

## CONDITIONS GENERALES D'ACCES AUX SERVICES

MODERNE OPERATEUR TELECOM, ci-après dénommée "MOTELTECOM", a une activité d'opérateur Internet et Télécoms.

### TITRE I GENERALITES

#### ARTICLE 1 – OBJET

Les présentes conditions générales d'accès aux services ont pour objet de définir les modalités dans lesquelles, MOTELTECOM met à la disposition de son client (ci-après l'Abonné) ses services d'accès Internet, Télécoms et Cloud d'une part, et l'Abonné accède et utilise ces services d'autre part.

Toute souscription aux services est subordonnée au respect des présentes. La souscription à un service nécessite la lecture des conditions générales décrites ci-après.

L'acceptation électronique du bulletin de souscription « Contrat Business Solution » vaudra acceptation dudit bulletin de souscription « Contrat Business Solution » et marquera l'ouverture administrative d'un compte.

Les conditions spécifiques stipulées sur le bulletin de souscription « Contrat Business Solutions » priment sur le catalogue tarifaire qui lui-même prime sur les présentes.

Dans tous les cas le paiement de la première facture vaut acceptation des termes du contrat par l'Abonné.

#### ARTICLE 2 - DEFINITIONS

Abonné - Personne physique ou morale au nom et pour le compte de laquelle un Contrat d'Abonnement est souscrit.

ADSL - Asymmetric Digital Subscriber Line ou réseau de raccordement numérique asymétrique. L'ADSL fait partie des technologies xDSL qui permettent d'améliorer les performances des réseaux d'accès et en particulier de la ligne d'Abonné du réseau téléphonique classique, constituée de fils de cuivre. Grâce à l'utilisation de deux modems, l'un placé chez l'Abonné, l'autre sur la ligne d'Abonné, devant le répartiteur principal, il permet d'améliorer considérablement le débit du réseau et d'obtenir des transmissions 70 fois plus rapides qu'avec un modem analogique classique.

Affaiblissement / Atténuation / Perte - Terme général utilisé pour indiquer la perte de puissance d'un point à un autre, un affaiblissement s'exprime en dB par unité de longueur.

Attention, l'échelle utilisée est logarithmique, une augmentation de 3 dB correspond au double de la valeur précédente. On utilise aussi le terme pour caractériser une perte d'amplitude du signal à travers les lignes et les équipements de transmission.

Analogique - Désigne un signal présentant des variations continues et pouvant prendre des valeurs quelconques entre certaines limites. Les sons, la voix, les couleurs, tels que les perçoivent nos sens, sont des entités analogiques. En télécommunications et en informatique, ce terme est souvent opposé à numérique, qualificatif d'un signal ne pouvant prendre qu'un nombre limité de valeurs discontinues (deux si le signal est binaire).

ANI - Automatic Number Identification - Identification automatique du numéro appelant.

Anomalie Majeure - Dysfonctionnement entraînant la coupure totale d'un Service.

APNF – Association des Plateformes de Normalisation des Flux inter-opérateurs.

ARCEP - l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des

Postes - Suite à la promulgation de la loi sur la régulation des activités postales le 20 mai 2005, l'ART est devenue l'ARCEP.

ATM - Né dans les années 80, l'ATM (Asynchronous Transfer Mode, ou mode de transfert asynchrone), revendique le rôle de protocole réconciliateur de toutes les contraintes liées au transport des données multimédias sur des réseaux à très hauts débits (jusqu'à 622 Mbits/s, bien au-delà des 2 Mbits/s du réseau Transpac avec X25, ou des 34 Mbits/s des services à relais de trames (Frame Relay)). C'est une variante des technologies par paquets (X25, Frame Relay) mais qui possède l'avantage de fonctionner selon un découpage des données en cellules de taille réduite et fixe.

Backbone - Littéralement épine dorsale - Artère principale et fédératrice du réseau. Désigne l'épine dorsale d'un réseau de télécommunications. Les réseaux backbone des opérateurs sont des artères à très haut débit de transmission, qui relient les principaux nœuds du réseau et sur lesquels des liaisons de plus faible capacité de transmission sont raccordées.

Bande passante - Désigne la capacité de transmission d'une liaison de transmission. Elle détermine la quantité d'informations (en bits/s) qui peut être transmise simultanément. C'est aussi la différence entre les fréquences les plus hautes et les plus basses disponibles pour les signaux du réseau. Ce terme est également utilisé pour décrire le débit évalué d'un média de transmission ou d'un protocole donné.

Boucle Locale - Appelé aussi dernier kilomètre, c'est la portion de ligne téléphonique qui relie l'Abonné à son central téléphonique.

Catalogue Tarifaire – Catalogue tarifaire regroupant toutes les offres MOTELTECOM souscrites dans le cadre des conditions générales d'accès en vigueur. Le catalogue décrit notamment les mentions spécifiques, les périodes d'engagement, les services optionnels.

Centrex - Central Exchange - Service de commutation privée fourni par un exploitant à partir de ses ressources générales de commutation. Il évite ainsi à une entreprise de posséder son propre autocommutateur. Service permettant à une ou plusieurs entreprises d'utiliser un autocommutateur mutualisé et hébergé en disposant de PABX.

CGAS – conditions générales d'accès au service.

Cloud - Service d'hébergement virtualisé et/ou de stockage utilisé dans le cadre de l'externalisation de données et/ou de services. La technologie utilisée par MOTELTECOM dans le cadre de l'offre Cloud réside dans le partitionnement d'un ou plusieurs serveurs physiques en plusieurs serveurs virtuels isolés les uns des autres.

CNIL - Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés, La CNIL est une autorité administrative indépendante qui a pour mission essentielle de protéger la vie privée et les libertés individuelles ou publiques.

CODEC - Abréviation de Codeur-Décodeur. Equipement ou composant électronique permettant de transformer un signal analogique (par exemple, un son ou une image) en train de données numériques et inversement.

Contrat d'Abonnement - Contrat conclu entre MOTELTECOM et l'Abonné relatif à la fourniture par MOTELTECOM des Services à l'Abonné dans les conditions prévues par la documentation contractuelle visée.

CPE - Customer Premises Equipment - Terme désignant les équipements terminaux de réseaux situés dans les limites de propriété d'un utilisateur.

Data - La data est un terme anglais utilisé dans le secteur des télécommunications pour qualifier les données qui peuvent circuler par un réseau téléphonique ou un réseau informatique, hormis les données vocales.

Débit - Quantité d'informations transportées en une unité de temps par un

moyen de communication. Un débit s'exprime en Bit par seconde (ne pas confondre avec Baud). Mesure la quantité d'informations que peut transmettre un canal dans un temps donné, généralement exprimé en bits par seconde (bps) pour les transmissions numériques.

Dégroupage - Séparation en plusieurs lots de prestations de télécommunication traditionnellement regroupées en un lot unique, de façon à pouvoir les confier éventuellement à des opérateurs de télécommunication différents.

Dégroupage total : l'utilisateur n'est plus client et ne paie plus l'abonnement de l'Opérateur Historique. Sa ligne est directement reliée (au niveau du NRA) aux équipements (DSLAM) de l'opérateur tiers.

Dégroupage partiel : l'utilisateur est toujours client de l'Opérateur Historique et continue d'utiliser le POTS sur le réseau téléphonique commuté ; il continue à payer l'abonnement correspondant et bénéficie de tous les services associés à sa ligne (abonnement téléphonique). Être en dégroupage partiel signifie que l'on est dégroupé et donc ce terme ne s'applique pas en zone non dégroupée.

DNS - Domain Name Server - Serveur affectant à une machine un nom de domaine validé par le centre d'informations du segment Internet Local (NIC) "Raison\_sociale.fr" devient ainsi un nom réservé.

Système de bases de données réparties assurant la correspondance d'un nom et d'une adresse Internet (adresse IP). C'est un serveur qui traduit une adresse de la forme nom.domaine.organisation en adresse IP compréhensible par les équipements de réseau.

Le Système de Noms de Domaine est un élément clé d'Internet, fournissant un mécanisme pour résoudre les noms d'hôte en adresses IP.

DSLAM - Digital Subscriber Line Access Multiplexer - Multiplexeur DSL - Concentrateur de lignes DSL, placé dans les répartiteurs téléphoniques. Il aiguille les flux DSL vers le réseau ATM de l'opérateur. Situé sur le réseau de l'opérateur local, au niveau du répartiteur, il fait partie des équipements utilisés pour transformer une ligne téléphonique classique en ligne ADSL permettant la transmission de données, et en particulier l'accès à Internet, à haut débit. La fonction du DSLAM est de regrouper plusieurs lignes ADSL sur un seul support, qui achemine les données en provenance et à destination de ces lignes.

EFM – Ethernet in the First Mile, Les liaisons SDSL EFM (Ethernet First Mile) permettent de garantir la bande passante disponible et de proposer des débits symétriques en assurant un taux de disponibilité accru. Elles assurent le cadre nécessaire au bon fonctionnement des applications qui apportent des temps de réponses constants et optimum.

Eligibilité - L'éligibilité technique de la ligne téléphonique est sa capacité à supporter un service.

Fax2Mail - Ce service permet la réception de télécopies directement sur son adresse Mail.

Fibre Optique (F.O.) - Câble généralement fait de silice, capable de véhiculer des signaux sous forme lumineuse.

Guide d'onde optique en forme de filament composé de substances diélectriques. Filament de silice ou de matière plastique permettant de transporter un rayonnement optique. Dans les fibres optiques multimodes à diamètre relativement élevés, plusieurs modes de propagation ne permettent pas des délais aussi élevés que dans les fibres optiques monomodes qui ont un cœur en verre très fin et qui ne permettent qu'un seul mode de propagation leur donnant un débit très élevé.

FTTH - Fiber To The Home - Réseau d'accès par fibre optique jusqu'à l'Abonné. Il existe plusieurs standards : l'EPON (Ethernet Based PON), qui vise à utiliser une couche Ethernet MAC légèrement modifiée comme protocole support, et le GPON (Gigabit PON), un type de PON pouvant fonctionner à des débits supérieurs au gigabit.

Full-Duplex - Bidirectionnel simultané - Mode de transmission d'une ligne ou d'un équipement où les informations transitent en même temps dans les deux sens.

FXO – Foreign eXchange Office – C'est un port qui reçoit la ligne téléphonique.

FXS – Foreign eXchange Subscriber – Port raccordant le téléphone de l'Abonné.

GTI - Garantie de Temps d'Intervention - Dans un contrat de support ou d'assistance, cette garantie définit le délai maximum d'intervention sur incident.

GTR - Garantie de Temps de Rétablissement - Dans un contrat de support ou d'assistance, cette garantie définit le délai maximum de rétablissement du service.

GATEWAY - Passerelle permettant de convertir les signaux analogiques et numériques des PABX en IP.

Heures Ouvrées - Elles sont comprises entre 8h-12h et 14h-18h du lundi au jeudi, et entre 8h-12h et 14h-17h le vendredi, du lundi au vendredi, hors jours fériés.

IMS – Interruption Maximale de Service, l'IMS correspond au cumul annuel des interruptions de service du lien principal et du secours, exprimé en heures.

IPBX - Internet Protocol-Private Branch Exchange - Autocommutateur privé d'entreprise utilisé pour la téléphonie sur IP.

IPSEC - Protocole qui permet d'encrypter les données qui vont transiter sur un réseau RPV (Réseau Privé Virtuel). Ce protocole a été défini par l'IETF. Ensemble de normes de sécurité offrant des services de confidentialité et de d'authentification au niveau de la couche IP (Internet Protocol).

LAN - Local Area Network - expression anglo-saxonne équivalent du français Réseau local ou réseau local d'entreprise. Réseau d'entreprise de faible superficie (les équipements informatiques qui le composent sont géographiquement circonscrits à un étage, un bâtiment, voire un site).

Loadbalancing – Littéralement équilibre de charge – La répartition de charge est une technique utilisée en informatique pour distribuer un travail entre plusieurs processus, ordinateurs, disques ou autres ressources.

Mail2Fax – Service permettant l'envoi de télécopie depuis son ordinateur via la connexion Internet, grâce à une interface web disponible sur le site du fournisseur, ou simplement à partir de son client final.

MPLS - MultiProtocole Label Switching - Protocole qui améliore le trafic dans les infrastructures des opérateurs. Il intervient également dans les procédés d'optimisation de bande passante, et est capable de mieux rééquilibrer les flux de d'informations. Il offre la possibilité de bâtir des réseaux privés Virtuels (VPN).

NDI – Numéro de Désignation d'installation - = NPI = ANI = CLI = Tête de Ligne, c'est le numéro principal du client.

NRA - Nœud de Raccordement Abonné - Central téléphonique ou encore répartiteur. C'est de là que partent toutes les lignes d'Abonnés d'une zone géographique définie. On y trouve les équipements de liaison, DSLAMs pour l'ADSL par exemple, mais aussi les commutateurs E10B3 de la téléphonie RTC.

MOTELECOM – SAS au capital de 5000€, dont le siège est situé au 62 route de la fruitière – 74650 CHAVANOD, identifiée au registre du commerce et des sociétés sous le numéro 909 059 701 RCS Annecy.

Opérateur de boucle locale – OBL – Opérateur en télécommunications ayant installé physiquement la ligne de l'Abonné dans le cadre de la boucle locale (ensemble de liens filaires ou radioélectriques existant entre l'Abonné et le

commutateur d'Abonnés auquel il est rattaché).

Opérateur historique – l'opérateur historique d'un pays est l'opérateur de télécommunications qui appartenait à l'état et détenait le monopole dans le secteur de la téléphonie (Ex. : Orange pour la France), ce qui lui a permis de mettre en place, développer, et gérer le réseau national, avant d'être éventuellement privatisé et que le marché ne soit ouvert à la concurrence d'opérateurs dits alternatifs.

Opérateur de télécommunications – Est l'entité qui met à disposition des services de communication à distance. Cela implique généralement un lien vers au moins un réseau ouvert de communication (réseau commuté (RTC), Internet) mais le réseau peut se suffire à lui-même.

PABX - Private Automatic Branch Exchange - Expression anglo-saxonne pour désigner un autocommutateur privé d'entreprise, qu'on appelle plus couramment standard ou central téléphonique privé. Equipement de télécommunication effectuant de façon automatique l'aiguillage des communications.

Ping – Commande permettant de déterminer la présence et l'état de fonctionnement d'un autre système.

PoE (ou POE) – Power over Ethernet – Permet d'alimenter électriquement un appareil via le câble réseau.

Portabilité – La portabilité du numéro de téléphone fixe national ou mobile national est le fait de pouvoir conserver son numéro de téléphone en cas de changement d'opérateur, quel que soit le nouvel opérateur choisi.

Portabilité Opérateur tiers – Portabilité d'un numéro attribué à l'origine par un autre opérateur que France Télécom.

Portabilité Subséquente – portabilité d'un numéro fixe national attribué à l'origine par France Télécom, mais qui a déjà été porté chez un autre Opérateur.

Portabilité totale – portabilité de la tête de ligne (NDI) fixe national ainsi que la totalité des SDA.

Portabilité partielle simple – Portabilité d'une partie des SDA sans le NDI fixe national.

Portabilité partielle complexe – Portabilité du NDI fixe national, soit sans les SDA, soit avec une partie des SDA.

QoS – Quality of Service – La qualité de service est la capacité à véhiculer dans de bonnes conditions un type de trafic donné, en termes de disponibilité, débit (un débit permet de mesurer le flux d'une quantité relative à une unité de temps au travers d'une surface quelconque), délais de transmission.

Revendeur(s) - revendeurs informatiques, installateurs privés ou intégrateurs qui distribuent des offres de services Télécoms & Cloud complémentaires de leurs prestations habituelles (Revente de matériel, installation, maintenance, etc.).

RNIS (ISDN) - Réseau Numérique à Intégration de Services - Réseau numérique dans lequel on utilise les mêmes commutateurs numériques et les mêmes conduits numériques pour établir des connexions pour différents services.

Routeur - Désigne une catégorie d'équipements assurant des fonctions de routage. Les routeurs, situés à des carrefours entre plusieurs nœuds de réseaux aiguillent les messages entrant en fonction de tables préprogrammées. Les fonctions type d'un routeur sont de grouper, réunir, filtrer, assembler par destination, les données véhiculées sur un réseau. Les routeurs réalisent une fonction d'adressage et doivent connaître la topologie des réseaux à interconnecter.

RSVA - Référentiel des numéros à Service à Valeur Ajoutée (SVA).

RTC - Réseau Téléphonique Commuté - C'est le réseau téléphonique ordinaire nommé PSTN en anglais.

SDA – Sélection directe à l'arrivée - = NDS = Numéro supplémentaire associé au numéro principal (NDI).

SDSL - Symmetric Digital Subscriber Line ou réseau de raccordement numérique à débit symétrique - Version à débit symétrique de l'ADSL qui s'adresse en priorité aux entreprises. Les débits varient de 192 Kbits/sec. à 2,3 Mb/s. La distance entre le central et le boîtier SDSL pourra atteindre 7 km alors que l'ADSL est limité à 4,5 km.

SIP - Session Initiation Protocol - Protocole de communication basé sur IP qui établit les règles de communications entre deux applications de téléphonie souhaitant dialoguer. Emanation de l'IETF [RFC 3261] destinée à mettre en place des procédures d'appel et de contrôle lors d'une communication VOIP bi ou multipartite.

SVA - Numéro Service à Valeur Ajoutée choisi par l'Abonné parmi les tranches de numéros avec une tarification applicable et déclarée par MOTELECOM. Il désigne tout numéro de la forme 08AB, tel que défini par la décision ARCEP n°05-1085 fixant l'utilisation des catégories de numéros du plan national de numérotation, donnant accès à des services à valeur ajoutée.

SSL - Secure Socket Layer - Protocole de sécurisation des échanges. Protocole généraliste de sécurisation des échanges informatiques. Actuellement le protocole le plus utilisé dans les applications de commerce électronique sur Internet.

SVI - Service Vocal Interactif - Apparu au début des années 70 aux États-Unis et au début des années 80 en France. Il fut le premier équipement à intégrer à la fois des technologies venant du monde de la téléphonie et du monde de l'informatique.

TOIP - Téléphonie Over IP - Téléphonie sur IP - Solution de communication qui s'appuie sur un réseau en mode paquets pour acheminer des communications téléphoniques.

T0 – Ligne d'accès Numéris de base de France Télécom, soit 2 canaux B à 64 kbps et 1 canal D (pour la signalisation) à 64 kbps. 1 T0 = 2 appels.

T2 - accès primaire qui comprend soit 15, 20, 25 ou 30 canaux B à 64Kbps.

Trunk SIP – est une liaison virtuelle permettant d'interconnecter un IPBX ou une passerelle à un opérateur SIP. Le trunk SIP permet l'émission et la réception d'appels.

Utilisateur - Toute personne à laquelle l'Abonné a consenti la jouissance de tout ou partie des Services souscrits aux termes du Contrat d'Abonnement. Il est rappelé que la jouissance par l'Utilisateur des Services ne saurait avoir pour objet ou effet de donner à l'Utilisateur la qualité de titulaire d'un numéro de téléphone, de l'un quelconque des Services et/ou du Contrat d'Abonnement.

VGT+ – Vente en gros de trafic, cette offre permet aux opérateurs alternatifs de proposer à leurs clients un service téléphonique complet incluant l'abonnement, la plupart des services associés compris avec celui-ci et l'ensemble des communications quelle que soit la destination ainsi que les services spéciaux, sans disposer d'un réseau téléphonique.

VLAN - Virtual Local Area Network - Réseau local virtuel - Il existe deux manières de définir un VLAN :

On définit un VLAN comme un domaine de broadcast. Cette définition très basique, bien que correcte, ne permet pas de réaliser pleinement la notion de VLAN.

On définit également un VLAN comme un ensemble de "end-stations". Cette définition signifie que les VLANs permettent à des postes de travail situés dans des segments physiques différents de communiquer comme s'ils se trouvaient

sur un même segment logique.

Voice2Mail – Ce service permet la réception des messages vocaux d'un répondeur directement sur une adresse mail.

VoIP - Voix sur IP - Aussi connue sous le nom de téléphonie Internet, est une technologie qui vous permet de téléphoner via un réseau d'ordinateurs basé sur un protocole Internet permettant de tenir une conversation téléphonique via Internet. Vous pouvez ainsi vous connecter à votre point de présence local et appeler un correspondant à l'autre bout du monde pour le prix d'une communication locale.

VPN - Virtual Private Network - Réseau Privé Virtuel. Terme très souvent utilisé pour désigner un système de communication utilisant une infrastructure public étendue (RTC, INTERNET, Frame Relay, ATM, ...) mais dédiée via des circuits permanents. Un VPN peut être encrypté via IPSEC ou tout autre protocole d'encryptage de données.

VPN IP - Réseaux privés virtuels utilisés pour des accès distants ou l'interconnexion de sites. Ils utilisent l'infrastructure publique Internet (IP) ou le réseau privé IP d'un opérateur via des tunnels et permettent de donner la priorité aux flux d'applications critiques (messagerie, transfert de fichiers...). La sécurité des informations transmises est garantie par un chiffrement et déchiffrement des données aux extrémités du réseau.

Wi-Fi - Wireless Fidelity - ASFI en français (accès sans fil à l'internet) - Wi-Fi est aujourd'hui promu par l'alliance WECA (Wireless Ethernet Compatibility Alliance). Le Wi-Fi est un protocole de communication permettant des échanges de données sans fil sur de courtes distances, de l'ordre de dizaines de mètres et à des débits pouvant aller jusqu'à 54Mbit/s.

ZNE - correspond à une zone géographique française, souvent de la taille d'un canton et qui regroupe plusieurs blocs "ABPQ" correspondant chacun à 10 000 numéros téléphoniques géographiques français. Il existe environ 420 ZNE en France et dans les départements d'outremer.

### ARTICLE 3 – SOUSCRIPTION AUX SERVICES FOURNIS PAR MOTELECOM

L'Abonné a la possibilité de souscrire aux différents services de MOTELECOM via la transmission des informations nécessaires à l'Ouverture d'un Compte.

Les services fournis par MOTELECOM est disponible sur le Catalogue Tarifaire auquel l'Abonné peut avoir accès depuis le site internet [www.motelecom.fr](http://www.motelecom.fr), ou sur demande.

L'utilisateur doit prendre connaissance des conditions particulières du bulletin de souscription « contrat business solution », des présentes Conditions Générales d'Accès et du Catalogue Tarifaire.

### ARTICLE 4 - ENTREE EN VIGUEUR DU CONTRAT

4.1 L'Abonné et l'Utilisateur (personne physique ou morale bénéficiant d'un accès aux services de MOTELECOM pour une période déterminée) déclarent être âgés d'au moins 18 ans.

4.2 L'Abonné communiquera ses coordonnées (Société, N° SIRET, Code APE / NAF, N° TVA intracommunautaire, Nom et Prénom de l'interlocuteur, adresse, n° de téléphone, n° de fax, email, coordonnées bancaires) exactes sous peine de voir son inscription annulée.

4.3 Tout Abonné bénéficiaire d'une période de gratuité et ayant communiqué ses coordonnées bancaires, deviendra Abonné à MOTELECOM à la souscription de l'Abonnement, déclenchant automatiquement le prélèvement des sommes dues.

4.4 Pour l'Abonné n'ayant jamais eu le statut d'Utilisateur, les présentes

conditions générales sont réputées acceptées, à compter de la date de prélèvement du règlement par MOTELECOM.

4.5 L'Abonnement est réputé souscrit, à compter de l'acceptation d'un devis.

### ARTICLE 5 - TARIF DES SERVICES

Sauf disposition contraire prévue au Catalogue Tarifaire et/ou bon de souscription, les présentes conditions tarifaires s'appliquent à l'ensemble des produits et services de MOTELECOM.

5.1 Les Services sont facturés par MOTELECOM à l'Abonné, à compter de leur première mise en service, suivant les tarifs indiqués dans le bulletin de souscription « Contrat Business Solution » signé par les deux parties.

5.2 Les tarifs indiqués sur les fiches du Catalogue Tarifaire peuvent être modifiés par MOTELECOM. MOTELECOM s'engage à notifier préalablement l'Abonné, par tout moyen et dans un délai raisonnable, de toute modification des tarifs qui lui est applicable au titre des Services souscrits.

5.3 En cas de hausse des tarifs, l'Abonné disposera d'un délai de trente (30) jours à compter de la date d'envoi de la notification par MOTELECOM pour résilier la souscription au(x) Service(s) concerné(s), sous réserve de notifier MOTELECOM de cette décision par lettre recommandée avec accusé de réception. Cette résiliation, qui sera effectuée par MOTELECOM, n'emportera aucun droit à indemnité ou compensation quelconque pour l'Abonné. A défaut de notification par l'Abonné dans le délai prévu au présent article, l'Abonné sera réputé avoir définitivement et irrévocablement accepté l'application de la hausse des tarifs notifiée.

5.4 Par exception à l'article 5.3, il est expressément convenu et accepté par l'Abonné que toute hausse des tarifs consécutive à une évolution de la réglementation des télécommunications ou à une décision des autorités administratives ou judiciaires compétentes ne pourra donner lieu à résiliation dans les conditions prévues ci-dessus.

De même, par exception à l'article 5.3, il est expressément convenu et accepté par l'Abonné que toute hausse des tarifs consécutive à une cause hors du contrôle de MOTELECOM ne pourra donner lieu à résiliation dans les conditions prévues ci-dessus.

### ARTICLE 6 – FACTURATION et MODALITES DE PAIEMENT

6.1 Les Abonnements sont payables d'avance (facturation à terme à échoir sauf pour les consommations téléphoniques hors forfait dont la facturation est à terme échu). La facturation de l'Abonné démarre dès la livraison du service commandé. La première facture sera calculée au prorata temporis entre la date de livraison et la fin du mois. Par la suite, les factures correspondront à des périodes mensuelles calendaires. Tout mois commencé est du.

La facture correspondante est transmise une fois par mois par email ou par courrier.

Pour les liens Internet, si l'Abonné n'a pas contesté le bon fonctionnement de la liaison dans les 3 jours suivant sa livraison par MOTELECOM, le lien est considéré comme fonctionnel et la facturation démarre de facto. MOTELECOM reste néanmoins souple quant à la date de livraison des services Voix, notamment concernant les Abonnements et forfaits associés ; en revanche la facturation démarre dès livraison des services demandés.

6.2 Chaque facture comportera notamment les informations suivantes :  
 - les frais de mise en service de la ligne et des services complémentaires ;  
 - le montant des Abonnements dus au titre des Services pour le mois à échoir ;  
 - le montant des consommations hors forfaits ou Abonnements pour la période échue, le cas échéant.

La première facture émise par MOTELECOM sera calculée au prorata du nombre de jours calendaires compris entre la date de mise en service du ou des Service(s) et la fin du premier mois contenant cette date.

6.3 L'Abonné dispose d'un délai maximal de trente (30) jours à compter de la date d'établissement de la facture de MOTELECOM pour en contester le montant sur la base des enregistrements établis par MOTELECOM, qui feront foi entre les parties. Passé ce délai, l'Abonné sera présumé avoir renoncé à tout recours contre cette facture, qui sera alors réputée acceptée et intégralement due par l'Abonné. En toute hypothèse, les réclamations de l'Abonné relatives à une facture n'autorisent pas ce dernier à différer le paiement de celle-ci.

6.4 Sans préjudice des dispositions de l'article 6.1 des présentes conditions générales, toute somme non réglée, tout impayé (rejet de prélèvement) ou tout retard de paiement pourra entraîner la suspension immédiate des Services souscrits, en attendant la régularisation de la situation. La réouverture de l'accès sera effectuée dès réception du règlement.

A compter de la suspension, MOTELECOM enjoindra l'Abonné par lettre recommandée avec accusé de réception de régulariser la situation sous quinze jours à compter de la réception dudit courrier.

Dans le cas où le paiement des sommes dues ne serait pas parvenu à MOTELECOM dans les délais indiqués à l'article 6.1, le montant ainsi restant dû sera majoré d'un montant de quarante euros (40,00€) correspondant aux frais de gestion des impayés. Les frais relatifs à un rejet de prélèvement s'élèveront à vingt-sept (27) euros.

En l'absence de régularisation par l'Abonné et après relance, MOTELECOM se réserve le droit de mettre le dossier litigieux au contentieux. L'ensemble des frais engagés par MOTELECOM sera à la charge de l'Abonné.

L'Abonné ne pourra, en aucun cas, demander une quelconque indemnité à MOTELECOM, du fait de l'interruption de l'accès au service suite à l'incident de paiement.

#### 6.5 Dépôt de garantie

Afin de garantir le paiement du service, MOTELECOM peut demander un dépôt de garantie à l'Abonné à la date de signature de la commande ou à tout moment trois (3) mois après la date de début du service ou, si elle préexistait, après la date de début du service du premier lien d'accès commandé par l'Abonné en application des présentes conditions générales de vente, si des incidents ou retards de paiement sont constatés, ou en cas de hausse significative des sommes facturées ou d'évolution de la situation financière de l'Abonné. MOTELECOM adressera sa demande sur la commande ou, en cours de commande, par lettre recommandée avec avis de réception.

L'Abonné remettra alors à MOTELECOM, au titre de dépôt de garantie, un montant initial correspondant à (i) trois (3) mois de facturation calculés sur la base des prévisions de commandes fournies par l'Abonné ou (ii), si le dépôt est effectué plus de six (6) mois après la commande du premier lien d'accès, aux six (6) derniers mois de facturation effective au titre de l'ensemble des commandes en cours en application des présentes conditions générales de vente. Le montant du dépôt sera ensuite ajusté trimestriellement en fonction des montants réellement facturés de manière à correspondre à tout moment à six (6) mois de facturation du service au titre de l'ensemble des commandes en cours en application des présentes conditions générales de vente. En cas de non-paiement total ou partiel d'une quelconque facture à son échéance et après mise en demeure restée sans effet pendant huit (8) jours à compter de son envoi, MOTELECOM pourra déduire le montant correspondant du dépôt de garantie. MOTELECOM informera l'Abonné de cette déduction par lettre recommandée avec avis de réception, et l'Abonné devra reconstituer le dépôt de garantie.

L'Abonné procédera à tout versement, ajustement ou reconstitution du dépôt de garantie comme décrit ci-dessus au plus tard huit (8) jours après le fait générateur.

Au cas où l'Abonné ne procéderait pas à un tel versement, ajustement ou

reconstitution dans le délai précité, les dispositions des présentes conditions générales de vente relatives au retard ou au non-paiement d'une quelconque facture s'appliqueront. A défaut pour l'Abonné de verser le dépôt de garantie avant la date de début du service, si un tel dépôt est prévu, la fourniture du service sera suspendue. Néanmoins, l'Abonné paiera les redevances liées au service à partir de la date prévisionnelle de début du service indiquée sur la commande. A défaut de versement, d'ajustement ou de reconstitution du dépôt de garantie en temps utiles, aucun lien d'accès ne pourra être commandé par l'Abonné jusqu'à la date de paiement, d'ajustement ou de reconstitution du dépôt. En l'absence de retards de paiement de l'Abonné et/ou de différend entre les parties, le dépôt de garantie sera restitué à l'Abonné par MOTELECOM deux (2) mois après la fin de la dernière commande en vigueur.

6.6 Les tarifs en vigueur sont ceux mentionnés dans le bulletin de souscription « Contrat Business Solution » et « Catalogue Tarifaire » par ordre hiérarchique de valeur décroissante. Ils sont exprimés hors taxes. L'ensemble de ces tarifs est révisable mensuellement, tout comme les périodicités d'Abonnement et de prélèvement qui y sont attachées. Ces modifications seront notifiées à l'Abonné, par email et/ou par courrier, au moins un mois avant leur date d'application. A défaut de contestation par l'Abonné de ces nouveaux tarifs dans le respect des conditions indiquées à l'article « RESILIATION » des présentes, ceux-ci seront réputés avoir été définitivement et irrévocablement acceptés par l'Abonné. Dans l'hypothèse où l'Abonné n'accepterait pas les nouveaux tarifs, il est libre de résilier son Abonnement dans le respect de l'article 9 et de l'article « RESILIATION » des présentes. En ce cas l'ancien tarif restera applicable jusqu'à expiration de la période d'Abonnement en cours.

Sauf résiliation de la part de l'Abonné conformément au présent paragraphe, le nouveau tarif s'appliquera automatiquement à la date d'entrée en vigueur indiquée dans l'avertissement.

#### 6.7 Souscription d'options

En sus de son Abonnement à MOTELECOM, l'Abonné peut s'abonner à des options, dans les mêmes conditions que celles décrites dans les présentes. L'Abonné est en droit de résilier à tout moment son Abonnement aux options, conformément à l'article « RESILIATION » des présentes et conserver son Abonnement à MOTELECOM. Toutes les clauses mentionnées dans les présentes relatives à la résiliation sont applicables aux options. En cas d'Abonnement à une option, l'Abonné s'engage à prendre connaissance des éventuelles conditions applicables, accessibles sur le Catalogue Tarifaire.

### ARTICLE 7 - COLLABORATION ENTRE LES PARTIES

7.1 L'Abonné s'engage à fournir à MOTELECOM toute information nécessaire à l'exécution du Contrat d'Abonnement et, plus généralement, à collaborer avec MOTELECOM et les tiers sous-traitants de MOTELECOM qui l'aident à fournir les Services ou à commercialiser d'autres services auprès de l'Abonné.

#### 7.2 Mandat

Par la souscription à une offre de MOTELECOM, l'Abonné donne mandat à MOTELECOM pour effectuer, en son nom et pour son compte, toutes les opérations nécessaires à la fourniture du Service.

7.3 L'Abonné autorise expressément la mise en place de toute programmation par MOTELECOM ou l'un de ses agents ou co-contractants sur son site pour permettre et/ou faciliter l'accès aux Services.

7.4 L'Abonné permettra à MOTELECOM ou tout mandataire de celle-ci d'accéder au Site concerné, 24h sur 24 et 7 jours sur 7 pour la relève des dérangements et pendant les Heures Ouvrables dans les autres cas. L'Abonné s'engage à coopérer avec MOTELECOM, ou tout tiers mandaté par MOTELECOM, pour permettre d'effectuer les interventions qu'il conviendra d'effectuer en vue de la bonne exécution des Services souscrits ou à toutes fins de vérification, de maintenance et/ou rétablissement, le cas échéant. L'Abonné est notamment tenu d'informer MOTELECOM (ou tout

mandataire de celle-ci) de l'existence et de l'emplacement des canalisations de toute nature et de tout autre facteur de risque pouvant survenir sur le Site.

Si lors d'un rendez-vous fixé avec l'Abonné, MOTELECOM ou le tiers mandaté ne peut accéder à un Site, ou d'une manière générale faire l'intervention prévue, MOTELECOM pourra facturer l'Abonné un forfait de déplacement infructueux au tarif figurant sur le Catalogue Tarifaire en vigueur au moment de l'intervention.

Par ailleurs, tout délai concerné sera suspendu jusqu'à ce que MOTELECOM (ou tout mandataire de celle-ci) ait pu accéder au Site ou effectuer l'intervention prévue. A défaut d'accès au Site au troisième rendez-vous, MOTELECOM pourra résilier la souscription au Service pour la ligne concernée, de plein droit, aux torts de l'Abonné, par l'envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception.

7.5 L'Abonné informera MOTELECOM de tout changement d'adresse ou coordonnées pertinentes au moins sept (7) jours à l'avance par lettre recommandée avec demande d'avis de réception.

7.6 Lors de tout envoi à MOTELECOM d'un Dossier d'Abonnement ou d'un formulaire ou écrit subséquent, l'Abonné certifie l'exactitude des renseignements fournis, notamment concernant le(s) numéro(s) de ligne(s) téléphonique(s) -filaire(s) ou mobile(s)- qu'il désigne. Toute erreur, inexactitude ou fausse déclaration de l'Abonné ne saurait engager la responsabilité de MOTELECOM, qui sera en droit de facturer les Services souscrits sur la ou les ligne(s) déclarée(s), ou tout frais ou coûts engendrés par MOTELECOM du fait des inexactitudes et ou erreurs de l'Abonné.

## ARTICLE 8 – INTERRUPTION ET RETABLISSEMENT DE SERVICES

8.1 Interruption de service pour gestion de travaux programmés  
Pour assurer le maintien de la qualité de son Réseau, MOTELECOM peut être amenée à réaliser des travaux sur son Réseau susceptibles d'affecter temporairement le fonctionnement des services délivrés à ses clients. Les Interruptions Programmées de service dues à des interventions préalablement qualifiées par les Parties comme travaux programmés ne sont pas prises en compte dans les engagements de Niveaux de Service décrits dans le Catalogue Tarifaire.

MOTELECOM devra informer préalablement l'Abonné de toute activité planifiée pouvant entraîner une perturbation de son service.

La notification de travaux programmés par MOTELECOM devra intervenir au moins deux (2) jours calendaires avant la date prévue, sous forme d'un e-mail 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

### 8.2 Gestion des Incidents

Avant de signaler un incident, l'Abonné s'assurera que le dysfonctionnement ne se situe pas sur ses Equipements.

A l'ouverture d'un ticket, MOTELECOM réalisera l'identification de l'incident et confirmera à l'Abonné que le dysfonctionnement signalé constitue bien une Interruption.

Toute ouverture de ticket pour un incident qui, après vérification par MOTELECOM, s'avérera ne pas relever du périmètre de responsabilité de MOTELECOM et/ou être consécutif à un usage anormal et/ou frauduleux du Service par l'Abonné pourra donner lieu à une facturation.

### 8.3 Garantie de temps de rétablissement

Dans le cadre de la fourniture de certains Services, MOTELECOM pourra proposer à l'Abonné de bénéficier d'une garantie de temps de rétablissement ("GTR") en cas de survenance d'une Anomalie Majeure après installation.

L'étendue de cette garantie (Services concernés par la garantie, délais de rétablissement, pénalités applicables, etc.) est indiquée sur le Catalogue Tarifaire applicable de MOTELECOM. Tout Service qui ne serait pas expressément mentionné dans le cadre spécifique de la GTR sera considéré comme non garanti au titre de la GTR.

### 8.4 Modalités de calcul des temps d'Anomalie Majeure et des temps de rétablissement

Les temps de rétablissement seront décomptés entre (i) l'heure à laquelle une Anomalie Majeure est notifiée par l'Abonné au Service Clients de MOTELECOM, et (ii) l'heure à laquelle MOTELECOM notifie à l'Abonné le rétablissement du Service concerné bénéficiant de la GTR.

Un tableau général des pénalités est disponible sur le Catalogue Tarifaire.

### 8.5 Modalités de versement des pénalités

Les pénalités indiquées dans le Catalogue Tarifaire concernant la GTR seront libératoires et constitueront la seule indemnisation due par MOTELECOM et l'unique compensation et recours de l'Abonné, au titre de la qualité des Services garantis et autres services rattachés souscrits par l'Abonné pour la ligne faisant l'objet d'une Anomalie Majeure après installation.

### 8.6 Responsabilité de MOTELECOM

La responsabilité de MOTELECOM ne pourra être engagée et aucune pénalité ne sera due lorsque l'Interruption ou le non-respect des engagements de niveaux de service définis ci-dessus résultera directement ou indirectement de l'un quelconque des cas suivants :

- évènement relevant de la Force Majeure ;
- fait d'un tiers et/ou fait de l'Abonné (ou d'un Utilisateur) et, en particulier, non-respect des spécifications techniques fournies par MOTELECOM pour les besoins de la fourniture des Services ou d'un élément non installé et exploité par MOTELECOM ;
- difficultés exceptionnelles non imputables à MOTELECOM et, notamment, l'existence de contraintes particulières ou de la nécessité de mettre en œuvre des moyens spéciaux (tel que accès réglementé, interdiction de passage, obstacles naturels, configurations architecturales non accessibles par des moyens usuels) ;
- perturbation ou interruption dans la fourniture ou l'exploitation des moyens de télécommunication fournis par le ou les exploitants des réseaux auxquels sont raccordées les installations de MOTELECOM, et notamment en cas de dysfonctionnement des réseaux d'infrastructure des concessionnaires du domaine public ;
- modifications réglementaires ou dues à des prescriptions de l'Autorité de Régulation des Télécommunications ou tout autre organisme compétent.

## ARTICLE 9 - RESPONSABILITE DES PARTIES

9.1 Aucune partie ne pourra être tenue responsable vis-à-vis de l'autre partie, pour tout dommage indirect, et notamment, pour des pertes de données, d'exploitation, de chiffre d'affaires, de revenus, d'économies prévues, de clientèle, de commandes, d'images, de réputation et/ou tous autres dommages économiques.

9.2 Sous réserve de stipulations contraires expresses figurant au Contrat d'Abonnement et du respect des dispositions d'ordre public, toute autre garantie, déclaration ou convention relative à la fourniture des Services, qu'elle soit orale ou écrite, expresse ou tacite, est expressément exclue par les présentes. Cette exclusion vise également toute garantie ou déclaration accordée par ou au nom de MOTELECOM avant l'entrée en vigueur du Contrat d'Abonnement.

9.3 MOTELECOM exclut expressément toute responsabilité pour tout préjudice subi par l'Abonné dans les cas suivants :

- utilisation d'un réseau, d'un Terminal et/ou de l'un quelconque des Services d'une manière contraire aux lois et règlements et/ou au Contrat d'Abonnement, en ce inclus les utilisations suivantes : encombrement

volontaire ou involontaire des serveurs de messageries et des réseaux de l'Opérateur et/ou des destinataires de mails par notamment du publi-postage sauvage (bulk e-mail, junk e-mail, mail bombing, flooding); publi-postage ou envoi d'un ou plusieurs courriers électroniques non sollicités dans une boîte électronique ou sur un forum de discussion (spamming); envoi de messages attractifs générant nécessairement un nombre imposant de réponses (teasing ou trolling), pouvant ainsi perturber la disponibilité desdits serveurs ou réseau ; intrusion ou tentative d'intrusion permettant notamment un accès non autorisé sur une machine distante d'un tiers, la prise de contrôle à distance de la machine d'un tiers (trojan, portscanning), l'introduction dans un système informatique d'un tiers afin d'aspirer tout le contenu d'un site ou d'une boîte aux lettres et/ou la transmission de virus ; les usages et comportements contraires aux bonnes mœurs et aux usages raisonnables définis par la pratique et les documents établis et mis à jour par les Opérateurs de télécommunications et/ou MOTELECOM ;

- modification d'un numéro d'appel suivant les modalités prévues au Titre II ;
- non-respect par l'Abonné de ses obligations essentielles au titre du Contrat d'Abonnement ;
- transfert et/ou utilisation par l'Abonné ou par toute autre personne (notamment l'Utilisateur) de toutes données transmises sur les réseaux de radiotéléphonie exploités par les Opérateurs dans le cadre de l'utilisation des Services. En effet, l'Abonné est responsable de la protection des communications et des données lui appartenant, MOTELECOM n'étant pas en mesure de contrôler la nature, les caractéristiques et le contenu de l'ensemble des communications et des données circulant sur les réseaux de radiotéléphonie exploités par les Opérateurs de télécommunications ;
- fait d'un cocontractant de MOTELECOM, sauf s'il résulte d'une faute lourde imputable directement à MOTELECOM ;
- préjudice couvert par une police d'assurance dont l'Abonné est le bénéficiaire ;
- événement relevant de la Force Majeure, décrit à l'article I-10 ci-dessous ; et/ou
- suspension ou résiliation du Contrat d'Abonnement ou des Services.

9.4 L'Abonné s'engage à utiliser les Services conformément aux lois et réglementations applicables et à l'usage pour lesquels ces Services ont été conçus et commercialisés. Il s'engage également à adopter un comportement conforme aux "comportements raisonnables" qui pourraient être définis par les Opérateurs de télécommunications et/ou MOTELECOM (notamment dans le Catalogue Tarifaire de MOTELECOM) concernant l'utilisation de certains Services souscrits. L'Abonné s'engage par ailleurs à ce que l'Utilisateur, pour lequel il se porte fort, respecte strictement et à tout instant cette obligation et plus généralement l'ensemble des obligations au titre du Contrat d'Abonnement. Rien dans le Contrat d'Abonnement ou dans son exécution ne saurait être interprété comme conférant un droit à l'Abonné (ou à un Utilisateur) sur l'un quelconque des droits de propriété intellectuelle ou industrielle appartenant à MOTELECOM et/ou aux Opérateurs de télécommunications.

9.5 L'Abonné s'engage à mettre en œuvre tous les moyens humains et techniques nécessaires pour sécuriser ses réseaux et infrastructures afin de se prémunir de toute action de piratage de ses installations.

9.6 L'Abonné s'engage à respecter les droits de propriété intellectuelle des tiers (textes, images, vidéo, sons ou tout autre élément protégé) auxquels il a accès du fait des Services. Il s'engage à obtenir, préalablement à l'utilisation de l'un quelconque de ces droits de propriété intellectuelle, toutes les autorisations et concessions nécessaires.

9.7 L'Abonné sera seul responsable de tout préjudice pouvant survenir, directement ou indirectement, du fait de l'utilisation, par lui ou l'Utilisateur, le cas échéant, des Terminaux et/ou des Services fournis par MOTELECOM au titre du Contrat d'Abonnement. A ce titre, il s'engage à indemniser MOTELECOM et/ou les Opérateurs de toutes les conséquences financières que ces dernières pourraient être amenées à supporter du fait de toute réclamation ou procédure judiciaire intentée contre elles par un tiers sur le

fondement d'un manquement à l'un quelconque de ses droits ou d'un préjudice qui serait causé par toute utilisation anormale, non conforme et/ou contraire aux lois et règlements des Services et/ou des Terminaux.

9.8 L'Abonné s'engage à indemniser MOTELECOM et/ou les Opérateurs de toutes les conséquences financières que ces derniers pourraient être amenés à supporter du fait de toute réclamation ou procédure judiciaire intentée contre eux par un tiers sur le fondement d'un manquement par l'Abonné à l'un quelconque de ses droits ou d'un préjudice qui serait causé par toute utilisation anormale, non conforme et/ou contraire aux lois et règlements des Services, de l'Infrastructure et/ou des Equipements de l'Abonné.

9.9 L'Abonné fera son affaire de l'ensemble des réclamations émanant de tiers résultant d'"abus" liés à l'utilisation des Services.

9.10 L'Abonné s'interdit toute utilisation frauduleuse ou illégale des Services, en ce notamment inclus toute utilisation qui :

- contrevienne à l'ordre public et aux bonnes mœurs, notamment par l'inclusion d'éléments tels que, sans que cette liste ne soit exhaustive ou limitative, des éléments à caractère pornographique, de proxénétisme ou de pédophilie, ou encore à caractère violent, notamment lorsque le contenu est susceptible d'être vu par des mineurs ; ou
- revête le caractère d'appel au meurtre, d'incitation à la haine raciale, de négation des crimes contre l'humanité ou de violation d'une règle impérative applicable ;
- contrevienne aux intérêts légitimes des tiers ou de MOTELECOM, et notamment par voie d'insulte ou de diffamation, ou qui porte atteinte à la vie privée d'autrui ou aux droits de la personnalité, ainsi qu'aux droits patrimoniaux ou extrapatrimoniaux de tiers ou de MOTELECOM ;
- permette, via la création de liens hypertexte vers des sites ou des pages de tiers, d'enfreindre tout ou partie des dispositions qui précèdent ou, plus généralement, toute disposition légale ou réglementaire applicable ; ou
- constituerait un comportement déraisonnable, abusif ou illégal au regard des règles de conduite et/ou des mises en garde visées dans le Catalogue Tarifaire applicable de MOTELECOM.

9.11 Le cas échéant, MOTELECOM pourra communiquer dans ses fiches tarifaires les délais moyens de mise en service ou d'installation de certains Services. L'Abonné reconnaît être informé que ces délais sont fournis à titre purement indicatif et non contraignant. En conséquence, MOTELECOM ne saurait être tenue responsable des dommages liés au non-respect éventuel de ces estimations.

9.12 Chaque partie déclare faire son affaire de tous dommages relevant de la responsabilité délictuelle, qu'elle-même ou l'un de ses employés pourrait causer à l'autre partie ou à des tiers à l'occasion de l'exécution du Contrat d'Abonnement.

9.13 En tant que de besoin, il est rappelé que MOTELECOM est soumise, pour l'exécution de ses obligations contractuelles, à une simple obligation de moyens envers l'Abonné.

#### ARTICLE 10 - FORCE MAJEURE

10.1 Aucune partie ne sera responsable de l'inexécution de l'une quelconque de ses obligations au titre du Contrat d'Abonnement si elle prouve que cette inexécution est due à un événement de force majeure tel que défini ci-après, et ce pour la durée et dans la limite des effets desdits cas et circonstances sur lesdites obligations.

Est considéré comme un événement de force majeure ("Force Majeure") :

- l'un ou l'autre des événements suivants dans la mesure où leur survenance affecte l'exécution du Contrat d'Abonnement par la partie qui l'invoque : les intempéries exceptionnelles; les catastrophes naturelles; les inondations; les incendies; la foudre; les virus informatiques; les phénomènes d'origine électrique ou électromagnétiques perturbant le réseau; les grèves; les conflits de travail (y compris au sein de MOTELECOM, d'un Opérateur ou d'un de leurs fournisseurs ou prestataires); les émeutes; les actes de

piraterie; les actes de terrorisme; les actes de sabotage; les attentats; toute défaillance du réseau dont la cause se situe, directement ou indirectement, chez un Opérateur, quand bien même cette cause ne revêtirait pas pour lui le caractère de force majeure; toute interruption ou modification substantielle de fourniture d'un ou plusieurs Service(s) dont la cause se situe, directement ou indirectement, chez un Opérateur et/ou un cocontractant de MOTELECOM, quand bien même cette cause ne revêtirait pas pour lui le caractère de force majeure; toute restriction à la fourniture ou à la consommation de services de télécommunications imposée par la loi et/ou les autorités compétentes; et

- tout autre évènement de force majeure au sens de la jurisprudence en vigueur.

10.2 Les parties conviennent toutefois qu'aucun évènement de Force Majeure ne dispensera l'Abonné d'exécuter son obligation de payer toutes les sommes dues à MOTELECOM en vertu du Contrat d'Abonnement.

#### ARTICLE 11 - SUSPENSION

11.1 L'Abonné déclare être informé et accepter que les Services puissent être perturbés voire interrompus ou suspendus momentanément en cas de travaux techniques d'entretien, de renforcement ou d'extension sur les réseaux téléphoniques, sur les systèmes auxquels lesdits réseaux sont connectés, ou en cas d'aléas de propagation liés à la transmission de signaux radioélectriques.

11.2 MOTELECOM peut suspendre l'exécution du Contrat d'Abonnement en tout ou partie et rendre indisponible l'accès aux Services en cas de survenance d'un évènement de Force Majeure tel que défini à l'article 10. Si l'évènement de Force Majeure se prolonge au-delà de trois (3) mois, le Contrat d'Abonnement (ou le Service suspendu, le cas échéant) prendra automatiquement fin, sans qu'il soit besoin de notification entre les parties et sans que l'Abonné puisse prétendre à une quelconque indemnité ou compensation.

11.3 MOTELECOM peut également suspendre de plein droit et avec effet immédiat, l'exécution de tout ou partie du Contrat d'Abonnement et rendre indisponible l'accès aux Services dans les cas suivants, sans préjudice de tous dommages intérêts qui pourraient être réclamés par MOTELECOM à l'Abonné :

- non-paiement à échéance, en tout ou partie, d'une quelconque facture ;
- manquement par l'Abonné (et/ou l'un de ses Utilisateurs) aux stipulations du Contrat d'Abonnement ;
- absence d'enregistrement d'appel sortant ou entrant et/ou d'échange de données à partir de la ligne sur toute période de deux (2) mois consécutifs ;
- utilisation d'un Terminal et/ou de l'un quelconque des Services d'une manière contraire aux lois et règlements et/ou aux stipulations du Contrat d'Abonnement ;
- consommation de l'Abonné excédant brutalement et significativement la Consommation Estimée, sauf pour l'Abonné à avoir notifié MOTELECOM au moins dix (10) jours à l'avance de l'éventualité d'une consommation exceptionnelle en justifiant des raisons de celle-ci ;
- défaut de production de toute garantie demandée par MOTELECOM à l'Abonné dans les conditions prévues à l'article 6.5 Titre I ;
- intervention sur un Terminal par l'Abonné ou un tiers non autorisé par MOTELECOM ou l'un de ses cotraitants agréés ;
- opération de mise à niveau, maintenance (notamment préventive), extension et/ou déploiement sur l'un quelconque des réseaux téléphoniques ;
- falsifications, inexactitudes, erreurs, fausses déclarations ou fraude de l'Abonné, ou fourniture informations incomplètes ou inexactes par l'Abonné ;
- utilisation d'un Service relevant d'un comportement déraisonnable, abusif ou illégal de l'Abonné (ou de l'un de ses Utilisateurs), notamment au regard des règles de conduite et/ou des mises en garde visées dans les Conditions Générales d'Accès et/ou le Catalogue Tarifaire applicables de MOTELECOM.

11.4 MOTELECOM pourra notamment suspendre de plein droit et avec effet

immédiat tout ou partie des Services et rendre indisponible l'accès aux Infrastructures et Réseaux des Opérateurs, si ces Services se rattachent à un autre Service suspendu du fait de l'Abonné, sans que l'Abonné puisse prétendre à une quelconque indemnisation ou compensation de quelque nature que ce soit

11.5 La période de suspension de tout ou partie du Contrat d'Abonnement du fait de l'Abonné ou en cas de Force Majeure ne saurait exonérer l'Abonné du paiement des redevances et forfaits dus pendant cette période de suspension.

#### ARTICLE 12 - RESILIATION

12.1 Le Contrat d'Abonnement ou, le cas échéant, la souscription à l'un de ses Services, prendra automatiquement fin en cas de prolongation d'un cas de Force Majeure au-delà de trois (3) mois, dans les conditions prévues à l'article 10.2 ci-dessus.

12.2 MOTELECOM pourra résilier de plein droit le Contrat d'Abonnement, en tout ou partie, et ce, sans préjudice de tous dommages et intérêts qui pourraient être réclamés par MOTELECOM à l'Abonné, en cas de manquement par l'Abonné à l'une quelconque de ses obligations essentielles au titre du Contrat d'Abonnement et/ou d'un Service en particulier. La résiliation prendra effet immédiatement, sous réserve du respect d'un préavis de quinze (15) jours notifiés par tout moyen écrit et sans que l'Abonné puisse prétendre à une quelconque indemnité ou compensation.

Pour les besoins de l'article 12 dans son ensemble, les faits suivants seront notamment considérés comme des manquements par l'Abonné à ses obligations essentielles au titre du Contrat d'Abonnement : (i) non-paiement à échéance de tout ou partie d'une facture émise par MOTELECOM au titre du Contrat d'Abonnement ou d'un autre contrat conclu entre MOTELECOM et l'Abonné; (ii) utilisation d'un Terminal et/ou de l'un quelconque des Services d'une manière contraire aux lois et règlements et/ou au Contrat d'Abonnement (notamment les utilisations suivantes : sous-consommation significative au regard de la consommation estimée de l'Abonné, utilisation relevant d'un comportement anormal, déraisonnable et/ou illicite au regard du Contrat d'Abonnement); (iii) absence d'enregistrement d'appel sortant ou entrant et/ou d'échange de données sur toute période de deux (2) mois consécutifs sur une des lignes mises à disposition de l'Abonné par MOTELECOM ; (iv) défaut de production de garantie demandée par MOTELECOM à l'Abonné dans les conditions prévues à l'article 6.5 Titre I ; (v) intervention sur un Terminal par l'Abonné ou un tiers non autorisé par MOTELECOM ou l'un de ses cotraitants agréés ; (vi) falsifications, inexactitudes, erreurs, fausses déclarations ou fraude de l'Abonné, ou fourniture informations incomplètes ou inexactes par l'Abonné; (vii) toute utilisation d'un Service relevant d'un comportement déraisonnable, abusif ou illégal de l'Abonné (ou de l'un de ses Utilisateurs), notamment au regard des règles de conduite et/ou des mises en garde visées dans les Conditions Générales d'Accès et/ou le Catalogue Tarifaire applicables de MOTELECOM et/ou (viii) tout manquement à une obligation essentielle visée dans le Catalogue Tarifaire de MOTELECOM.

12.3 La cessation pour quelque raison que ce soit du Contrat d'Abonnement emporte la cessation simultanée des Services qui ont été souscrits par l'Abonné dans ce cadre.

12.4 La cessation d'un ou plusieurs Service(s) ne saurait valoir résiliation du Contrat d'Abonnement dans son ensemble, sauf (i) si la notification adressée par MOTELECOM à l'Abonné indique expressément cette résiliation ou (ii) si le(s) Service(s) résilié(s) constituaient le(s) seul(s) Service(s) fourni(s) par MOTELECOM à l'Abonné au titre du Contrat d'Abonnement.

12.5 Toute cessation d'un Service Optionnel, pour quelque cause que ce soit, n'entraînera pas cessation du Service Principal rattaché ou des autres Services Optionnels. En revanche, toute cessation d'un Service Principal,



pour quelque cause que ce soit, entraînera corrélativement la cessation de plein droit avec effet immédiat des Services Optionnels qui s'y rattachent, sans préjudice des sommes dues par l'Abonné en cas de cessation durant une Période d'Engagement.

#### 12.6 Résiliation

Sauf indication contraire spécifiée dans le Catalogue Tarifaire, toute résiliation d'un Service ou du Contrat d'Abonnement du fait de l'Abonné en dehors de la Période d'Engagement devra respecter un préavis de quatre mois, sachant que tout mois entamé est dû.

#### 12.7 Résiliation pendant une Période d'Engagement

Toute résiliation d'un Service ou du Contrat d'Abonnement du fait de l'Abonné pendant la Période d'Engagement applicable rendra exigible, de plein droit et avec effet immédiat, le versement par l'Abonné à MOTELECOM d'une somme égale à l'ensemble des éléments suivants :

- l'Abonné versera à MOTELECOM l'ensemble des Abonnements, redevances, forfaits, engagements de consommations (volumes d'engagement, etc...) prévus non réglés par l'Abonné et restant à courir, pour lesquels l'Abonné s'était engagé à l'égard de MOTELECOM au titre d'une Période d'Engagement,
- l'Abonné versera également à MOTELECOM une somme correspondant à l'ensemble des Consommations Estimées de l'Abonné pour la période restant à courir au titre de la Période d'Engagement.

Pour les besoins du présent article, le versement sera calculé, pour les Services, suivant les tarifs en vigueur à la date de résiliation.

### ARTICLE 13 - INFORMATIQUE ET LIBERTES ET RGPD

13.1 Données personnelles - MOTELECOM respecte la vie privée des utilisateurs personnes physiques de ses clients et s'engage à ce que toutes les données personnelles qu'il recueille, stocke ou dispose, fassent l'objet de traitements conformes au cadre prévu par le Règlement Général pour la Protection des Données (RGPD).

Pour connaître les modalités de traitements de vos données personnelles par MOTELECOM, pour être informé sur vos droits sur ces données, nous vous invitons à contacter notre délégué à la protection des données à [dpo@motelecom.fr](mailto:dpo@motelecom.fr).

13.2 Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, MOTELECOM informe l'Abonné de ce qui suit :

- les informations recueillies et les pièces à communiquer indiquées sur la Demande d'Accès aux Services ont un caractère obligatoire ;
- des données, notamment des données à caractère personnel, sont collectées et traitées dans le cadre de l'exécution du Contrat d'Abonnement par MOTELECOM. Ces données, destinées principalement à MOTELECOM, pourront être communiquées, le cas échéant, (i) à tout organisme gouvernemental ou de contrôle dans le but de permettre à MOTELECOM de se conformer aux lois et réglementations applicables, et (ii) à des tiers dans le cadre d'un changement de contrôle, de fusion, d'apport partiel d'actif ou de cession du Contrat d'Abonnement ;
- en cas d'accord explicite de la part du propriétaire des données à caractère personnel, les données pourront également être communiquées aux sociétés affiliées à MOTELECOM ou à des partenaires commerciaux dans un but de prospection ;
- les personnes concernées par le traitement des données à caractère personnel dans le cadre du Contrat d'Abonnement bénéficient d'un droit d'accès, de rectification, de modification, de mise à jour et, le cas échéant, d'opposition et de suppression sur les données les concernant. Ces droits peuvent être exercés en adressant un courrier précisant le nom de la personne, son prénom, un numéro d'appel et en y joignant une copie de pièce d'identité, à l'adresse du Service Clients : MOTELECOM, Service Clients, 62 route de la fruitière 74650 CHAVANOD. Pour d'autres informations, il convient d'envoyer un email à [service.client@motelecom.fr](mailto:service.client@motelecom.fr).

13.3 MOTELECOM s'engage à prendre les mesures propres à assurer la

protection et la confidentialité des informations qu'elle détient ou qu'elle traite dans le respect des dispositions de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

13.4 Les données collectées et traitées dans le cadre du Contrat d'Abonnement sont susceptibles de comporter des informations relatives aux Utilisateurs. Concernant ces données, l'Abonné s'engage à informer chacun des Utilisateurs des droits d'accès, de rectification et de tous les droits dont ils bénéficient en application de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, et à obtenir leur accord écrit préalablement à toute divulgation d'informations les concernant à MOTELECOM.

13.5 L'Abonné devra effectuer toutes les procédures et démarches nécessaires et notamment toutes les déclarations auprès de la CNIL relatives aux éventuels traitements informatiques qu'il serait amené à réaliser sur les données qui lui seraient transmises.

### ARTICLE 14 - EVOLUTION DES SERVICES ET RESEAUX

14.1 L'Abonné accepte toute évolution technique et/ou technologique susceptible d'améliorer la qualité de ces Services. Par ailleurs, des évolutions techniques et/ou technologiques, pouvant entraîner des changements ou modifications au sein des Réseaux, pourront être imposées par l'ARCEP ou toute autorité compétente.

14.2 L'Abonné accepte et s'engage à respecter toutes prescriptions que MOTELECOM pourrait lui communiquer concernant ces évolutions.

### ARTICLE 15 - SUPPORT

Pour toute question relative aux Services et/ou au Contrat d'Abonnement en général, une assistance est assurée par le Service Clients de MOTELECOM.

### ARTICLE 16 - TRANSFERT DES DROITS ET OBLIGATIONS

16.1 Le Contrat d'Abonnement engage chacune des parties, leurs successeurs et ayants-droit respectifs. L'Abonné ne pourra pas céder, apporter, transmettre, concéder ou autrement transférer à des tiers tout ou partie de ses droits ou obligations au titre du Contrat d'Abonnement, sans le consentement préalable et écrit de MOTELECOM. Tout transfert, cession, transmission, apport ou concession de quelque manière que ce soit en violation des présentes dispositions sera nul et sans effet et ouvrira droit à résiliation par MOTELECOM. Sauf consentement exprès, préalable et écrit de MOTELECOM, l'Abonné restera garant de l'exécution de ses obligations issues du Contrat d'Abonnement par tout cessionnaire agréé.

16.2 MOTELECOM pourra librement céder, apporter, transmettre, concéder ou tout autrement transférer à un tiers tout ou partie de ses droits et obligations au titre du Contrat d'Abonnement (notamment concernant l'un ou l'autre des Services) sous réserve de le notifier préalablement à l'Abonné par lettre recommandée avec accusé de réception au moins trente (30) jours à l'avance. Les obligations cédées par MOTELECOM libéreront cette dernière de leur exécution envers l'Abonné, qui l'accepte expressément.

### ARTICLE 17 - CONFIDENTIALITE

Sans préjudice des stipulations prévues à l'article 13 ci-dessus, MOTELECOM s'engage à ne divulguer aucune information confidentielle qu'elle viendrait à connaître au cours du Contrat d'Abonnement, sauf si cette divulgation s'avère nécessaire ou utile au regard d'obligations légales ou contractuelles à la charge de MOTELECOM.

### ARTICLE 18 - COMPENSATION

Tout montant dû par l'Abonné au titre du Contrat d'Abonnement ou à quelque autre titre, pourra être compensé par MOTELECOM contre tout

montant dû ou potentiellement dû par MOTELECOM au titre du Contrat d'Abonnement ou à quelque autre titre.

#### **ARTICLE 19 - MODIFICATION**

19.1 MOTELECOM se fait un devoir de réactualiser régulièrement les termes des présentes afin de prendre en compte toute évolution jurisprudentielle et/ou technique.

19.2 MOTELECOM se réserve le droit de modifier les dispositions tarifaires du Contrat d'Abonnement à tout moment, dans les conditions prévues à l'article 5 ci-dessus. Toute modification par MOTELECOM d'une disposition non tarifaire du Contrat d'Abonnement sera soumise au même régime que celui prévu à l'article 5, si cette modification porte sur un élément essentiel du Contrat d'Abonnement.

#### **ARTICLE 20 - NULLITE PARTIELLE - NON RENONCIATION**

20.1 Si l'une quelconque des stipulations du Contrat d'Abonnement devait être déclarée nulle ou inapplicable, au regard d'une règle de droit en vigueur ou d'une décision judiciaire devenue définitive, elle sera modifiée en vue d'obtenir sa validité ou sera réputée non écrite, sans pour autant entraîner la nullité des présentes, ni altérer la validité des autres stipulations.

20.2 Le fait que l'une ou l'autre des parties ne revendique pas l'application de l'une quelconque des stipulations du Contrat d'Abonnement ou accepte son inexécution, que ce soit de manière permanente ou temporaire, ne constituera pas une renonciation par cette partie à son droit de faire appliquer ultérieurement cette stipulation ou toute autres stipulations du Contrat d'Abonnement.

#### **ARTICLE 21 - NOTIFICATIONS**

21.1 Sauf stipulations contraires expressément prévues par le Contrat d'Abonnement, toutes les notifications aux termes du Contrat d'Abonnement ou se rapportant à ce dernier seront effectuées par écrit (remises à personne ou envoyées par courrier dûment affranchi) et par télécopie ou message électronique au destinataire.

21.2 Toute correspondance à L'Abonné sera valablement effectuée par envoi à l'adresse et à l'attention du (i) signataire de la Demande d'Accès aux Services au nom et pour le compte de L'Abonné ou (ii) du représentant légal de L'Abonné.

21.3 Toute correspondance à MOTELECOM devra être envoyée au Service Clients à l'adresse suivante : MOTELECOM, Service Clients, 62 route de la fruitière 74650 CHAVANOD.

21.4 Les parties reconnaissent et acceptent par ailleurs que les informations échangées par télécopie et/ou par courrier électronique dans le cadre du Contrat d'Abonnement auront la même valeur que celle accordée à l'original. A cet effet, les parties s'engagent à conserver les télécopies et/ou courriers électroniques qu'elles s'échangent de manière à ce qu'elles puissent constituer des copies fidèles et durables au sens de l'article 1348 du Code civil.

#### **ARTICLE 22 - ATTRIBUTION DE JURIDICTION**

22.1 Le Contrat d'Abonnement est soumis au droit français.

22.2 Tous litiges et toutes contestations relatives à la formation, à l'exécution ou à la cessation du Contrat d'Abonnement seront soumis à la compétence exclusive, en premier ressort, du tribunal de commerce d'Annecy.

## TITRE II TELEPHONIE FIXE

### ARTICLE 1 - SERVICES DE TELEPHONIE SUR IP

#### 1.1 Conditions d'accès et de fonctionnement

Afin de bénéficier des services de Téléphonie fixe, l'Abonné doit disposer de l'installation suivante :

- une installation téléphonique répondant aux spécificités imposées par MOTELECOM lors de l'étude préalable.

- un contrat de maintenance ou bien un préposé de l'Abonné sachant administrer l'installation téléphonique.

Il est entendu à ce titre que l'Abonné fera son affaire d'avoir des terminaux correctement raccordés à son installation téléphonique pour que le service fonctionne. L'Abonné est informé que si l'installation téléphonique est éteinte ou défaillante, les appels ne seront pas acheminés au moyen du Service.

Il est également entendu que pour bénéficier du service, l'Abonné vérifiera que tous les prés requis techniques sont respectés. De même, des informations seront collectées sur la structure de l'Abonné ainsi que sur la disposition et le réseau de ce dernier pour s'assurer de la faisabilité et pour préparer l'installation.

#### 1.2 Description

Le Service permet d'émettre des appels et/ou de recevoir des communications téléphoniques vocales en Voix sur IP au moyen d'une connexion IP, Trunk SIP, s'interfaçant avec le standard téléphonique de l'Abonné.

Les communications effectuées à partir du Service sont acheminées au moyen du réseau Internet. Ce service est distinct de la ligne téléphonique fonctionnant sur le réseau téléphonique commuté.

Le Service comprend de manière optionnelle :

- l'attribution par MOTELECOM de numéros géographiques ou non géographiques à l'Abonné, distincts des numéros fournis par l'Opérateur Historique. A ce titre, il est entendu que les numéros de téléphone attribué par MOTELECOM sont incessibles sous quelque forme que ce soit par l'Abonné. Les numéros sont personnels et ne peuvent être cédés à titre gratuit ou payant ;

- l'Abonné pourra conserver ses numéros existants, selon la faisabilité technique et juridique de la portabilité desdits numéros.

- la mise en place d'une liaison Internet primaire (xDSL), redondée par une liaison Internet secondaire (accès à Internet à très haut débit basé sur la technologie ADSL).

- les appels illimités ou au compteur vers les destinations précisées dans les grilles tarifaires.

L'Abonné est expressément informé que les appels émis par celui-ci, lui seront facturés selon la grille tarifaire consultable sur le site [www.motelecom.fr](http://www.motelecom.fr)

L'Abonné reconnaît que les grilles tarifaires sont sujettes à variation. C'est pourquoi il s'engage régulièrement à consulter sur le site Internet de MOTELECOM l'évolution de la grille des tarifs.

En outre, l'Abonné reconnaît comme une utilisation abusive du service :

- l'utilisation à des fins autres que personnelles (notamment aux fins d'en faire commerce),

- l'utilisation générant une consommation de communications supérieure à 24h par jour,

- l'utilisation à titre gratuit ou onéreux en tant que passerelle de réacheminement de communications,

- l'utilisation avec option d'appels illimités dans le cadre d'une installation de Centre d'appels ou assimilé.

- sa cession ou sa revente, totale ou partielle,

- l'utilisation du Service vers des services accessibles depuis des serveurs vocaux ou Internet (tel que par exemple vers des services de jeux, de tchat, de charme) consultables par le biais d'un numéro géographique ou mobile et d'une façon plus générale l'utilisation du Service vers toute plateforme de service bénéficiant d'une rémunération directe ou indirecte du fait de la durée des appels passés par le Client.

1.3 Installation - MOTELECOM s'engage à installer ou faire installer dans les locaux de l'Abonné les produits et services commandés par l'Abonné et acceptés par MOTELECOM. A cet égard l'Abonné communiquera à MOTELECOM, préalablement à la date d'installation prévue, un descriptif détaillé de ses locaux et s'engage à ses frais à équiper et à installer ses locaux conformément aux instructions de MOTELECOM.

L'Abonné s'engage en outre à assurer à ses frais toutes les modifications de ses locaux nécessaires à fournir le courant, les circuits et les branchements électriques appropriés, et tout autre aménagement particulier conformément aux normes d'installation et de maintenance définies par MOTELECOM incluant notamment l'aménagement des voies d'accès pour la connexion du câblage de connexion. Ces normes d'installation et de maintenance seront communiquées par MOTELECOM sur toute demande écrite de l'Abonné préalablement ou non à la commande.

#### 1.4 Accès

L'Abonné permettra l'accès à ses locaux durant les heures de travail habituelles, aux employés représentants ou aux contractants habilités de MOTELECOM aux fins d'installation, d'inspection, de maintenance, d'entretien, de réparation, de remplacement, du déplacement ou de retrait de Produits ou Services et d'une façon générale afin de permettre à MOTELECOM d'entreprendre toute action qui pourrait être utile dans le cadre de l'exécution du Contrat, et ce conformément avec les éventuelles contraintes établies par le titre d'occupation des locaux de l'Abonné. L'Abonné, sous les mêmes réserves d'exigences raisonnables en matière de sécurité et de conformité, permettra également l'accès à ses locaux aux représentants des entreprises fournissant les lignes de transmission.

#### 1.5 Installation Téléphonique

L'Abonné fait son affaire d'avoir le jour de l'installation du Service une installation téléphonique en conformité avec les contraintes techniques fournies par MOTELECOM. A ce titre, l'Abonné ou toute personne compétente, habilitée par ce dernier, devra être présente le jour de l'installation aux fins de procéder à l'interfaçage des Produits et Services de MOTELECOM avec l'installation téléphonique de l'Abonné, celle-ci demeurant l'entière responsabilité de l'Abonné.

#### 1.6 Procédure de mise en service

L'Abonné fait son affaire de l'installation des Equipements Terminaux et de la Desserte Interne nécessaires à la mise en service des liens d'accès dont il supportera les frais et assumera les responsabilités.

#### 1.7 Portabilité

1.7.1 La Portabilité permet à l'Abonné de conserver un numéro de téléphone fixe national en cas de changement d'Opérateur. Par ailleurs, elle ne sera réalisable que si (i) le numéro fixe national à porter est un numéro actif dont est titulaire l'Abonné et (ii) un mandat de Portabilité est consenti par l'Abonné.

Les modes opératoires et les tarifs associés aux services de Portabilité d'un numéro fixe national se trouvent dans le bulletin de souscription « Contrat Business Solution » et dans le Catalogue Tarifaire.

1.7.2 Lors de la souscription d'un service avec demande de Portabilité entrante auprès de MOTELECOM, l'Abonné doit obligatoirement donner à MOTELECOM un mandat de Portabilité, complété et signé permettant à MOTELECOM d'effectuer les démarches auprès de l'Opérateur donneur pour mettre en œuvre le portage du numéro.

Dans ce cadre, MOTELECOM informe l'Abonné des conditions d'éligibilité de sa demande ainsi que des conséquences de sa demande de Portabilité et notamment que :

- le droit à la portabilité est acquis sous réserve du respect des critères d'éligibilité, notamment le Numéro fixe objet de la demande doit toujours être actif le jour du portage,

- la demande de Portabilité du numéro vaut demande de résiliation du contrat de l'Abonné auprès de l'Opérateur donneur en ce qui concerne le numéro fixe porté,

- la résiliation du contrat de l'Abonné auprès de l'Opérateur donneur prend effet le jour du Portage du numéro effectif sans préjudice des dispositions

contractuelles relatives aux durées d'engagement. L'Abonné reste tenu des obligations qui le lient à l'Opérateur donneur notamment de tout paiement y afférent éventuellement restant (ex : pénalités pour résiliation anticipée),

- la demande de Portabilité d'un numéro fixe concerne exclusivement la conservation du numéro fixe et n'emporte pas transfert des services dont l'Abonné bénéficiait au titre du contrat souscrit antérieurement auprès de l'Opérateur donneur,
- MOTELECOM ne saurait être tenu responsable de la fiabilité et de l'exactitude de l'ensemble des informations contenues dans le mandat de Portabilité transmis par l'Abonné.

### 1.8 Modification

L'Abonné, titulaire d'une offre, peut demander la migration vers une autre formule d'Abonnement dans la gamme MOTELECOM.

Les conditions tarifaires de cette migration sont précisées dans le bulletin de souscription « Contrat Business Solution » et sur le Catalogue Tarifaire de MOTELECOM.

Compte tenu de la nature de la technologie employée, MOTELECOM n'est en tout état de cause soumise qu'à une obligation de moyens et ne peut garantir la possibilité de migration d'une formule à une autre.

MOTELECOM se réserve en tout état de cause la possibilité de ne pas donner suite ou de décaler la mise à disposition du service si celle-ci est de nature à ne pas être effectuée dans des conditions satisfaisantes pour les Abonnés déjà raccordés.

MOTELECOM en informera l'Abonné dans les 15 jours suivant sa commande qui pourra, si ce délai excède 8 semaines, procéder à l'annulation de sa demande d'Abonnement.

Pendant le délai de réponse et en cas de réponse négative à la demande de migration d'une formule d'Abonnement à une autre, l'Abonné conservera la formule d'Abonnement active au jour de sa demande de migration.

Toute modification de prestation peut entraîner la mise en place d'une période minimale d'engagement telle que précisée sur le Catalogue Tarifaire.

## ARTICLE 2 - SERVICES DE VENTE EN GROS DE TRAFIC (VGT+)

### 2.1 Définition du Service

Le service consiste en la fourniture par MOTELECOM, pour chaque Abonné, d'un service de téléphonie fixe bas débit via le raccordement au réseau commuté d'Orange et d'option associées, en complément d'une offre de sélection du transporteur.

L'acheminement des appels éligibles est assuré par MOTELECOM et ses partenaires, l'acheminement de tout autre appel (numéros spéciaux) en provenance ou à destination de l'Abonné situé en France métropolitaine est assuré par Orange.

### 2.2 Condition d'accès

Le service peut être proposé sur les accès suivants :

- Accès Analogique Isolé existant identifié par un ND et supportant un contrat de raccordement avec l'Opérateur Historique ;
- Groupement d'Accès Analogique existant identifié par un ND et supportant un contrat de raccordement avec l'Opérateur Historique ;
- Accès de Base Isolé existant identifié par un NDI et supportant un contrat de raccordement avec l'Opérateur Historique ;
- Groupement d'Accès de Base existant identifié par un NDI de l'accès (ligne) tête de groupement et supportant un contrat de raccordement avec l'Opérateur Historique ;
- Accès Analogique Isolé à créer ;
- Accès de Base Isolé à créer ;
- Groupement d'Accès de Base à créer.

### 2.3 Mise en service

Les modes opératoires et les tarifs associés aux services de VGT+ se trouvent dans le bulletin de souscription « Contrat Business Solution » et dans le Catalogue Tarifaire.

### 2.4 Responsabilités

La responsabilité de MOTELECOM dans la mise à disposition et la fourniture du Service s'arrête au premier point d'accès physique du réseau installé par Orange dans les locaux de l'Abonné. Il est matérialisé, selon les cas, par un dispositif de terminaison intérieure (DTI), une réglette, la tête de câble ou, à défaut, par la première prise téléphonique.

Il appartient à l'Abonné de veiller à la conservation en bon état des canalisations, gaines et passages de câbles et les dispositifs de terminaison situés à l'intérieur de la propriété desservie et mis à la disposition d'Orange pour la fourniture du Service. Ceci constitue un préalable au rétablissement du bon fonctionnement du Service. Le Client doit veiller également à la conservation en bon état du (ou des) câble(s) de raccordement à l'intérieur du Site desservi.

L'Abonné doit ainsi prendre en charge les frais d'entretien et de réparation des installations précitées ainsi que ceux du (ou des) câble(s) de raccordement en cas de détérioration.

Toute dépose ou modification du (ou des) câble(s) de raccordement dans le Site desservi jusqu'au point de terminaison doit être faite avec l'assistance d'Orange. La mise en œuvre du Service implique la résiliation automatique de l'Abonnement téléphonique et de l'ensemble des offres et services souscrits auprès de l'opérateur de l'Abonné, ainsi que de toute présélection existante.

La mise en œuvre du Service sur une ligne analogique en dégroupage total ou en ADSL ne supprime tous les services antérieurement souscrits par le Client sur celle-ci. Il revient donc à l'Abonné de résilier préalablement aux opérations de migration les services qu'il détient auprès d'un autre opérateur sur ce type de ligne.

### 2.5 Modification

La fourniture du service dépend de la fourniture par Orange des services correspondants, ces derniers sont soumis aux termes et conditions d'Orange, ce que l'Abonné reconnaît et accepte. De ce fait, en cas de modification des termes et conditions autres que tarifaires ou de suppression de tout ou partie des services d'Orange, MOTELECOM adressera à l'Abonné une notification avec un préavis d'un mois. L'Abonné pourra alors demander par lettre recommandée avec accusé de réception la résiliation des Services concernés. Toute modification de prestation peut entraîner la mise en place d'une période minimale d'engagement telle que précisée sur le Catalogue Tarifaire.

## ARTICLE 3. Services à Valeur Ajoutée (SVA)

### 3.1 Définition du Service

L'Abonné peut commander auprès de MOTELECOM un ou plusieurs numéros SVA parmi les blocs qui ont été attribués par l'ARCEP à MOTELECOM.

L'Abonné doit s'assurer que la tranche et le palier tarifaire associé au numéro commandé correspondent bien au service qu'il souhaite l'y associer.

### 3.2 Mise en service

Les modes opératoires et les tarifs associés aux SVA se trouvent dans le bulletin de souscription « Contrat Business Solution » et dans le Catalogue Tarifaire.

### 3.3 Obligations de l'Abonné

L'Abonné s'engage à respecter l'ensemble des recommandations déontologiques applicables aux SVA et est réputé les avoir acceptés lors de sa commande.

Ces recommandations déontologiques ainsi que leurs évolutions sont consultables sur le site :

<https://af2m.org/rd-sva/>

En outre, il est de la responsabilité de l'Abonné de veiller à ce que l'éditeur du contenu associé au numéro SVA exploité respecte les obligations d'information.

### 3.4 Obligations de MOTELECOM

MOTELECOM a une obligation de moyens et s'engage à mettre en œuvre les moyens techniques nécessaires au bon fonctionnement du Service. En aucun cas, MOTELECOM ne saurait être tenu responsable de prestations dépendant d'autres opérateurs.

De même, MOTELECOM ne saurait être tenu responsable de la fiabilité et de l'exactitude de l'ensemble des informations contenues lors des opérations de passation de commande de SVA.

## TITRE III SERVICES DATA - ACCES INTERNET

### ARTICLE 1 - OBJET

1.1 Les Services "Data" permettent à l'Abonné disposant d'un équipement adapté d'accéder à Internet et d'échanger des données.

1.2 Suivant l'offre proposée par MOTELECOM, les Services "Data" peuvent être souscrits seuls ou en complément d'autres services de communication.

### ARTICLE 2 - CONDITIONS D'UTILISATION

2.1 Engagements et mises en garde sur le respect de la législation  
L'Abonné s'engage à respecter les prescriptions données par MOTELECOM relatives aux modifications à apporter à ses Terminaux utilisés dans le cadre des Services d'Echange de Données lorsque ces modifications sont requises par les autorités compétentes.

L'Abonné est expressément informé que les contenus stockés, utilisés, transmis et reçus le sont sous sa seule responsabilité. Par conséquent, l'Abonné assume l'entière responsabilité, tant civile que pénale, attachée à ces opérations.

Ainsi, l'Abonné s'interdit de stocker, télécharger ou envoyer toutes données prohibées, illicites, contraires aux bonnes mœurs ou à l'ordre public et/ou susceptibles de porter atteinte aux droits de tiers, notamment tout fichier qui révélerait des affaires privées ou personnelles d'une quelconque personne ou qui pourrait être constitutif d'incitation au suicide, à la réalisation de crimes et délits, de provocation à la discrimination, la haine ou la violence en raison de la race, de l'ethnie, de la religion ou de la nation, d'apologie du nazisme, de contestation de l'existence de crimes contre l'humanité, d'atteinte à l'autorité de la justice, d'informations relatives à des procès en cours, ou à une situation fiscale individuelle, de diffusion hors des conditions autorisées de sondages et simulations de vote relatifs à une élection ou un référendum, de diffamation et d'injure, d'atteinte à la vie privée, ou encore d'actes mettant en péril des mineurs, de même que tout fichier destiné à exhiber des objets et/ou des ouvrages interdits, cette énumération n'étant pas limitative.

L'Abonné s'engage à tenir tout Utilisateur informé de ces mises en garde. MOTELECOM ne saurait être tenue pour responsable du caractère prohibé des contenus au regard des lois et réglementations en vigueur. Dans le cas où la responsabilité de MOTELECOM serait recherchée du fait d'une utilisation des Services non conforme à la réglementation applicable ou en violation de droits de tiers, l'Abonné indemniserà MOTELECOM, le cas échéant, de l'ensemble des conséquences de toute action et/ou procédure judiciaire intentée de ce fait contre MOTELECOM, quelle qu'en soit sa nature.

### 2.2 Précautions et règles d'usage des Accès à Internet

L'Abonné reconnaît avoir connaissance de la nature de l'Internet et en particulier de sa fiabilité technique relative. L'Abonné reconnaît et accepte que MOTELECOM ne saurait être responsable, d'une part, des interruptions, lenteurs et inaccessibilités à l'Internet et, par voie de conséquence, aux serveurs distants, d'autre part, du fait que les transmissions de données peuvent être saturées ou altérées à certains moments de la journée.

L'Abonné reconnaît être pleinement informé du défaut de fiabilité de l'Internet, tout particulièrement en termes d'absence de sécurité relative à la transmission de données et de non garantie des performances relatives à l'accessibilité au réseau Internet, ainsi qu'au volume et à la rapidité ou à la confidentialité des transmissions de données.

L'Abonné reconnaît que les données circulant sur Internet ne sont pas protégées contre toute forme d'intrusion, que l'intégrité, l'authentification et la confidentialité des informations, fichiers et données de toute nature qu'ils souhaitent échanger sur le réseau Internet ne peuvent être assurées par MOTELECOM. Dans ces conditions, il appartient à l'Abonné de prendre toutes les mesures appropriées pour protéger ses propres données et/ou logiciels, notamment de la contamination par d'éventuels virus circulant sur le réseau Internet ou de l'intrusion d'un tiers dans le système de ses Terminaux à quelque fin que ce soit et de procéder à des sauvegardes préalablement et postérieurement à son accès au réseau Internet. En tout

état de cause, les transmissions et réceptions de données effectuées sur Internet le sont aux seuls risques et périls de l'Abonné, qui le reconnaît et l'accepte expressément.

L'Abonné reconnaît être informé qu'il ne doit donc pas transmettre via le réseau Internet des messages dont il souhaiterait voir la confidentialité garantie. Dans le cadre de l'achat de produits ou services sur Internet, l'Abonné adresse directement aux fournisseurs des services toute réclamation relative à l'exécution du service rendu par ceux-ci ou à la vente de produits par ceux-ci.

L'Abonné s'engage, à titre personnel et au nom et pour le compte de ses Utilisateurs pour lesquels il se porte-fort, à respecter les prescriptions et mises en garde concernant Internet, notamment les prescriptions et mises en garde détaillées dans le Catalogue Tarifaire applicable de MOTELECOM.

### Règles d'usage Internet

L'Abonné déclare accepter les caractéristiques et les limites d'Internet, et en particulier reconnaît que l'accès Internet ne porte pas sur le contenu des services que l'Abonné (ou un Utilisateur) pourrait consulter. MOTELECOM ne pourra aucunement être tenue responsable de la nature, du contenu et des conséquences que les données accessibles sur Internet pourraient avoir. MOTELECOM n'exerce aucun contrôle, de quelque forme que ce soit, sur la nature, le contenu ou les caractéristiques des données qui pourraient transiter par l'intermédiaire de son centre serveur.

MOTELECOM ne restreint l'accès d'aucune destination sur Internet et n'exerce aucun contrôle sur les sites Web, courriers électroniques ou données accessibles à l'Abonné, stockées, échangées ou consultées par ce dernier ou transitant sur Internet. En conséquence MOTELECOM n'assume aucune responsabilité quant à leurs contenus, nature ou caractéristiques.

L'Abonné reconnaît que d'autres fournisseurs d'accès Internet peuvent, à l'occasion, filtrer ou restreindre un tel accès et que MOTELECOM ne pourra en être tenue responsable de ces faits. En outre, l'Abonné reconnaît et accepte que MOTELECOM ne pourra voir sa responsabilité engagée en cas de force majeure ou de faits indépendants de sa volonté, notamment ceux susceptibles d'entraîner (i) l'interruption des réseaux d'accès ou accessibles par Internet, (ii) la défaillance des Terminaux de l'Abonné, (iii) toutes pertes de données ou de transactions, et/ou (iv) tous préjudices indirects.

MOTELECOM rappelle qu'elle demeure étrangère et ne pourra aucunement voir sa responsabilité engagée du fait des relations que l'Abonné pourra établir, au travers de l'utilisation d'une ligne et/ou des Services, dans le cadre d'opérations de toute nature avec tous tiers, celles-ci concernant exclusivement l'Abonné et les tiers concernés. De même, MOTELECOM ne pourra en aucun cas être tenue responsable en cas (i) de poursuites judiciaires à l'encontre de l'Abonné du fait de l'usage des Services, d'une ligne et/ou de tout autre service accessible via Internet, (ii) de défaillances de l'Internet ou (iii) de toute situation relative aux qualités de transmission, temps et/ou restrictions d'accès sur des réseaux et/ou serveurs connectés.

L'Abonné déclare également avoir pleinement connaissance que les données circulant sur Internet ne sont pas protégées, notamment contre des détournements éventuels, que les données circulant sur Internet peuvent être réglementées en termes d'usage ou être protégées par un droit de propriété. L'Abonné sera seul responsable de l'usage des données qu'il consulte, interroge et transfère sur Internet.

Il appartient à l'Abonné de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et ou logiciels de la contamination par des éventuels virus circulant sur Internet. Il appartient également à l'Abonné de faire des sauvegardes régulières sur son installation informatique de toute donnée et/ou contenu qu'il souhaite conserver. La responsabilité de MOTELECOM ne saurait être engagée de quelque manière que ce soit en cas de perte, disparition ou altération de données.

Plus généralement, l'Abonné s'engage à respecter en permanence toutes les obligations, présentes ou à venir, mises à sa charge par la loi, la réglementation, la doctrine, les standards professionnels, la jurisprudence, toute autorité compétente et/ou et par les règles de l'Internet en vigueur. Il respectera, et sera garant du respect de ces obligations par les Utilisateurs de ses équipements et/ou installations, en particulier du code de conduite développé par les utilisateurs d'Internet.

A ce titre, l'Abonné s'engage à ne pas utiliser les Services à des fins (i) de piratage, intrusion dans des systèmes informatisés, "hacking", propagation de virus, cheval de Troie ou autres programmes destinés à nuire, (ii) de diffusion de courriers électroniques publicitaires ou promotionnels, (iii) d'envoi en masse de courriers électroniques non sollicités (par exemple "spamming" et "e.bombing").

Il est rappelé à l'Abonné que si son ou ses sites Web permettent la saisie d'informations nominatives, la constitution d'un fichier automatisé contenant de telles données est soumise à une déclaration à la CNIL qu'il lui appartient d'effectuer en application de la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée. L'Abonné est informé que tout élément constituant son ou ses sites Web encourt le risque d'être copié par les tiers sur Internet. L'Abonné s'assurera que le contenu de ses pages personnelles et de ses sites Web en général respecte les dispositions de la loi du 1er Août 2000 et toute loi ou réglementation applicable qui viendrait la compléter ou la remplacer, en tout ou partie.

L'Abonné s'engage à tenir MOTELECOM indemne de tout dommage et/ou de toute plainte ou réclamation de tiers liés à l'utilisation des Services et/ou de la ligne dégroupée. Il s'engage par ailleurs à informer tout utilisateur de ses équipements et/ou installations que la transgression des obligations ci-dessus peut, notamment, avoir pour effet de l'exclure de l'accès à Internet, ce dont MOTELECOM ne pourra en aucun cas être tenue responsable.

L'Abonné déclare être informé des conséquences judiciaires pouvant résulter de l'accès à des sites illicites et s'engage à utiliser l'accès Internet conformément aux bonnes mœurs.

#### ARTICLE 3 - MANDAT

Par la souscription d'une offre Data, l'Abonné donne mandat à MOTELECOM pour effectuer, en son nom et pour son compte, à tout opérateur choisi par MOTELECOM, toutes les opérations nécessaires à la fourniture du Service, et ce y-compris le dégroupage partiel ou total de sa ligne. Au cas où un Abonné viendrait à entrer dans la Zone de couverture du dégroupage, MOTELECOM se réserve le droit, à tout moment, de migrer l'Abonné sur la technologie dégroupée.

#### ARTICLE 4 - INSTALLATION & MISE EN SERVICE

L'Abonné autorise MOTELECOM à effectuer l'ensemble des actions nécessaires à la mise en service du Lien d'Accès, notamment auprès de l'Opérateur de Réseaux et l'Opérateur Historique. A cet effet, MOTELECOM transmet notamment à ces derniers des informations tirées des déclarations et spécifications fournies par l'Abonné. Si ces dernières s'avéraient incomplètes, erronées et/ou donnaient lieu à un refus ou à une annulation de la part de l'Opérateur Historique ou à un retard de mise à disposition du Service, MOTELECOM ne saurait en être tenue responsable et pourra répercuter à l'Abonné les éventuels frais facturés à cette occasion par l'Opérateur de Réseaux ou l'Opérateur Historique.

L'Abonné accepte qu'en cas de litige relatif au traitement de sa souscription ou de contestation de sa part, les documents contractuels signés entre MOTELECOM et l'Abonné pourront être communiqués à l'Opérateur de Réseaux et à des Opérateurs tiers.

L'Abonné reconnaît et accepte que l'Opérateur Historique ou l'Opérateur de Boucle Locale, en leur qualité de propriétaire des câbles et des équipements qu'ils ont installés pour raccorder le Site de l'Abonné, déterminent seul les conditions techniques permettant l'accès à sa boucle locale. Ils peuvent être amenés à en modifier les conditions de fourniture ou à en suspendre temporairement ou totalement l'usage pour des impératifs techniques ou de service universel. MOTELECOM ne pourra en aucun cas être tenue responsable de ces modifications ou de leurs conséquences. Dans de tels cas, MOTELECOM et l'Abonné s'engagent à se rapprocher pour convenir de la souscription par l'Abonné à une solution technique alternative sur la base du catalogue des offres de MOTELECOM, au prix et suivant les conditions contractuelles et techniques en vigueur pour cette nouvelle solution.

##### 4.1 Installation

MOTELECOM s'engage à installer ou faire installer dans les locaux de l'Abonné les produits et services commandés par l'Abonné et acceptés par MOTELECOM. A cet égard l'Abonné communiquera à MOTELECOM, préalablement à la date d'installation prévue, un descriptif détaillé de ses locaux et s'engage à ses frais à équiper et à installer ses locaux conformément aux instructions de MOTELECOM.

L'Abonné s'engage en outre à assurer à ses frais toutes les modifications de ses locaux nécessaires à fournir le courant, les circuits et les branchements électriques appropriés, et tout autre aménagement particulier conformément aux normes d'installation et de maintenance définies par MOTELECOM incluant notamment l'aménagement des voies d'accès pour la connexion du câblage de connexion. Ces normes d'installation et de maintenance seront communiquées par MOTELECOM sur toute demande écrite de l'Abonné préalablement ou non à la commande.

##### 4.2 Accès au site

L'Abonné permettra l'accès à ses locaux durant les heures de travail habituelles, aux employés représentants ou aux contractants habilités de la société MOTELECOM aux fins d'installation, d'inspection, de maintenance, d'entretien, de réparation, de remplacement, du déplacement ou de retrait de Produits ou Services et d'une façon générale afin de permettre à MOTELECOM d'entreprendre toute action qui pourrait être utile dans le cadre de l'exécution du Contrat, et ce conformément avec les éventuelles contraintes établies par le titre d'occupation des locaux de l'Abonné. L'Abonné, sous les mêmes réserves d'exigences raisonnables en matière de sécurité et de conformité, permettra également l'accès à ses locaux aux représentants des entreprises fournissant les lignes de transmission.

##### 4.3 Câblage et branchement

L'Abonné fait son affaire personnelle du branchement du modem/routeur sur sa prise téléphonique, du déploiement de ses Terminaux et des Equipements de l'Abonné et de la configuration de son système réseau local. Le cas échéant, MOTELECOM (ou un tiers mandaté) pourra proposer des prestations de branchement du modem/routeur et de configuration de son système réseau local. La prestation sera facturée suivant les prix indiqués dans le Catalogue Tarifaire en vigueur.

L'Abonné fera ses meilleurs efforts pour faciliter la réalisation de la Prestation.

##### 4.4 Mise à disposition

La date de réception du bon de livraison à l'Abonné matérialise la date de production de l'offre. Cette date fait foi dans tous les échanges entre MOTELECOM et l'Abonné.

L'Abonné dispose alors de trois (3) Jours Ouvrés pour contester le bon fonctionnement des Produits et Services DATA à compter de la date de réception du bon de livraison. Dans ce cas, l'Abonné motivera ce refus par écrit par l'existence d'Anomalies Majeures.

A défaut de réponse ou de contestation par écrit de l'Abonné dans le délai de réponse de trois (3) Jours Ouvrés susmentionné ou en cas d'utilisation des Produits et Services DATA à des fins d'exploitation par l'Abonné, le lien d'accès sera réputé mis en service tacitement et la Date de Début du Service sera la date d'envoi du bon de livraison émis par MOTELECOM.

##### 4.5 Procédure de mise en service

L'Abonné fait son affaire de l'installation des Equipements Terminaux et de la Desserte Interne nécessaires à la mise en service des liens d'accès dont il supportera les frais et assumera les responsabilités.

L'Abonné s'engage à réaliser ou à faire réaliser ces prestations par un prestataire de son choix dans les meilleurs délais, à ses frais. Si le déploiement ne peut être réalisé du fait d'un retard dont l'Abonné est responsable, le Service sera facturé à compter de la date de mise en service initialement programmée.

MOTELECOM détermine les moyens techniques nécessaires au bon fonctionnement du Service et préconise les équipements compatibles.

L'Abonné est informé et accepte qu'il lui incombe exclusivement de se procurer, à ses frais, les Terminaux ou Equipements de l'Abonné nécessaires pour accéder à l'Internet. L'Abonné pourra le cas échéant se procurer certains éléments (modem, routeur) auprès de MOTELECOM, suivant les

termes et modalités proposées par MOTELECOM.

MOTELECOM ne pourra être tenue responsable de tous dysfonctionnements ou perturbations pouvant survenir, en tout ou partie, du fait d'une incompatibilité quelconque des Terminaux ou Equipements de l'Abonné, sauf si les Terminaux ou Equipements concernés ont été obtenus auprès de MOTELECOM.

MOTELECOM ne prend pas en charge le paramétrage et la fourniture d'éléments actifs du réseau local de l'Abonné, ni la conception de l'architecture des Equipements de l'Abonné.

## ARTICLE 5 – INTERRUPTION DE SERVICE

### 5.1 Notification des Interruptions

MOTELECOM fournit à l'Abonné 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, ou bien, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 si l'Abonné a souscrit à l'option GTR Avancée, pour les interlocuteurs désignés par le Client. Dès réception d'un appel de l'Abonné, MOTELECOM ou ses partenaires qualifieront l'appel comme suit :

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

Une fois l'appel qualifié, MOTELECOM ou ses partenaires ouvriront 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. L'horaire mentionné sur le ticket d'incident constituera le point de départ du calcul de la durée d'une Interruption, sous réserve de confirmation par l'Abonné de la déclaration par écrit par fax ou e-mail dans les trente (30) minutes après l'appel.

L'Abonné fournira à MOTELECOM ou ses partenaires toutes les informations requises par cette dernière afin 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).

En cas de dysfonctionnement d'un Lien garanti concerné livré sans Equipement Terminal à la demande de l'Abonné, MOTELECOM ou ses partenaires pourront demander à l'Abonné, si nécessaire, d'intervenir sur l'Equipement de l'Utilisateur Final sans délai et selon ses directives afin de localiser l'incident.

### 5.2 Clôture de l'incident

La clôture d'une signalisation sera faite par MOTELECOM ou ses partenaires comme suit :

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

## ARTICLE 6. ENGAGEMENT DE NIVEAU DE SERVICE

### ARTICLE 6. ENGAGEMENT DE NIVEAU DE SERVICE

#### 6.1 Délai de rétablissement d'un Lien ADSL ou fibre FTTH

MOTELECOM s'engage à rétablir le service d'un Lien ADSL, VDSL ou fibre FTTH sans engagement de durée. Il n'y a donc aucune notion de pénalité pour les liens ADSL, VDSL ou fibre FTTH.

#### 6.2 Délai de rétablissement d'un Lien garanti (SDSL, Fibre Optique)

MOTELECOM s'engage à rétablir le service d'un Lien garanti en moins de quatre (6) heures (ci-après "le Temps de Rétablissement") à compter de la signalisation de l'Interruption par le client pendant les Heures Ouvrées, selon la procédure définie à l'Article 5.1. En dehors de ces horaires, le rétablissement est différé au premier Jour Ouvré suivant, avant 12 heures.

Si le client a souscrit au service optionnel GTR Avancée, le Temps de Rétablissement est décompté à partir de la signalisation de l'Interruption par le Client conformément à Article 5.1 sept (7) jours sur sept (7) et vingt-quatre (24) heures sur vingt-quatre (24).

En cas de non-respect du Temps de Rétablissement d'un Lien garanti, MOTELECOM versera par Lien d'Accès concerné une indemnité.

Le cumul mensuel des pénalités relatives au Temps de Rétablissement est plafonné à une (1) Redevance Mensuelle par Lien garanti concerné.



## TITRE IV AUTRES SERVICES ET PRESTATIONS

MOTELECOM commercialise également Du matériel et des terminaux

### ARTICLE 1 - MATERIEL ET TERMINAUX D'ACCES

1.1 Mise à disposition de terminal de téléphonie fixe et de Switch avec offre de service sur 36 ou 60 mois d'engagement.

Dans le cadre de la souscription à certaines offres de service, MOTELECOM remet à l'Abonné un ou plusieurs terminaux de téléphonie avec ou sans switch, à titre de prêt à usage.

L'Abonné reconnaît et accepte que tout terminal et switch, placés sous sa garde reste la propriété exclusive, inaccessibles et insaisissables de MOTELECOM. L'Abonné fait son affaire de l'entretien, de son bon usage et de sa protection. Les terminaux et switch devront être restitués à la résiliation des services dans les 10 jours suivant la demande de restitution par MOTELECOM.

Durée d'engagement : la mise à disposition des terminaux et switch est soumise à une durée d'engagement de trente-six (36) mois ou soixante (60) mois sauf mention contraire indiquée sur le bulletin de souscription « Contrat Business Solution ».

Résiliation : Lors de l'enregistrement d'une demande de résiliation dans les conditions prévues par les présentes, le service client transmettra par mail à l'Abonné une fiche de retour de matériel précisant la liste du matériel à retourner. La résiliation du service sera enregistrée sous quarante-huit (48) heures après réception du matériel retourné par l'Abonné accompagné impérativement de la fiche de retour qui lui aura été fournie.

1.2 Mise à disposition de Modem avec offre de service ADSL et VDSL.

Dans le cadre de la souscription d'une offre ADSL ou VDSL, MOTELECOM pourra remettre à l'Abonné un Modem. La propriété du modem ne sera transférée à l'Abonné qu'une fois effectué le paiement intégral des frais de mise en service de votre lien ADSL ou VDSL. La charge des risques ou de la détérioration sera transférée à l'Abonné dès la réception du modem. Il est rappelé à l'Abonné que le modem ne doit en aucun cas être jeté avec les déchets municipaux non triés (conformément au Décret n°2007-1467 du 16 octobre 2007). Le Modem est équipement électrique et électronique dans lequel l'éventuelle présence de substances dangereuses pourrait avoir des effets néfastes sur l'environnement et/ou la santé si ce dernier n'était pas recyclé et valorisé de façon appropriée. Si malgré ces précisions l'Abonné se rendait coupable d'un tel acte et que ledit acte soit identifié, il resterait débiteur des conséquences et dommages occasionnés par son geste.