

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 Téléphonie Fixe/ Reprise de Trafic (ci-après « le Service »).

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

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

1. DEFINITIONS

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

«Anomalie Majeure» désigne toute déviation d'un Service par rapport à ses Spécifications Techniques annoncées empêchant toute utilisation du Service concerné par le Client.

«Client» désigne l'entité juridique signataire des présentes Conditions Particulières et des documents contractuels associés.

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

«Service» désigne le service fourni par VIVACTION au Client au titre des présentes Conditions Particulières

«Plafond» désigne un niveau financier mensuel accordé au Client, lié aux communications téléphoniques, objet des présentes Conditions Particulières. Ce plafond ne peut pas être inférieur à 10 jours de trafic estimé (d'après les documents fournis par le Client) sans pouvoir dépasser 10.000 €.

«Encours de consommations» désigne les consommations non encore facturées, consommations correspondant aux factures non encore échues et consommations correspondant aux factures échues et impayées.

«Commande» désigne l'ensemble des documents sous format papier ou électronique échangés entre VIVACTION et le Client et matérialisant la Commande d'une composante du Service.

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

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

2. DESCRIPTION DES SERVICES

VIVACTION fournit une solution de téléphonie traditionnelle par présélection ou activation des lignes téléphoniques de son Client.

Ainsi le Client autorise VIVACTION à réaliser en son nom et pour compte, toutes les démarches techniques et commerciales nécessaires à la mise en oeuvre du service de présélection. Dans le cas où le Client n'est pas titulaire de l'abonnement téléphonique auprès de France Telecom pour l'une ou plusieurs de ces lignes, il confirme avoir obtenu l'accord et la signature de cette ou ces lignes.

Le Client reconnaît avoir pris connaissance du descriptif du service de présélection de VIVACTION, et déclare l'accepter dans toute sa teneur. Le Client certifie exacts, sous peine de nullité, les renseignements figurant sur le Bon de Commande et s'engage à informer VIVACTION lorsqu'il résiliera son contrat téléphonique auprès de France Telecom, dans les meilleurs délais.

3. OPTION AVANTAGE DUREE

Le Service peut être souscrit avec une Option Avantage Durée matérialisée par une Remise de Fin d'Année (RFA), calculée sur les communications émises par le client lors des 12 mois précédents (à l'exclusion des communications de fixes vers mobiles). La RFA sera payée à 60 jours à réception de la facture du client d'après le relevé annuel établi par VIVACTION.

Cette option engage le client sur une période irrévocable de 12 mois, renouvelable par tacite reconduction pour une période équivalente, sauf résiliation 1 mois avant l'échéance contractuelle.

L'Option Avantage Durée n'est pas cumulable avec le Service Reprise d'Abonnement

4. MISE EN SERVICE

Le contrat entre en vigueur à la date de signature du Bon de Commande, après Validation par VIVACTION. Cette entrée en vigueur est indépendante de la date de mise en service. Cette date fait foi dans tous les échanges entre VIVACTION et le Client. Après la mise en service, le Client dispose alors de cinq (5) Jours Ouvrés pour contester le bon fonctionnement du Service. Dans ce cas, le Client formulera sa contestation par écrit par l'existence d'Anomalies Majeures.

Une fois ces Anomalies Majeures corrigées, une nouvelle Notification sera émise par VIVACTION au Client dans les conditions du présent Article. A défaut de réponse ou de signalement par écrit du Client dans le délai de réponse de cinq (5) Jours Ouvrés susmentionné ou en cas d'utilisation constatée par le Client, le service sera réputé tacitement conforme et la date de début du service sera la date de la notification émise par VIVACTION. Au cas où des Anomalies Mineures apparaîtraient, les Parties définiront d'un commun accord le délai de correction des Anomalies Mineures. Lesdites Anomalies Mineures ne pourront faire obstacle à la recette du service par le Client.

5. EQUIPEMENTS DU CLIENT

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.

6. NIVEAUX DE SERVICE

6.1. 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 Ouvrables 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 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 permettant de localiser et de remédier à l'Interruption.

Ces informations comprendront, sans que ce soit limitatif :

- nom de l'interlocuteur Client déclarant l'Interruption
- type de service impacté
- description, localisation et conséquences de l'Interruption
- si besoin, coordonnées d'une personne à tenir informée (si différente de l'appelant).

6.2. Gestion des Interruptions

Avant de signaler un incident, le Client s'assurera que le dysfonctionnement ne se situe pas sur ses propres Equipements ou ceux sous la responsabilité de l'Utilisateur Final, ses Sites ou ceux des Utilisateurs Finaux et/ou de 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 Ouvrables, les actions visant à corriger ladite Interruption.

6.3 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 dix (10) 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.

7. EVOLUTIONS DU SERVICE

VIVACTION se réserve le droit de faire évoluer son service dans un souci de mise en conformité avec les évolutions éventuelles de la

réglementation par l'ARCEP (Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes). VIVACTION s'engage alors à en informer le Client dans les meilleurs délais. En cas de modification des caractéristiques de tout ou partie du Service, engendrant ou non un surcoût pour le Client et/ou des présentes Conditions Particulières, le Client peut motiver son refus par lettre recommandée avec avis de réception auprès de VIVACTION dans les cinq (5) jours suivant la réception de l'information de modification émise par VIVACTION. Le client peut alors résilier les Services concernés en cours sans pénalité. Si le Client n'a pas motivé son refus par lettre recommandée avec avis de réception auprès de VIVACTION en respectant le préavis mentionné ci-dessus, le Client est réputé avoir accepté les modifications communiquées par VIVACTION qui s'appliqueront aux Commandes en cours et aux Commandes futures.

8. OBLIGATIONS DES PARTIES

8.1 Chacune des Parties apportera son assistance et sa collaboration à l'autre Partie afin de permettre à celle-ci d'exécuter ses obligations aux termes de chaque Commande. De même, le Client et VIVACTION se préviendront mutuellement, par notification immédiate, de tout événement dont l'une des Parties a connaissance susceptible de causer un préjudice ou un risque de préjudice imminent ou la perte des Equipements de VIVACTION ou de la survenance (ou de l'imminence) d'un tel événement.

8.2 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, ou à tout élément imprévisible et hors du contrôle de VIVACTION.

8.3 VIVACTION, ses filiales, ses agents, ses apporteurs d'affaires, ses fournisseurs, ne pourront être, en aucun cas, tenus responsables pour la perte de revenus ou de manque à gagner éventuel qui serait causé directement ou indirectement au Client notamment si les opérateurs ou l'opérateur de boucle locale n'assurent pas la continuité des communications ou de l'interconnexion.

8.4 Le Client déclare souscrire le Service en relation directe avec son activité professionnelle et commercialiser, auprès de ses propres clients finaux et sous sa seule responsabilité, une prestation de service qui lui est propre. Il est seul responsable de l'utilisation du Service et des Utilisateurs Finaux. VIVACTION ne pourra être tenue pour responsable des informations, données ou messages quelconques qui seraient transmis par le Client et/ou un quelconque Utilisateur au moyen du Service. Par ailleurs, le Client est responsable des utilisations illégales et des conséquences frauduleuses ou abusives de l'utilisation du Service par lui-même et les Utilisateurs Finaux.

Enfin, le Client autorise VIVACTION à interrompre de plein droit et sans délai la fourniture de tout ou partie du Service rendu par le Client à un ou plusieurs Utilisateurs Finaux, 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 ou aux conditions qui pourraient être imposées par une autorité gouvernementale et/ou une autorité de réglementation compétente.

8.5 CONDITIONS POUR LES APPELS VERS LES NUMEROS SVA

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

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

Le tarif de chaque numéro est accessible sur <http://infosva.org/>; Vivaction mettra donc à jour pour tous ses clients les tarifs pour chaque numéro spécial avant le 1^{er} de chaque mois sur les sites ci-dessous.

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

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

9. DUREE

Le Service est souscrit pour une durée mensuelle, renouvelable par tacite reconduction sauf résiliation dans les modalités prévues des présentes.

Pendant toute la durée du contrat, le client est soumis aux présentes Conditions Particulières.

L'option Avantage Durée engage le client pour une période de douze (12) mois avec tacite reconduction pour une période équivalente.

Toutefois, le client peut demander l'annulation de la tacite reconduction en adressant un courrier recommandé au plus tard 3 mois avant la date d'échéance du contrat au plus tard 60 (Soixante) jours avant la date d'anniversaire d'activation du service. La résiliation anticipée, la baisse conséquente de la consommation mensuelle (c'est à dire une facturation du mois en cours inférieure de plus de 50 % à la moyenne de facturation des trois premiers mois du contrat) ou l'arrêt de consommation avant les 12 mois, de la part du client, entraînera l'annulation de la RFA et la facturation d'une pénalité d'un montant équivalent à un mois de Chiffre d'Affaires calculé sur la plus forte consommation du client pendant la période de l'avantage durée. Cette pénalité sera payable sur la dernière facture en cours.

10. RESILIATION

La résiliation à l'initiative du Client peut s'effectuer à tout moment. Elle devra dans tous les cas s'effectuer par Lettre Recommandée avec demande d'Accusé de Réception précisant clairement le n° Client et comportant une copie du Bon de commande pour le Service concerné. A défaut de recevoir ces informations, VIVACTION ne pourra procéder

à la résiliation des services concernés. La résiliation sera prise en compte dans les trente jours fin de mois après réception de la lettre recommandée avec AR du Client. Durant cette période le Client s'engage irrévocablement à payer toutes les consommations de communications Elle sera effective à compter de la réception du règlement de la totalité des sommes dues par le client. Le délai de désélection dépendant de l'opérateur de boucle locale, VIVACTION ne peut être tenu responsable d'un retard de désélection. Le client restera responsable de l'utilisation des préfixes lui permettant de bénéficier des services mis à sa disposition par VIVACTION.

Si le client a souscrit à l'option « Avantage Durée », la résiliation anticipée, la baisse conséquente de la consommation mensuelle (c'est à dire une facturation du mois en cours inférieure de plus de 50 % à la moyenne de facturation des trois premiers mois du contrat) ou l'arrêt de consommation avant les 12 mois, de la part du client, entraînera l'annulation de la RFA et la facturation d'une pénalité d'un montant

équivalent à un mois de Chiffre d'Affaires calculé sur la plus forte consommation du client pendant la période de l'avantage durée. Cette pénalité sera payable sur la dernière facture en cours.

11. DISPOSITIONS FINANCIERES

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

11.1 Tarifs du Service

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

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

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

11.2 Relevé à 10 Chiffres

Le Client peut recevoir gratuitement sur simple demande formalisée un relevé à dix chiffres de sa facturation mensuelle. VIVACTION ne saurait être engagée au titre des informations et documents communiqués ou de l'interprétation que ce dernier peut en faire.

11.3 Plafond

Le cas échéant, VIVACTION fixera et communiquera au Client, après la signature du Bon de Commande un plafond de crédit qui pourra être modifié dans le cas de factures impayées ou dans le cas d'une forte dégradation de la capacité financière du Client. Dès que l'encours aura atteint 80 % du Plafond, VIVACTION procédera à un prélèvement anticipé du montant des consommations déjà effectuées de telle manière que l'Encours des consommations ne dépasse pas le Plafond consenti. A défaut de ce paiement VIVACTION se réserve le droit de suspendre la fourniture du Service.

11.4 Conditions de facturation

VIVACTION facturera au Client mensuellement au Client au début de chaque mois M+1, les communications enregistrées au titre du Service durant le mois M.

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

12. SUSPENSION

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

13. LIMITE D'UTILISATION DES 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. 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 (Télétel, 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 (Cinquante) € Hors Taxes pour ces types d'appels, VIVACTION se réserve le droit de suspendre le service jusqu'à règlement de la facture.

Il est ici précisé que l'utilisation du service doit respecter les limites suivantes : - durée maximum d'un appel de 2 (Deux) heures consécutives; - limite de consommation par ligne (téléphone) de 30 (Trente) heures en moyenne par mois (soit 360 (Trois cent soixante) heures par an) - nombre maximum de correspondants de 200 (Deux cents) par mois et par ligne.

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

14. SECURITE VIVACTION

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

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