions simples ainsi que des envois de photos. Cette démarche facilite la reconnaissance sur place par le client des éléments à valider. Cette prestation est réalisée par des Chargés Techniques de pré-qualification spécialisés sur la base de trames définies et rédigées préalablement par un chef de projet et validées par tous nos clients.

### 6.2 Etapes de la Mise en Service

#### 6.2.1 Livraison du Lien d'Accès Internet

Lorsque l'activation du Lien d'Accès est effective, Les services techniques de VIVACTION procèdent à l'envoi de l'équipement préconfiguré à l'adresse indiquée par le Client, lors de sa souscription au Service. Il appartient au Client de conserver le carton fermé et le remettre à l'installateur de VIVACTION.

#### 6.2.2 Installation sur site

Un technicien VIVACTION intervient dans les locaux du client pour installer les équipements, paramétrer la connexion au réseau VIVACTION, les appels entrants et sortants ainsi que les éventuels services optionnels souscrits et tester le bon fonctionnement de l'ensemble.

A l'issue de ces tests, un Procès-Verbal de Recette est rédigé et contresigné par le client.

#### 6.2.3 Formation

En fin d'installation, le technicien présente aux représentants du client, mandatés par lui, le mode de fonctionnement du téléphone et ses raccourcis et le rôle des équipements réseaux installés, afin de permettre au client une qualification et donc une résolution plus rapide des éventuels problèmes.

#### 6.2.4 Recette du Service

Après validation de la Mise en Service, le Client qui dispose de cinq (5) Jours Ouvrés pour contester le bon fonctionnement du Service. Dans ce cas, le Client formulera par écrit sa contestation motivée par l'existence « d'Anomalies Majeures ». Une fois ces « Anomalies

Majeures » corrigées, la Recette du Service sera prononcée.

A défaut de réponse ou de signalement par écrit du Client dans le délai susmentionné ou en cas d'utilisation du service à des fins d'exploitation par le Client, le service sera réputé mis en service. Au cas où des Anomalies Mineures apparaîtraient, les Parties définiront d'un commun accord le délai de correction des Anomalies Mineures. Les dites Anomalies Mineures ne pourront faire obstacle à la recette du Service par le Client

Pour les clients ayant opté pour la portabilité de leur numéros, la portabilité sera demandée après réception de l'installation. La Recette Complète du Service ne sera prononcée que lorsque la portabilité des Numéros du client sera effective, les conditions de contestation du bon fonctionnement de la portabilité étant les mêmes que celles du bon fonctionnement de l'installation ci-dessus.

### 6.3 Délai de Mise en Service

Sous réserve du respect par le Client de toutes les conditions prévues aux présentes Conditions Particulières, le délai de mise en service de l'installation téléphonique est d'environ 45 (Quarante-cinq) Jours Ouvrés après acceptation par VIVACTION de la Commande.

VIVACTION effectuera l'ensemble des actions nécessaires à la mise en service de l'installation, notamment auprès de l'Opérateur Historique et/ou l'opérateur de dégroupage sur la base des informations qui lui auront été communiquées par le Client. Si ces dernières étaient incomplètes et/ou erronées et donnaient lieu à un refus de la part de l'Opérateur Historique et/ou l'opérateur de dégroupage et/ou à un retard de mise à disposition du Service, VIVACTION ne saurait en être tenue responsable.

### 6.4 Frais d'expédition

Chaque équipement expédié, nouveau ou faisant l'objet d'un remplacement, sera facturé de la manière suivantes :  
Petit colis 20€, moyen colis 40€, grand colis 60€

## 7 DUREE

La souscription au Service est effectuée pour une durée indéterminée assortie d'une période minimale de 24 (Vingt Quatre) mois à compter de la date d'activation du service.

Passée cette période initiale, le Contrat sera, année après année, reconduit tacitement par période de 12 (Douze) mois, sauf demande de résiliation du Contrat par le client au plus tard, 60 (Soixante) jours avant la date d'anniversaire d'activation du service.

## 8 RESILIATION

### 8.1 Modalités de Résiliation

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

Le Service « Reprise T2 » étant souscrit avec une période minimale d'engagement de 24 (Vingt Quatre) mois, à compter de la date d'activation du Service, toute résiliation intervenant avant le terme de cette période initiale rendra immédiatement exigible l'ensemble des sommes dues restant à courir jusqu'à l'expiration de cette période. De même, pour toute résiliation demandée avant l'expiration de la période renouvelée de l'engagement, l'ensemble des sommes dues à

VIVACTION et restant à courir jusqu'à l'expiration de cette période renouvelée de l'engagement sera facturé au Client.

## 8.2 Conséquences du terme ou de la résiliation du service

En cas de résiliation du Contrat de Service pour quelque raison que ce soit le Client devra retourner, à ses frais, transport et assurance compris, les matériels et accessoires complets en bon état et dans un emballage adapté. A défaut de restitution dans un délai de 10 (Dix) jours ouvrés à compter de la prise d'effet de la résiliation, VIVACTION notifiera au Client par LRAR une mise en demeure d'avoir à restituer lesdits matériels sous un délai de 15 (Quinze) jours. Passé ce délai, et à défaut de retour des matériels ou en cas de retour incomplet, VIVACTION facturera au client une somme forfaitaire de 3000 (Trois mille) Euros Hors Taxes.

La dernière facture sera adressée au Client après la restitution des matériels à VIVACTION.

VIVACTION pourra, au terme du Contrat de Service, le cas échéant, supprimer toutes les données et adresses de courriers électroniques, les courriers électroniques ainsi que les pages personnelles du Client stockées sur son serveur.

## 8.3 Résiliation avec Portabilité

Si le Client souhaite la Portabilité de son ou ses numéros auprès d'un autre Opérateur « Receveur », il devra présenter une demande de Portabilité de son ou ses numéros, lors de la Souscription à une offre d'abonnement de cet Opérateur Receveur. L'Opérateur Receveur est seul chargé de mettre en œuvre la demande de Portabilité du client, et procéder à l'ensemble des actes nécessaires à cette demande, en particulier la résiliation du ou des Contrats VIVACTION pour le(s)quel(s) la demande de Portabilité est effectuée. La résiliation du Contrat de Service avec portabilité ne pourra être effective qu'après mise en place effective de la portabilité par l'opérateur prenant, étant précisé que lorsque le client n'aura pas exécuté en tout ou partie la Période minimale d'engagement qui lui est applicable, les sommes restant dues, au titre de ladite Période minimale d'engagement, deviendront immédiatement exigibles. Le client ne pourra se retourner vers VIVACTION, ni tenir responsable VIVACTION à raison de sa demande de Portabilité effectuée auprès d'un Opérateur Receveur, ainsi que de ces conséquences.

## 8.4 Retour des équipements

Le client devra retourner, à sa charge, l'ensemble des équipements fournis à l'adresse suivante : Vivaction, 2/6 rue des Bourets 92150 Suresnes. Sans retour 30 jours après la date de résiliation, les équipements seront facturés sur la base des tarifs suivants : Routeur ADSL 50€/unitaire, routeur SDSL 200€/unitaire, routeur 4G 140€/unitaire, routeur Fibre 350€/unitaire, passerelle T2 Vivaction 1200€/unitaire, passerelle One Access 800€/unitaire, Célix 300€/unitaire, poste téléphonique 50€/unitaire

## 9 MODIFICATIONS DU SERVICE

### 9.1 Evolution des Services

Le Client reconnaît que, pour des raisons commerciales et/ou techniques et /ou règlementaires, des évolutions techniques ou des mises à jour susceptibles d'améliorer la qualité, et/ou de modifier les caractéristiques du Service peuvent être nécessaires. VIVACTION se réserve la possibilité d'effectuer des modifications ou mises à jour automatiques de ses équipements et logiciels à tout moment, durant

les heures ouvrables, pouvant, le cas échéant, entraîner une indisponibilité du Service. VIVACTION s'engage alors, et dans la mesure du possible, à en informer le Client dans les meilleurs délais. S'il en résulte une augmentation des prix ou une altération de la qualité, le Client pourra, dans un délai de 8 (Huit) jours ouvrés suivant l'information des évolutions ou mises à jour, motiver son refus en adressant à VIVACTION par LRAR sa demande de résiliation du Contrat de Service. Si le Client n'a pas motivé son refus par LRAR auprès de VIVACTION dans le délai mentionné ci-dessus, le Client est réputé avoir accepté les modifications communiquées par VIVACTION qui s'appliqueront aux Services concernés.

### 9.2 Modifications du Service

Sous réserve de faisabilité technique validée par VIVACTION, des modifications pourront être commandées par le client. Ces modifications entraîneront la mise en place d'une nouvelle période minimale. Elles seront effectuées durant les jours et heures ouvrés, étant précisé que la continuité du Service pendant ces opérations peut ne pas être garantie.

### 9.3 CONDITIONS POUR LES APPELS VERS LES NUMEROS SVA

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

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

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

Vivaction mettra donc à jour pour tous ses clients les tarifs pour

chaque numéro spécial avant le 1<sup>er</sup> de chaque mois sur les sites ci-dessous.

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

Rappel de la structure des numéros SVA

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

## 10 NIVEAUX DE SERVICE

Dans le Cadre de l'Offre « Reprise T2 » VIVACTION s'engage sur les niveaux de services décrits ci-dessous.

### 10.1 Garantie de Temps de Rétablissement

VIVACTION garantit un délai de rétablissement pour le service « Reprise T2 », selon les modalités suivantes :

- Le délai de rétablissement du Service, est de 4 (Quatre) Heures Ouvrées, à compter de la signalisation par le client, confirmée par le service Technique de VIVACTION pendant les heures ouvrées. En dehors de ces horaires, le rétablissement est différé au premier jour ouvré suivant, avant 12h.

- Le temps de rétablissement est décompté entre l'heure à laquelle une Interruption est notifiée par le client et validée par le service technique de VIVACTION et l'heure à laquelle VIVACTION notifie au client le rétablissement du service.

- En cas de défaillance d'un équipement, le délai d'envoi de l'équipement de remplacement sera déduit dans le calcul du délai de rétablissement du Service.

## 10.2 Procédure de Notification des Interruptions

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'Interruptions. Ce service est accessible pendant les Heures Ouvrées pour les interlocuteurs désignés par le Client. Dès réception d'un appel du Client, VIVACTION qualifiera l'appel comme suit :

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

Une fois 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'Interruption. Le Client fournira à VIVACTION toutes les informations requises par cette dernière afin de localiser et de remédier à l'Interruption. Ces informations concerneront notamment le nom de l'interlocuteur Client déclarant l'Interruption, le type de service impacté, la localisation et les conséquences de l'Interruption et , si besoin, coordonnées d'une autre personne que l'appelant à tenir informée.

## 10.3 Gestion des Interruptions

Avant de signaler un incident, le Client s'assurera que le dysfonctionnement ne se situe pas sur ses propres équipements ou ceux sous la responsabilité de l'Utilisateur Final, sur ses Sites ou ceux des Utilisateurs Finaux et/ou sur la Desserte Interne. A l'ouverture d'un ticket, VIVACTION réalisera l'identification de l'incident et confirmera par téléphone au Client que le dysfonctionnement signalé constitue bien une Interruption. Toute ouverture de ticket pour un incident qui, après vérification par VIVACTION, s'avèrera ne pas relever du périmètre de responsabilité de VIVACTION et/ou être consécutif à un usage anormal et/ou frauduleux du Service par le Client et/ou l'un de ses Utilisateurs Finaux, pourra donner lieu à une facturation. Une fois l'origine de l'Interruption identifiée, VIVACTION réalisera, pendant les Jours et Heures Ouvrés, les actions visant à corriger ladite Interruption. Dans le cas où un accès au site est nécessaire à la résolution de l'Interruption, dès lors que VIVACTION en a fait la demande auprès du Client, le décompte du temps d'Interruption est gelé jusqu'à ce que VIVACTION obtienne l'accès physique aux dits Sites et à ses Equipements.

## 10.4 Clôture de l'incident

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

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

Sur demande du Client, dans un délai de 10 (Dix) Jours Ouvrés suivant la clôture d'un incident, un rapport d'incident sera transmis par VIVACTION au Client afin de préciser les causes de l'Interruption ainsi que les solutions apportées et la durée de résolution.

## 10. 5 Indemnité en cas de non-respect du temps de rétablissement du service

En cas de non-respect du temps de rétablissement du service, VIVACTION versera au Client une indemnité libératoire calculée de la manière suivante :

- Temps de rétablissement de 4h à 10h : 10% du loyer mensuel du service concerné
- Temps de rétablissement de 10h à 16h : 20% du loyer mensuel du service concerné
- Temps de rétablissement de 16h à 24h : 40% du loyer mensuel du service concerné
- Temps de rétablissement supérieur à 24h : 60% du loyer mensuel du service concerné

## 10.6 Modalités de versement des indemnités

Les éventuelles indemnités versées par VIVACTION au Client conformément aux dispositions du présent document constitueront la seule obligation et indemnisation due par VIVACTION et l'unique compensation et recours du Client au titre de la qualité du Service. Le montant total d'indemnités dues au titre de la Garantie de Temps de Rétablissement par Accès T2 sur une année calendaire est limité au dernier loyer mensuel du T2 concerné.

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

Il est rappelé que la responsabilité de VIVACTION ne pourra être engagée et aucune indemnité libératoire ne sera due au Client lorsque le non-respect du délai de rétablissement résultera :

- d'un cas de force majeure ;
- de l'intervention d'un technicien au domicile professionnel du Client ;
- du fait du Client et, en particulier, du fait de l'installation non conforme du ou des matériels et des équipements du Client ;
- du non-respect des spécifications techniques fournies par VIVACTION pour la mise en œuvre du Service ou d'un mauvais fonctionnement de la Desserte interne ;
- du remplacement d'un des équipements nécessaires à la fourniture du Service ;
- du raccordement de la ligne téléphonique du Client sur le réseau d'un opérateur tiers ;
- d'une modification de la Prestation demandée par le Client ;
- de l'existence de contraintes particulières ou de la nécessité de mettre en œuvre des moyens spéciaux (tels que accès réglementé, interdiction de passage, obstacles naturels, configurations architecturales non accessibles par des moyens usuels.) non imputables à VIVACTION ;
- d'une perturbation du réseau ou service de télécommunication de l'Opérateur Historique ;
- d'une perturbation et/ou d'une interruption liée à l'installation d'une mise à jour et/ou à une opération de maintenance rendue nécessaire pour l'amélioration de la qualité du Service

- d'une perturbation ou interruption dans la fourniture ou l'exploitation des moyens de télécommunications fournis par le ou les exploitants des réseaux auxquels sont raccordées les installations de VIVACTION, et notamment en cas de dysfonctionnement des réseaux d'infrastructure des concessionnaires du domaine public ;

- de modifications dues à des prescriptions faites à VIVACTION par Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes (ARCEP) ou tout autre organisme réglementaire.

## 11 LIMITES D'UTILISATION DU SERVICE

### 11.1 Les forfaits illimités

Les forfaits illimités sont destinés aux entreprises dans le cadre d'un usage conversationnel et en dehors des professionnels des télécommunications : opérateurs, téléboutiques, téléprospection, phoning, centres d'appels, cartes prépayées, services vocaux. L'envoi de fax en nombres (fax mailing) est interdit depuis une ligne VIVACTION. En cas d'utilisation abusive d'un forfait illimité, VIVACTION se réserve le droit de résilier le forfait illimité ou de le migrer automatiquement vers une offre à la consommation, sans droit de retour à une offre illimitée pour le Client, et d'appliquer une pénalité forfaitaire de 180 (Cent quatre-vingt) € Hors Taxes par ligne. Dans le cadre des forfaits illimités fixes, les appels sont illimités selon les tranches horaires indiquées dans la grille tarifaire en vigueur.

Dans le cadre des forfaits illimités vers les mobiles, les appels vers les mobiles de France métropolitaine sont illimités selon les tranches horaires indiquées dans la grille tarifaire en vigueur.

Selon l'offre choisie, le client a la possibilité d'émettre des appels « voix » de manière illimitée depuis la France métropolitaine vers les téléphones fixes ou vers les téléphones fixes et mobiles dont la ligne est ouverte et activée en France Métropolitaine.

En dehors des types d'appels et des plages journalières et horaires précisées dans les offres, les consommations donneront lieu à une facturation (selon tarifs VIVACTION en vigueur) qui viendra s'ajouter au montant fixe de l'abonnement.

Sont exclus des appels illimités France :

- les appels vers les numéros fixes et mobiles internationaux (sauf indication contraire dans le bon de commande),

- les appels vers les numéros courts et/ou spéciaux,

- les appels faisant l'objet d'une tarification spécifique (Télérel, Audiotel, Minitel, numéros en 3 BQP, Transpac.).

- les appels vers les numéros spéciaux 0892, 0897 et 0899 : Tout appel réalisé vers un de ces numéros entraînera une facturation immédiate et au-delà d'un montant de 50€ pour ces types d'appels, VIVACTION se réserve le droit de suspendre le service jusqu'à règlement de la facture.

En outre, Il est ici précisé que l'utilisation du service doit respecter les limites techniques suivantes :

- durée maximum d'un appel de 2 (Deux) heures consécutives;

- limite de consommation par accès primaire de 1000 (Mille) heures

en moyenne par mois (soit 12000 (Douze milles) heures par an)

- nombre maximum de correspondants de 5000 (Cinq milles) par mois et par ligne

Au-delà de ces limites, les appels seront facturés séparément aux conditions et tarifs « hors forfait » en vigueur

### 11.2 Limites Techniques

Il est de la responsabilité du Client de s'assurer que son installation ne génère pas plus de 60 (Soixante) messages SIP par seconde et par adresse IP publique. VIVACTION se réserve le droit de bloquer l'enregistrement des équipements du Client sur ses serveurs si ces paramètres ne sont pas respectés. Lors d'une demande de création de ligne par VIVACTION, il est également de la responsabilité du Client d'informer VIVACTION du nombre de lignes dont il dispose déjà sur son site (même adresse) ; Dans le cas d'une portabilité de ligne, il est de la responsabilité du Client de communiquer à VIVACTION sa dernière facture d'abonnement téléphonique, faute de quoi VIVACTION ne pourra s'engager à porter la ligne avec le même niveau d'options.

Le Client reconnaît avoir connaissance de la nature du réseau Internet et, en particulier, de ses performances techniques ainsi que de la possibilité d'interruptions, lenteurs et inaccessibilités au réseau Internet. Il reconnaît également avoir été averti que les données circulant sur ce réseau ne sont pas protégées contre toute forme d'intrusion, que la confidentialité de quelque information que ce soit transmise sur Internet ne peut être assurée par VIVACTION et qu'il appartient au Client de mettre en œuvre les modalités nécessaires afin de préserver la confidentialité de ses informations.

## 12 LA SECURITE

VIVACTION met à disposition du Client tous les moyens pour une sécurité anti-intrusion depuis Internet sur son réseau local par un système de firewall synchronisé, géré et maintenu par ses équipes techniques, ou tout autre prestataire mandaté par VIVACTION.

La configuration proposée par VIVACTION constitue un ensemble homogène contre les tentatives d'intrusion provenant de l'Internet. Les équipes de techniciens VIVACTION surveillent 24 heures sur 24 le bon fonctionnement de cet ensemble. Toute autre liaison de type télécommunication installée chez le Client ou l'Utilisateur risquerait de rendre inopérant le système de sécurité mis en place.

Le Client devra assurer la protection des données et/ou des logiciels stockés sur ses équipements reliés au Service contre toute forme de contamination par des virus et/ou de tentative d'intrusion par piratage.

VIVACTION met notamment en garde le client contre toute intrusion sur son équipement PABX qui peut entraîner la génération d'appels téléphoniques piratés. VIVACTION ne peut être tenue responsable de ces intrusions, et sera en droit de facturer le montant de ces appels au client.

Le Client s'engage à ce que, ni lui, ni les Utilisateurs Finaux ne modifient les Equipements de VIVACTION installés sur les sites des Utilisateurs. Ni le Client, ni les Utilisateurs Finaux ne doivent en aucun cas, sauf demande expresse de VIVACTION, débrancher ou couper l'alimentation de ces Equipements, modifier le câblage des cartes ou la configuration de ces Equipements.

La responsabilité de VIVACTION ne peut être engagée, et aucune pénalité n'est due, en cas de défaillance du Lien d'Accès et/ou des



services associés, liée au non-respect du présent Article par le Client.

### 13 OBLIGATIONS DES PARTIES

13.1 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.

Le Client autorise VIVACTION à interrompre de plein droit et sans délai la fourniture de tout ou partie du Service, après information préalable et écrite du Client, dans les conditions requises par la loi, la réglementation, la doctrine, les standards professionnels ou la jurisprudence et, en particulier, si les Services sont utilisés dans un but ou d'une manière frauduleuse ou contraire à la loi, aux règles et/ou usages de l'Internet ou aux conditions qui pourraient être imposées par une autorité gouvernementale et/ou une autorité de réglementation compétente.

13.2 Le Client s'engage à utiliser le Service en bon père de famille et, en particulier, s'engage expressément à ne pas utiliser le Service ou toute donnée à des fins contraires à une disposition réprimée civilement ou pénalement comme stipulé dans les Conditions Générales des services VIVACTION.

Le Client s'engage également à ne pas utiliser le Service à des fins de piratage sous quelque forme que ce soit, intrusion dans des systèmes informatisés ou audiovisuels, « hacking », propagation de virus, cheval de Troie ou autres programmes destinés à nuire.

Le Client est seul responsable de l'utilisation du Service et tiendra VIVACTION indemne de tout dommage et/ou de toute plainte ou réclamation de tiers liés à son utilisation du Service. Il reconnaît que la transgression de ses obligations peut, notamment, avoir pour effet de l'exclure de l'accès à Internet, ce dont VIVACTION ne pourra en aucun cas être tenu responsable.

13.3 Lorsque des logiciels sont nécessaires à l'utilisation par l'Utilisateur Final des Equipements de VIVACTION, cette dernière concède à l'Utilisateur Final un droit d'usage personnel, non exclusif et non transférable sur ces logiciels pour ses seuls besoins propres. Ce droit est consenti pour la durée de chaque Commande. Le Client s'interdit d'effectuer toute adaptation, modification, duplication ou reproduction de ces logiciels, quelle qu'en soit la nature, de les installer sur d'autres équipements et, de manière générale, s'interdit tout acte qui contreviendrait aux droits de VIVACTION et/ou de ses fournisseurs. La non-restitution à l'expiration d'une Commande des logiciels constituerait une utilisation illicite au regard de la législation sur la propriété intellectuelle, susceptible de constituer une contrefaçon. En cas de saisie ou de toute autre prétention d'un tiers à des droits sur les Equipements de VIVACTION, y compris les éventuels logiciels, le Client est tenu de s'y opposer et d'en aviser immédiatement VIVACTION afin de lui permettre de sauvegarder ses droits. De la même manière, en cas de procédure collective du Client et/ou de l'Utilisateur Final, le Client en avisera immédiatement VIVACTION.

13.4 La responsabilité de VIVACTION ne sera pas engagée en cas de manquement dans l'exécution de ses obligations aux termes d'une Commande, et, en particulier, de ses obligations de respecter les dates de livraison et les niveaux de Service, dans la mesure où un tel manquement est imputable à un Site Utilisateur, aux

Equipements du Client ou de l'Utilisateur Final, aux restrictions d'accès aux Sites Utilisateur ou à tout élément imprévisible et hors du contrôle de VIVACTION.

11.1 A tout moment, et sans que sa responsabilité ne puisse être engagée à ce titre, VIVACTION pourra modifier son Réseau soit pour se conformer à un ordre et/ou, une instruction et/ou une exigence du Gouvernement, d'une autorité de régulation, ou de toute autorité administrative ou locale compétente, soit pour en améliorer la qualité si la modification n'affecte pas les niveaux de Service. Dans ces hypothèses, VIVACTION s'efforcera d'en informer le Client aussi rapidement que possible, notamment en cas de nécessité de suspendre la fourniture du Service.

### 14. FACTURATION ET PAIEMENT

#### 14.1. Tarifs et facturation

Le Service est facturé mensuellement au Client sur la base des tarifs indiqués sur son Bon de Commande conformément à l'Offre Commerciale choisie.

Ces tarifs sont susceptibles d'évoluer. La modification éventuelle de tarif sera réalisée sans délai particulier et sera communiquée au client avant la première facture intégrant ces nouveaux tarifs. Le Service sera facturé de la manière suivante :

- Les FAS seront facturés lors de la 1ère Facture,
- L'abonnement au Service sera facturé « terme à échoir »,
- Les consommations seront facturées en fin de mois « terme échu ».

#### 14.2. Paiements

Conformément aux dispositions des Conditions Générales VIVACTION, les règlements seront effectués par prélèvement automatique sur le compte bancaire du client, à la date d'échéance de la facture. Toute facture non réglée à échéance notamment du fait d'un rejet de prélèvement automatique, entrainera l'envoi d'un courrier recommandé de relance de la part de VIVACTION dans les 15 (Quinze) jours suivant l'échéance. Faute de régularisation dans les 7 (Sept) jours suivant cette notification, le service sera suspendu. Il est rappelé que pendant la période de suspension d'accès au service, le Client demeure néanmoins redevable de l'ensemble des sommes facturées et facturables par VIVACTION au titre du Bon de Commande.

Toutes les dispositions des Conditions Générales de Service de VIVACTION non modifiées par les présentes Conditions Particulières s'appliquent intégralement au Service « Reprise T2 »