

Chmurtz SARL a une activité d'opérateur Internet et de Télécommunications. Les offres sont déclinées sous les marques WideVOIP™ et WhichWAN™ dont Chmurtz SARL est le distributeur exclusif. Dans les présentes, les termes Chmurtz, WideVOIP™ et WhichWAN™ recouvrent la même réalité. WhichWAN / WideVOIP/ étant un service "ouvert", tout visiteur y accédant s'engage à prendre connaissance des conditions générales et spécifiques de vente à l'adresse suivante: <http://www.widevoip.com/cgv.php>.

## ARTICLE 1. OBJET

Le présent contrat a pour objet de définir les modalités et conditions générales et particulières dans lesquelles, d'une part WhichWAN / WideVOIP met à la disposition du Client son service d'accès à Internet ou un service connexe, et d'autre part le Client accède et utilise ce service. Toute connexion au service est subordonnée au respect des présentes conditions générales et particulières. L'enregistrement en ligne du Client à un service d'accès à Internet nécessite la lecture des conditions générales et particulières décrites ci-après. La signature du "Bon de commande" entraîne l'acceptation de l'ensemble des conditions générales et spécifiques décrites ci-après. Les conditions spécifiques stipulées sur le "Bon de commande", fourni à l'ABONNÉ lors de son adhésion par une autre méthode que l'enregistrement en ligne, font partie intégrante du présent contrat. Dans tous les cas le paiement de la première facture vaut acceptation des termes du contrat pour les clients ABONNÉS.

## ARTICLE 2. SERVICE D'ACCES INTERNET

**2.1** WhichWAN / WideVOIP accorde à l'ABONNÉ (personne physique ou morale ayant souscrit un ABONNEMENT payant) qui l'accepte, le droit de connecter, sans limitation de durée de connexion, son équipement informatique (ordinateur et/ou modem) au Centre Serveur de WhichWAN / WideVOIP afin de recevoir et d'envoyer de données à travers les réseaux en ligne.

**2.2** Le droit accordé à l'ABONNÉ dans le cadre d'un accès xDSL est personnel, incessible et non-transférable. Il est offert une seule connexion par Nom d'Utilisateur.

**2.3** L'ABONNEMENT ne comprend pas les différentes redevances dues au titre d'une consultation à un ou plusieurs services payants.

**2.4** La connexion au Service d'Accès n'est autorisée qu'à la condition que l'ABONNÉ utilise le Nom d'utilisateur défini à la signature du contrat et le Mot de passe (password) qui lui a été attribué par WhichWAN / WideVOIP. Cette dernière se réserve le droit, en cours d'exécution des présentes, de changer ce Nom d'utilisateur et/ou le Mot de passe pour des raisons d'ordre technique, de sécurité et/ou d'éthique.

**2.5** Toute connexion au Service d'Accès, à l'interface de gestion « admin » ou transmission de données effectuées à partir du Nom d'utilisateur de l'ABONNÉ sera réputé avoir été effectuée par ce dernier. L'ABONNÉ s'assure de la confidentialité du login et du mot de passe qui lui a été confié. Toute perte, détournement ou utilisation non autorisée du Nom d'utilisateur et/ou du Mot de Passe et leurs conséquences, relève de la responsabilité de l'ABONNÉ. Dans tous les cas mentionnés ci-dessus, l'ABONNÉ s'engage à avertir WhichWAN / WideVOIP sans délai, par message électronique (E-mail) confirmé par lettre recommandée afin que cette dernière procède au changement immédiat du mot de passe confié lors de la souscription de l'ABONNEMENT.

## ARTICLE 3. ENTREE EN VIGUEUR DU CONTRAT

**3.1** L'ABONNÉ et l'UTILISATEUR (personne physique ou morale bénéficiant d'un accès à WhichWAN / WideVOIP pour une période déterminée) déclarent être âgés d'au moins 18 ans.

**3.2** L'UTILISATEUR s'engage à communiquer ses coordonnées (Société, N° SIRET, Code APE / NAF, N° TVA intracommunautaire, Nom et Prénom de l'interlocuteur, adresse, n° de téléphone, n° de fax, e-mail, coordonnées bancaires) exactes sous peine de voir son inscription annulée. Dès la première connexion, l'UTILISATEUR doit prendre connaissance des présentes Conditions Générales de Vente, accessibles en ligne à l'adresse suivante : <http://www.widevoip.com/cgv>. En cas de désaccord avec ces dernières, l'UTILISATEUR est libre d'annuler son inscription immédiatement, faute de quoi elles seront considérées comme acceptées, sans restriction.

**3.3** Tout UTILISATEUR bénéficiaire d'une période de gratuité et ayant communiqué ses coordonnées bancaires, deviendra ABONNÉ à WhichWAN / WideVOIP à la souscription de l'ABONNEMENT, déclenchant automatiquement le prélèvement des sommes dues.

**3.4** 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 WhichWAN / WideVOIP.

**3.5** L'ABONNEMENT est réputé souscrit, à compter de la réception du bon de commande et/ou de la lettre de prêt du matériel et de l'autorisation de prélèvements dûment remplis et signés.

## ARTICLE 4. TARIF DU SERVICE D'ACCES

Sauf disposition contraire prévue aux conditions spécifiques de ventes, les présentes conditions tarifaires s'appliquent à l'ensemble des produits et services de WhichWAN / WideVOIP.

**4.1** Les ABONNEMENTS sont payables d'avance, le premier jour de chaque période contractuelle. Toute période commencée est due.

**4.2** Sans préjudice des dispositions de l'article 9.1 des présentes conditions générales, toute somme non réglée, tout impayé (rejet de prélèvement) ou tout retard de paiement entraînera la suspension immédiate de l'accès et des options souscrites, en attendant la régularisation de la situation. La réouverture de l'accès sera effectuée dès réception du règlement. A compter de la suspension, WhichWAN / WideVOIP enjoindra l'ABONNÉ par lettre recommandée avec accusé de réception de régulariser la situation sous huitaine à compter de la réception dudit courrier. Dans le cas où le paiement des sommes dues ne serait pas parvenu à WhichWAN / WideVOIP dans les délais indiqués à l'article 4.1, le montant ainsi restant dû sera majoré d'un montant de douze euros (12,00 €) correspondant aux frais de gestion des impayés. Les frais relatifs à un rejet de prélèvement s'élèveront à quinze (15) euros. Des frais de gestion, d'un montant de deux euros et cinquante centimes (2,50) d'euros, seront appliqués pour tout autre moyen de paiement que les prélèvements. En l'absence de régularisation par l'ABONNÉ et après relance par lettre recommandée avec accusé de réception, WhichWAN / WideVOIP, se réserve le droit de mettre le dossier litigieux au contentieux. L'ensemble des frais engagés par la société WhichWAN / WideVOIP sera à la charge de l'ABONNÉ. L'ABONNÉ ne pourra, en aucun cas, demander une quelconque indemnité à WhichWAN / WideVOIP, du fait de l'interruption de l'accès au service suite à l'incident de paiement.

**4.3 Dépôt de garantie :** Afin de garantir le paiement du service, WhichWAN / WideVOIP 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. WhichWAN / WideVOIP adressera sa demande sur la commande ou, en cours de commande, par lettre recommandée avec avis de réception. L'ABONNÉ remettra alors à WhichWAN / WideVOIP, au titre de dépôt de garantie, un montant initial correspondant à (i) six (6) 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, WhichWAN / WideVOIP pourra déduire le montant correspondant du dépôt de garantie. WhichWAN / WideVOIP 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 WhichWAN / WideVOIP deux (2) mois après la fin de la dernière commande en vigueur.

**4.4** Les tarifs en vigueur sont ceux mentionnés dans le Bon de commande, en fonction des choix de l'ABONNÉ. Ils sont exprimés hors taxes et toutes taxes comprises, WhichWAN / WideVOIP se réservant le droit de reporter toute nouvelle taxe et augmentation de taux. 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 e-mail 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 conditions spécifiques de ventes applicables à chaque produit et/ou service, 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 de WhichWAN / WideVOIP, il est libre de résilier son ABONNEMENT dans le respect de l'article 9 des présentes et de l'article « RESILIATION » des conditions spécifiques de vente. 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.

**4.5 Souscription d'options** : En sus de son ABONNEMENT à WhichWAN / WideVOIP, 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 conditions spécifiques de vente et conserver son ABONNEMENT à WhichWAN / WideVOIP. 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 conditions spécifiques, accessibles en ligne, applicables à cette option. L'ABONNÉ au titre de la souscription d'option dispose au sein de son espace d'administration « Admin » d'une interface lui permettant de passer directement des commandes d'option. A ce titre, l'ABONNÉ reconnaît que la souscription d'option via son espace « Admin » vaut commande ferme et définitive de sa part.

## ARTICLE 5. OBLIGATIONS DE WHICHWAN / WIDEVOIP

WhichWAN / WideVOIP s'oblige à assurer le fonctionnement du Centre Serveur 24h/24h et sept jours sur sept, sous réserve des périodes de maintenance et des pannes éventuelles, mais ne garantit pas en particulier les taux de transfert et les temps de réponse des informations circulant à partir de son Centre Serveur vers INTERNET, ainsi que du central téléphonique appartenant à l'opérateur télécom vers son Centre Serveur. En effet, le ralentissement de ces dernières ne relève pas de la prestation d'accès offerte par WhichWAN / WideVOIP mais des caractéristiques inhérentes aux réseaux en ligne relatives aux moyens techniques d'absorption du trafic généré.

## ARTICLE 6. DÉCLARATIONS

**6.1** L'ABONNÉ déclare avoir pris connaissance des caractéristiques et des limites d'INTERNET décrites ci-dessous et reconnaît :

- que le Service d'Accès n'est pas un service télématique ou d'information mais seulement un service de connexion entre l'Équipement et le Centre Serveur aux fins de transmissions de données entre réseaux au sein d'INTERNET, WhichWAN / WideVOIP n'assumant aucune responsabilité autre que celles expressément décrites dans les présentes ;
- qu'il s'est assuré que le Service d'Accès et la Ligne sont aptes à répondre à ses besoins ;
- que les transmissions de données sur INTERNET ne bénéficient que d'une fiabilité technique relative, celles-ci circulant sur des réseaux hétérogènes aux caractéristiques et capacités techniques diverses, qui sont parfois saturés à certaines périodes de la journée ;
- que certains réseaux et services spécifiques peuvent dépendre d'accords particuliers et être soumis à des restrictions d'accès ;
- que les données circulant sur INTERNET ne sont pas protégées contre des détournements éventuels, et qu'ainsi la communication de mots de passe, codes confidentiels, et plus généralement, de toute information à caractère sensible est effectuée par l'ABONNÉ à ses risques et périls ; Toutefois, s'agissant de tout mode de paiement en ligne, WhichWAN / WideVOIP s'engage à faire appel aux services d'éditeurs de logiciels de transactions sécurisées permettant aux UTILISATEURS de transmettre leur numéro de carte bancaire en ligne de façon la plus sécurisée possible, compte tenu de l'évolution de la technologie et des lois en vigueur à ce jour en France sur la cryptologie ;
- que certaines des données circulant sur INTERNET peuvent faire l'objet d'une appropriation privative au titre d'une législation sur la propriété intellectuelle et que c'est dans le respect de cette législation, qu'il interroge, consulte, demande, stocke sur son Équipement les données accessibles sur INTERNET ;
- qu'il lui appartient de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et/ou logiciels stockés sur l'Équipement de la contamination par des virus comme de tentatives d'intrusion dans son système informatique par des tiers via le Service d'Accès ;
- qu'il respecte les codes de conduite, usages et règles de comportement qui sont diffusés sur les sites web et les galeries marchandes, comme les notices d'utilisations, avertissements, reproduits ou mentionnés par WhichWAN / WideVOIP, dont la violation peut avoir pour effet de bloquer provisoirement l'accès à un, plusieurs ou la totalité des services et d'entraîner la résiliation à terme et unilatéralement du contrat d'ABONNEMENT si l'UTILISATEUR, soit diffuse des contenus illicites ou en permet la consultation, soit contrevient aux règles d'usage énoncées par WhichWAN / WideVOIP ;
- que l'Équipement connecté au Centre Serveur est sous son entière responsabilité et qu'en conséquence WhichWAN / WideVOIP n'est en rien responsable de tout dommage pouvant survenir à son Équipement du fait de sa connexion ;

**6.2** L'ABONNÉ s'engage à respecter la charte de bonne conduite de WhichWAN / WideVOIP Cette charte a pour but de définir les règles de bonne conduite que devra respecter l'ABONNÉ WhichWAN / WideVOIP lors de l'usage des services WhichWAN / WideVOIP.

**6.2.1. Portée** La présente charte s'applique à l'usage de tous les services WhichWAN / WideVOIP qu'utilise l'ABONNÉ. Cela comprend, notamment, la prestation d'accès à Internet, l'usage de la boîte aux lettres électronique, l'utilisation de forum et la publication de pages personnelles. Cet engagement est général et porte sur tous les supports, notamment image, son, texte, vidéo, logiciel, base de données.

**6.2.2. Protection des mineurs** L'ABONNÉ a le devoir de protéger les personnes dont il a la charge contre tout préjudice que pourrait induire la visite de sites qui seraient susceptibles de comporter des atteintes à l'ordre public ou aux bonnes mœurs. L'ABONNÉ s'engage à faire en sorte que tout usage des services WhichWAN / WideVOIP attachés à son ABONNEMENT par un mineur soit placé sous son contrôle.

**6.2.3. Règles d'usage des services WhichWAN / WideVOIP - Respect de la Netiquette et des lois et règlements.** La Netiquette est un code de bonne conduite élaboré par la communauté des internautes et son non respect par l'ABONNÉ peut provoquer à son encontre des réactions de la part des autres internautes pour lesquels WhichWAN / WideVOIP ne pourra être tenu responsable. Par ailleurs, l'ABONNÉ s'interdit de publier, par quelque moyen que ce soit, un contenu contraire à l'ordre public, notamment et non limitativement, des contenus à caractère pédophile, pornographique, incitant au suicide, à la haine raciale ou à la commission de crimes et délits xénophobes, antisémites ou portant atteinte au droit à l'image et au respect de la vie privée. De même, l'ABONNÉ s'interdit de porter atteinte aux droits patrimoniaux d'autrui, notamment et non limitativement, de diffuser des contenus portant atteinte aux droits de propriété intellectuelle et industrielle. Pour en savoir plus sur la Netiquette, consulter : <http://www.afa-france.com/netiquette> ou <http://www.afa-france.com/usages> - "Spamming", "junk mail" et chaînes de lettres L'utilisation par l'ABONNÉ des services mails WhichWAN / WideVOIP à des fins frauduleuses ou nuisibles, telle que notamment l'envoi en nombre de messages non sollicités et autre fait de type "spamming" sont formellement interdits. - Piratage et hacking L'ABONNÉ s'engage à ne pas utiliser les services à des fins de piratage, d'intrusion dans des systèmes informatisés ou de "hacking", ainsi que tout autre agissement répréhensible civilement ou pénalement et/ou susceptible de causer des dommages à autrui.

**6.3** En conséquence de ce qui précède, et en parfaite connaissance des caractéristiques du Service d'Accès et d'INTERNET, l'ABONNÉ renonce à engager la responsabilité de WhichWAN / WideVOIP concernant un ou plusieurs des faits ou événements mentionnés ci-dessus.

**6.4** L'ABONNÉ est seul responsable des dommages et préjudices directs ou indirects, matériels ou immatériels, causés par lui-même (ou ses préposés), à WhichWAN / WideVOIP du fait de l'utilisation illégale ou non du Service d'accès. Dans les cas indiqués ci-dessus, l'ABONNÉ ou l'UTILISATEUR s'engage à indemniser WhichWAN / WideVOIP en cas de condamnation à l'encontre de cette dernière au paiement de dommages et intérêts (y compris les frais d'avocat). Par ailleurs, l'ABONNÉ s'engage à rembourser WhichWAN / WideVOIP des frais occasionnés par la réparation des dommages qu'il a causés.

**6.5** WhichWAN / WideVOIP ne consent aucune garantie, expresse, implicite, légale ou autre, et exclut en particulier toute garantie implicite ou expresse concernant notamment l'aptitude du Service d'Accès à répondre aux attentes ou aux besoins particuliers de l'ABONNÉ.

**6.6** Sans préjudice de ce qui précède, la responsabilité de WhichWAN / WideVOIP en vertu des présentes Conditions Générales ne saurait excéder le montant de l'ABONNEMENT perçu par WhichWAN / WideVOIP jusqu'à la date du fait générateur de sa responsabilité. En aucun cas, WhichWAN / WideVOIP n'encourra de responsabilité pour perte de bénéfices, perte de données, frais d'acquisition de produits ou services de remplacement. De

plus, WhichWAN / WideVOIP ne saurait être responsable de tout dommage, direct ou indirect, consécutif à l'utilisation des données accessibles par le Net, que WhichWAN / WideVOIP ait été ou non informé de l'éventualité de tels dommages. L'ABONNÉ reconnaît qu'aucune stipulation des présentes ne le dégagera de l'obligation de payer tout montant dû à WhichWAN / WideVOIP au titre des présentes.

## **ARTICLE 7. COURRIER ÉLECTRONIQUE**

Il est expressément indiqué que la boîte aux lettres renseignée lors de l'ABONNEMENT à WhichWAN / WideVOIP constitue l'adresse e-mail principale de l'ABONNÉ. WhichWAN / WideVOIP se réserve le droit de communiquer avec l'ABONNÉ sur cette adresse pour l'informer de l'évolution des présentes conditions ou de son compte. L'ABONNÉ s'engage donc à consulter régulièrement les messages adressés par WhichWAN / WideVOIP à son adresse e-mail principale. Toute communication réalisée par WhichWAN / WideVOIP auprès de l'ABONNÉ à son adresse e-mail principale est réputée avoir été reçue et lue par l'ABONNÉ. WhichWAN / WideVOIP se réserve par ailleurs le droit de communiquer à tout moment avec ses ABONNÉS par tous les moyens dont il dispose.

## **ARTICLE 8. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE ET CLAUSE DE RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ**

**8.1** WhichWAN / WideVOIP concède au Client un droit d'usage non exclusif, non transférable ni cessible sur les logiciels et équipement pour les seuls besoins propres liés à l'utilisation des produits et services WhichWAN / WideVOIP. L'équipement demeure la propriété exclusive, incessible et insaisissable de WhichWAN / WideVOIP ou de ses ayants droit. L'équipement ne pourra être cédé ou mis à disposition d'un tiers sous quelque forme que ce soit. L'ABONNÉ aura la qualité de gardien de l'équipement au sens de l'article 1384 alinéa 1 du Code civil et il s'engage à le conserver pendant toute la durée du Contrat de Service. L'ABONNÉ informera WhichWAN / WideVOIP sans délai de toute disparition, détérioration ou destruction de tout ou partie de l'équipement, qu'elle qu'en soit la cause et indemniserá WhichWAN / WideVOIP à concurrence des frais de remise en état ou de la valeur de remplacement de l'équipement, sauf preuve par l'ABONNÉ de son absence de faute ou de l'existence d'une cause étrangère exonératoire. A l'expiration du Contrat pour quelque cause que ce soit, l'équipement sera renvoyé à WhichWAN / WideVOIP par l'ABONNÉ en bon état. En cas de saisie ou de toute autre prétention d'un tiers à des droits sur Les Équipements de WhichWAN / WideVOIP, y compris les éventuels logiciels, l'ABONNÉ est tenu de s'y opposer et d'en aviser immédiatement WhichWAN / WideVOIP afin de lui permettre de sauvegarder ses droits. De la même manière, en cas de procédure collective du Client et/ou de l'Utilisateur Final, l'ABONNÉ avisera immédiatement WhichWAN / WideVOIP.

**8.2** Lorsque des supports physiques, comprenant des logiciels, sont remis au Client, lesdits supports restent la propriété pleine et entière de WhichWAN / WideVOIP, sauf dérogation expresse et écrite accordée par le Fournisseur.

**8.3.** Le Client s'engage à ne pas porter atteinte directement, indirectement ou par l'intermédiaire de tiers auquel il serait associé, aux droits de propriété en cause.

**8.4 Réserve de propriété** - Transfert de risques En cas de souscription à une offre WhichWAN / WideVOIP, la propriété du produit vendu ne sera transférée au Client qu'une fois effectué le paiement intégral du prix. Cependant, la charge des risques de détérioration, de perte ou de vol du produit sera transférée à l'ABONNÉ dès l'expédition. Il devra donc prendre toutes les assurances nécessaires pour la couverture de ces risques.

## **ARTICLE 9. RÉSILIATION**

**9.1** WhichWAN / WideVOIP se réserve le droit de résilier, sans formalité et de plein droit, l'ABONNEMENT en cas de violation d'une des clauses des présentes conditions et en particulier dans les cas où : - l'ABONNÉ violerait l'une quelconque des conditions visées à l'Article 1 des présentes ; - l'ABONNÉ mettrait à disposition du public, sur ou à travers les services de WhichWAN / WideVOIP, un ou des contenu(s) manifestement contraire(s) aux lois et réglementations en vigueur à ce jour en France et relevant notamment mais non limitativement de la pédophilie, de l'incitation à la haine raciale, de la négation des crimes contre l'humanité, de l'appel au meurtre, du proxénétisme ; - WhichWAN / WideVOIP constaterait que l'ABONNÉ pratique le multipostage abusif de courriers électroniques sans sollicitation des destinataires ; - WhichWAN / WideVOIP constaterait des actes de piratage ou de tentative d'utilisation illicite des informations circulant sur le réseau ayant pour cause ou origine la connexion avec l'ABONNÉ ; - en cas de non-paiement à l'échéance de l'une des sommes dues par l'ABONNÉ à WhichWAN / WideVOIP aux titres des présentes et en cas de retour par la banque des titres de paiement pour impayé ;

**9.2** Dans le cas où l'une des hypothèses visées à l'alinéa précédent se réaliserait, WhichWAN / WideVOIP se réserve le droit de suspendre et/ou de résilier l'ABONNEMENT immédiatement ou à l'échéance de celui-ci, et ceci, sans indemnité. Les sommes précédemment versées par l'ABONNÉ resteront acquises à WhichWAN / WideVOIP, sans préjudice des sommes restant dues, ni des poursuites judiciaires que WhichWAN / WideVOIP pourrait entreprendre à l'encontre de l'ABONNÉ. Les sommes dues par l'ABONNÉ restent exigibles même après la prise d'effet de la résiliation.

**9.3** WhichWAN / WideVOIP se réserve le droit de résilier l'ABONNEMENT si après réception de la lettre recommandée avec accusé de réception (cf. article 4.2) et après un délai de quinze (15) jours, l'ABONNÉ n'a toujours pas régularisé sa situation.

**9.4** Dans le cas d'une résiliation anticipée par l'ABONNÉ, et quelle qu'en soit la raison, celui-ci sera tenu de payer intégralement les mensualités restantes de la période contractuelle en cours.

**9.5** Après résiliation d'une commande, pour quelque cause que ce soit, le Client s'oblige à restituer à WhichWAN / WideVOIP l'ensemble des matériels et logiciels qui lui ont été concédés dont le Fournisseur récupère le plein usage, restituer et/ou laisser au personnel de WhichWAN / WideVOIP le libre accès de ses locaux pour retirer les matériels et installations appartenant à ce dernier. En cas d'obstacle, de refus, de destruction ou de perte du matériel imputable au Client, le matériel lui sera facturé à sa valeur neuve indiquée sur le bon de commande.

## **ARTICLE 10. CESSIION DE CONTRAT ET SOUSTRATANCE**

L'ABONNÉ reconnaît que le présent Contrat et les Commandes Acceptées y afférent sont conclus par WhichWAN / WideVOIP en considération de la personne de l'ABONNÉ. Par conséquent, il ne peut céder tout ou partie de ses droits et obligations au titre du présent Contrat ou des Commandes Acceptées, sauf accord écrit préalable de la WhichWAN / WideVOIP et sauf à toute entité contrôlée par l'ABONNÉ ou contrôlant l'ABONNÉ au sens de l'article L 233-3 du Nouveau Code de Commerce, ainsi que dans le cadre d'une fusion ou d'un apport partiel d'actif, ou à l'utilisateur final. WhichWAN / WideVOIP est autorisée à céder ses droits et obligations au titre du présent Contrat à toute entité détenue ou contrôlée directement ou indirectement par WhichWAN / WideVOIP. WhichWAN / WideVOIP est également autorisé à céder ses droits et obligations au titre du présent Contrat dans le cas d'une fusion ou d'une réorganisation de WhichWAN / WideVOIP, à toute entité à laquelle WhichWAN / WideVOIP cède une partie substantielle des actifs intéressant le présent Contrat, ou à une de ses filiales. L'ABONNÉ reconnaît que WhichWAN / WideVOIP a la possibilité de sous-traiter à des tiers l'exécution de ses obligations au titre du présent Contrat et des Commandes Acceptées.

## **ARTICLE 11. MAINTENANCE**

**11.1** Le Client doit permettre aux techniciens de WideVOIP l'accès aux locaux où sont installés les équipements. WideVOIP est seul habilité à intervenir dans les opérations d'exploitation et de maintenance relatives au Service Internet. Le Client s'interdit donc toute intervention sur une quelconque partie des équipements, sauf à la demande expresse de WideVOIP.

**11.2** Le service de maintenance ne couvre que les prestations liées à un usage normal et conforme des équipements et matériels mis à disposition du Client. Toute intervention supplémentaire de WideVOIP et notamment celles rendus nécessaires par la défaillance ou la négligence du Client sera facturée à celui-ci.

## **ARTICLE 12. DIVERS**

**12.1 Information :** L'ABONNÉ s'engage à informer WhichWAN / WideVOIP par écrit de toute modification concernant sa situation (notamment changement d'adresse, modification de l'Équipement, changement de coordonnées bancaires). WhichWAN / WideVOIP ne saurait être tenue pour responsable des conséquences que pourrait subir l'ABONNÉ et/ou les tiers dans l'hypothèse où l'ABONNÉ aurait omis de notifier à WhichWAN / WideVOIP une quelconque modification.

**12.2 Réactualisation des Conditions Générales de Vente :** WhichWAN / WideVOIP se fait un devoir de réactualiser régulièrement les termes des présentes afin de prendre en compte toute évolution jurisprudentielle et/ou technique.

**12.3 Interruptions de service :** WhichWAN / WideVOIP se réserve le droit d'interrompre de façon exceptionnelle son Service d'Accès pour des travaux de maintenance et/ou d'amélioration. Ces interruptions seront notifiées par e-mail à l'ABONNÉ au minimum vingt-quatre (24) heures avant qu'elles n'interviennent. Dans l'hypothèse où le Service d'Accès serait interrompu pendant plus de huit (8) heures du fait d'une défaillance de WhichWAN / WideVOIP non justifiée par un cas de force majeure, l'ABONNÉ, qui devra en faire la demande dans les vingt-quatre (24) heures à compter de la fin de l'interruption, bénéficiera d'une période de prolongation gratuite de son ABONNEMENT pour une période équivalente à celle de l'interruption survenue. Outre cette indemnisation, l'ABONNÉ n'a droit à aucune autre indemnisation pour cette interruption de service.

**12.4 Force majeure :** Les parties ne seront pas tenues pour responsables, ou considérées comme ayant failli aux présentes Conditions, pour tout retard ou inexécution, lorsque la cause du retard ou de l'inexécution est liée à un cas de Force majeure telle que définie par la jurisprudence y compris l'indisponibilité de matériels, fournitures, pièces détachées, équipements personnels ou autres ; et l'interruption, la suspension, la réduction ou les dérangements de l'électricité ou autres ou toutes interruptions de réseaux de télécommunications, à condition que l'autre partie soit informée promptement du retard ou du manquement, de même que de la cause et du retard envisagé.

**12.5 Dissociation :** Si une stipulation des présentes Conditions ou l'application d'une telle stipulation à l'ABONNÉ ou à WhichWAN / WideVOIP était considérée par un Tribunal compétent comme contraire à une loi applicable, les autres stipulations des présentes conditions resteraient en vigueur et seraient interprétées de façon à donner effet à l'intention des parties, telle qu'exprimée à l'origine. Il est convenu que si une clause des présentes conditions était réputée nulle, les autres clauses conserveraient leur plein et entier effet.

**12.6 Notifications :** Toute notification faite aux termes des présentes devra l'être par écrit et envoyée à l'adresse de WhichWAN / WideVOIP. L'ABONNÉ prendra soin de garder tout accusé de réception. Ces notifications prendront effet lors du premier jour ouvrable suivant la réception par WhichWAN / WideVOIP de la notification, sauf impossibilité technique.

**12.7 Délai de rétractation :** En application de l'article L 121-20 du Code de la Consommation, l'ABONNÉ (personne physique) a la faculté d'exercer son droit de rétractation en contactant les services de WhichWAN / WideVOIP par lettre recommandée avec accusé réception, dans un délai de sept (7) jours francs à compter de l'acceptation de l'offre, sous réserve, en cas de livraison d'un équipement de WhichWAN / WideVOIP, que ce dernier soit retourné à l'expéditeur. Lorsque ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. L'exercice de ce droit de rétractation par l'ABONNÉ implique le remboursement, par WhichWAN / WideVOIP, des sommes payées par l'ABONNÉ et l'annulation de l'ABONNEMENT. Dans l'hypothèse de livraison d'un équipement de WhichWAN / WideVOIP, ce dernier devra être retourné complet (y compris les accessoires et le guide pratique) et présenter l'aspect du neuf. Le Client reste responsable des détériorations subies par le produit à compter de l'expédition. Le remboursement s'effectuera après acceptation par WhichWAN / WideVOIP de la marchandise retournée. Les frais de retour sont à la charge de l'ABONNÉ. Conformément à l'article L 121-20 du Code de la Consommation, l'ABONNÉ qui utilise les Services de WhichWAN / WideVOIP via son ABONNEMENT avant la fin du délai de sept (7) jours francs perd la faculté d'exercer son droit de rétractation. L'ABONNÉ déjà ABONNÉ à une offre d'accès WhichWAN / WideVOIP, avant de souscrire l'offre pour laquelle le droit de rétractation a été exercé, restera automatiquement ABONNÉ à son ancienne offre. Toute résiliation par l'ABONNÉ devra alors être effectuée conformément aux Conditions Générales et Spécifiques de Vente afférentes à son ancienne offre.

**12.8** Aucune action, quelque soit sa forme, ne pourra être engagée au titre du Contrat ou d'une Commande Acceptée, par l'une des parties à l'encontre de l'autre des parties plus de deux mois après la survenance de l'événement qui en est la cause, sous réserve de l'action en défaut de paiement qui pourra être intentée dans les trois (3) ans suivant la date du dernier paiement.

### **ARTICLE 13. DROIT D'ACCÈS ET DROIT D'OPPOSITION AU FICHER INFORMATISÉ**

La communication d'informations relatives à l'ABONNÉ est effectuée dans le respect des obligations et droits précisés dans la loi n°78-17 du 6 janvier 1978. Dans ce cadre tout Client dispose d'un droit d'accès et de rectification aux informations nominatives le concernant. Pour ce faire le client peut s'adresser au Service Client de WhichWAN / WideVOIP. Par ailleurs, conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978, le Client dispose d'un droit d'opposition à la cession à des tiers des informations nominatives détenues sur sa personne. L'utilisation des adresses de courrier électronique à des fins commerciales autres que celles relatives aux informations délivrées sur les services proposés par WhichWAN / WideVOIP, n'est effectuée que sur consentement exprès des Clients. S'agissant de l'utilisation des informations délivrées sur les services proposés par WhichWAN / WideVOIP, le Client peut faire valoir son droit d'opposition à l'exception des informations nécessaires au bon fonctionnement de la formule d'ABONNEMENT. S'agissant de l'utilisation des autres données nominatives relatives à l'ABONNÉ y compris les adresses postales, l'ABONNÉ peut faire valoir son droit d'opposition à toute utilisation commerciale de celles-ci en s'adressant au Service Client de WhichWAN / WideVOIP. Néanmoins WhichWAN / WideVOIP peut communiquer les informations relatives aux Clients dans le cadre de réquisitions judiciaires.

### **ARTICLE 14. DROIT APPLICABLE / REGLEMENTS DES LITIGES**

Les présentes conditions générales sont soumises au droit français. Sous réserves de la qualité de commerçant du client, tout litige relatif à l'interprétation ou à l'exécution des présentes conditions générales seront de la compétence exclusive du tribunal de commerce de Strasbourg.

**ARTICLE 1. DÉFINITIONS**

Dans les présentes conditions particulières, les termes suivants ont, sauf précision contraire, le sens qui leur est donné dans cet article. SDSL, ADSL garanti, Liaisons Louées : nom du service d'accès à Internet exclusivement via un réseau de type IP (Internet Protocole) et à destination de Clients résidant en France métropolitaine.

**ARTICLE 2. OBJET**

Les présentes conditions particulières ont pour objet de préciser et modifier le contrat défini ci-dessus pour les offres à liens garantis. Les présentes ne contiennent aucun engagement de la part de WhichWAN / WideVOIP de fournir de tels Produits et Services tant que la commande n'a pas été acceptée. Le Contrat et les commandes acceptées par WhichWAN / WideVOIP ne pourront être modifiées, de même qu'il ne pourra y être renoncé que par accord écrit des deux parties signé par un représentant de chaque partie dûment habilité à cet effet.

**ARTICLE 3. INSTALLATION DU SERVICE**

**3.1 Installation :** WhichWAN / WideVOIP s'engage à installer ou faire installer dans les locaux de l'ABONNE les produits et services commandés par l'ABONNE et acceptés par WhichWAN / WideVOIP. A cet égard l'ABONNE communiquera à WhichWAN / WideVOIP, 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 WhichWAN / WideVOIP. L'ABONNE 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 WhichWAN / WideVOIP 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 WhichWAN / WideVOIP sur toute demande écrite de l'ABONNE préalablement ou non à la commande.

**3.2 Accès :** Sous réserve du respect par WhichWAN / WideVOIP des exigences raisonnables de l'ABONNE en matière de sécurité suivant les normes et usages en vigueur, l'ABONNE permettra l'accès à ses locaux durant les heures de travail habituelles, aux employés représentants ou aux contractants habilités de la Sté WhichWAN / WideVOIP 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 WhichWAN / WideVOIP 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'ABONNE. L'ABONNE, 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.

**3.3 Câblage :** WhichWAN / WideVOIP s'engage à assurer l'ensemble du câblage pour la connexion pour les Produits et Services INTERNET. WhichWAN / WideVOIP n'assurera pas le câblage entre les équipements fournis par l'ABONNE et les interfaces du pupitre de contrôle des Produits et Services de WhichWAN / WideVOIP.

**ARTICLE 4. UTILISATION DU SERVICE**

Dans l'hypothèse où l'ABONNE souhaite procéder à une modification, une manipulation, une intervention, une réparation, une déconnexion ou un déplacement des Produits et Services (« Modifications »), il en informera au préalable WhichWAN / WideVOIP et n'y procédera qu'après avoir obtenu son accord écrit. WhichWAN / WideVOIP s'engage à répondre à la demande de l'ABONNE dans 7 jours. L'ABONNE supportera les frais et la responsabilité afférents à une telle Modification. La responsabilité de WhichWAN / WideVOIP ne saurait être engagée du fait de l'accord donné conformément à ce qui est prévu ci-dessus, à moins que WhichWAN / WideVOIP n'ait procédé ou fait procéder à ces Modifications.

**ARTICLE 5. MODIFICATION**

L'ABONNE, titulaire d'une offre WhichWAN / WideVOIP à liens garantis, peut demander la migration vers une autre formule d'abonnement exclusivement dans la gamme WhichWAN / WideVOIP. Les conditions tarifaires de cette migration seront précisées sur le site Internet de WhichWAN / WideVOIP ou sur le bon de commande. Compte tenu de la nature de la technologie employée, WhichWAN / WideVOIP 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. WhichWAN / WideVOIP se réserve en tout état de cause la possibilité, y compris sur des zones ouvertes au service et à la technologie ADSL, 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 ABONNES déjà raccordés. WhichWAN / WideVOIP en informera l'ABONNE 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'ABONNE conservera la formule d'abonnement active au jour de sa demande de migration. Les modifications de prestations suivantes entraînent la mise en place d'une nouvelle période minimale d'un an pour ces prestations à compter :

- de la date de changement de débit sur une Liaison ;
- de la date du changement de Gamme (passage d'un Lien d'Accès ADSL garanti vers un Lien d'Accès SDSL ou inversement),
- de la date du déplacement d'extrémité d'un lien à débit garanti d'un site utilisateur vers un autre site utilisateur.

Les modifications interviennent durant les heures ouvrables. La continuité du Service pendant les opérations de modification n'est pas garantie.

**5.1 Changement de débit :** Les demandes relatives aux modifications de débit des liaisons supposent la réalisation d'une étude de faisabilité. Après étude de faisabilité positive, les opérations sont réalisées dans le délai standard de mise à disposition des liens d'accès. Des frais de modifications sont facturés pour les modifications de débit au sein d'une même gamme. Les changements de débit au sein de gammes différentes sont facturés comme des frais d'accès au service.

**5.2 Changement de Gamme :** Les demandes relatives aux changements de gamme supposent la réalisation d'une étude de faisabilité préalable. Après étude de faisabilité positive, les opérations sont réalisées dans le délai standard de mise à disposition des Liens d'Accès. Les changements de Gamme sont facturés comme des frais d'accès au service.

**5.3 Changement d'extrémité :** Les demandes relatives aux changements d'extrémité supposent la réalisation d'une étude de faisabilité préalable positive. Le changement d'extrémité du site utilisateur entraîne la résiliation du lien d'accès relatif à ce site utilisateur. L'ABONNE doit transmettre sa demande de changement d'extrémité à WhichWAN / WideVOIP par lettre ou par télécopie. Si la date de changement d'extrémité intervient avant la fin de la durée initiale du lien d'accès, l'ABONNE sera redevable de la totalité des redevances mensuelles du lien d'accès ou de l'option restant à courir jusqu'à la fin de sa durée minimale d'un an. Les changements d'extrémité sont facturés comme des frais d'accès au service.

**5.4 - Changement d'Interface sur le Site utilisateur :** Des frais de changement d'Interface sont facturés pour le changement d'interface du Lien d'Accès sur le Site Utilisateur.

**ARTICLE 6. ENGAGEMENT DE NIVEAU DE SERVICE**

**6.1 - Délai de rétablissement d'un Lien garanti :** WhichWAN / WideVOIP s'engage à rétablir le service d'un Lien garanti en moins de quatre (4) heures (ci-après "le Temps de Rétablissement") à compter de la signalisation de l'Interruption par l'ABONNE pendant les Heures Ouvrables, selon la procédure définie à l'Article 6.6. En dehors de ces horaires, le rétablissement est différé au premier Jour Ouvrable suivant, avant 12 heures. Si l'ABONNE a souscrit au service optionnel GTR Avancée défini à l'article 6.6, le Temps de Rétablissement est décompté à partir de la signalisation de l'Interruption par l'ABONNE conformément à Article 6.6 ci-après 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, WhichWAN / WideVOIP versera par Lien d'Accès concerné une indemnité libératoire telle que définie ci-après :

- - 4h < Temps de Rétablissement <= 6h30 : 20 % de la redevance mensuelle du Lien garanti concerné ;
- - 6h30 < Temps de Rétablissement <= 8h30 : 40 % de la redevance mensuelle du Lien garanti concerné ;
- - 8h30 < Temps de Rétablissement <= 10h : 60 % de la redevance mensuelle du Lien garanti concerné ;
- - 10h < Temps de Rétablissement : 100 % de la redevance mensuelle du Lien garanti concerné ;

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

**6.2 - IMS d'un Lien garanti concerné :** WhichWAN / WideVOIP s'engage à maintenir l'IMS d'un Lien garanti concerné inférieure à trente (30) Heures Ouvrables. Lorsqu'une Interruption est constatée en Heure non Ouvrable, la durée d'Interruption est comptabilisée à partir de la première Heure Ouvrable

qui suit. Si l'ABONNE a souscrit au service optionnel GTR Avancée, WhichWAN / WideVOIP s'engage à maintenir l'IMS du Lien garanti concerné inférieure à vingt (20) heures. En cas de non-respect de l'IMS ci-dessus, les pénalités libératoires suivantes seront appliquées par Lien garanti concerné : - Lien d'Accès sans souscription de l'option GTR Avancée : 30h <= IMS < 33h : 20 % de la redevance mensuelle du Lien garanti concerné ; 33h <= IMS < 36h : 40 % de la redevance mensuelle du Lien garanti concerné ; 36h <= IMS < 39h : 60 % de la redevance mensuelle du Lien garanti concerné ; 39h <= IMS : 100 % de la redevance mensuelle du Lien garanti concerné ; - Lien d'Accès avec souscription de l'option GTR Avancée : - 20h <= IMS < 23h : 20 % de la redevance mensuelle du Lien garanti concerné ; - 23h <= IMS < 26h : 40 % de la redevance mensuelle du Lien garanti concerné ; - 26h <= IMS < 29h : 60 % de la redevance mensuelle du Lien garanti concerné ; - 29h <= IMS : 100 % de la redevance mensuelle du Lien garanti concerné ; Le cumul des pénalités relatives à l'IMS est plafonné à une (1) Redevance Mensuelle par lien garanti.

**6.3 - Délai de rétablissement d'un Raccordement Optique Distant** : L'objectif de remise en service en cas d'Interruption d'un Raccordement Optique Distant est de huit (8) heures si des fibres optiques de substitution sont disponibles et sinon de quinze (15) heures ("le Temps de Rétablissement"). En cas de non respect du Temps de Rétablissement, des pénalités libératoires seront appliquées par Raccordement Optique Distant ne respectant pas le Temps de Rétablissement. Le montant desdites pénalités libératoires correspond à un pourcentage de la Redevance Mensuelle du Raccordement Optique Distant concerné et précisé dans le tableau ci-dessous : Temps de Rétablissement Pénalité de GTR à GTR + 8h 5% de GTR + 8h à GTR + 16h 10% au delà de GTR + 16h 15% Le cumul des pénalités relatives au Raccordement Optique Distant est plafonné à une (1) Redevance Mensuelle par Raccordement Optique Distant au titre du présent Contrat.

**6.4 - Calcul des temps d'Interruption et des Temps de Rétablissement** : Les Interruptions et les Temps de Rétablissement seront décomptés entre l'heure à laquelle une Interruption est notifiée par l'ABONNE à WhichWAN / WideVOIP, conformément à la procédure décrite à l'Article 6.6 ci-après, et l'heure à laquelle WhichWAN / WideVOIP notifie à l'ABONNE le rétablissement du Service sur le Lien garanti concerné concerné, conformément à l'Article 6.8 ci-après.

**6.5 - Modalités de versement des pénalités** : Les éventuelles pénalités dues par WhichWAN / WideVOIP à l'ABONNE conformément aux dispositions du présent Contrat constitueront la seule obligation et indemnisation due par WhichWAN / WideVOIP, et l'unique compensation et recours de l'ABONNE, au titre de la qualité du Service. La responsabilité de WhichWAN / WideVOIP ne pourra être engagée et aucune pénalité ne sera due lorsque l'Interruption ou le non respect des engagements de niveaux service définis ci-dessus résultera :

- d'une modification de la Prestation demandée par l'ABONNE,
- d'un cas de force majeure tel que mentionné à l'Article 12.4 des conditions générales de vente,
- du fait d'un tiers,
- du fait de l'ABONNE et en particulier du non-respect des spécifications techniques fournies par WhichWAN / WideVOIP pour la mise en oeuvre du Service ou d'un mauvais fonctionnement de la Desserte interne- d'un élément non installé et exploité par WhichWAN / WideVOIP,
- de difficultés exceptionnelles et, en particulier, de l'existence de contraintes particulières ou de la nécessité de mettre en oeuvre des moyens spéciaux (tel que accès réglementé, interdiction de passage, obstacles naturels, configurations architecturales non accessibles par des moyens usuels.) non imputable à WhichWAN / WideVOIP,
- d'une perturbation du réseau ou service de télécommunication de l'opérateur historique,
- d'une perturbation ou interruption dans la fourniture ou l'exploitation des moyens de télécommunication fournis par le ou les exploitants des réseaux auxquels sont raccordés les installations de WhichWAN / WideVOIP, et notamment en cas de dysfonctionnement des réseaux d'infrastructure des concessionnaires du domaine public,
- d'un volume de Commandes de Liens d'Accès supérieur de plus de dix pour-cent (10 %) aux prévisions mensuelles envoyées par l'ABONNE à WhichWAN / WideVOIP,
- de modifications dues à des prescriptions à WhichWAN / WideVOIP par l'Autorité de Régulation des Télécommunications ou tout autre organisme réglementaire.

Lorsque les conditions d'attribution seront remplies, l'ABONNE pourra, sans formalité supplémentaire, demander à WhichWAN / WideVOIP le montant des pénalités correspondantes. Ce montant sera déduit par WhichWAN / WideVOIP de la prochaine facture du Service à l'ABONNE.

**6.6 - Procédure de notification des Interruptions** : WhichWAN / WideVOIP fournit à ses ABONNES 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'ABONNE a souscrit à l'option GTR Avancée, pour les interlocuteurs désignés par le Client. Dès réception d'un appel de l'ABONNE, WhichWAN / WideVOIP qualifiera l'appel comme suit :

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

Une fois l'appel qualifié, WhichWAN / WideVOIP ouvrira un ticket enregistré dans le système de gestion et référencé par un identifiant unique. Ce numéro de référence sera nécessaire au suivi de l'Interruption. L'heure mentionnée sur le ticket d'incident constituera le point de départ du calcul de la durée d'une Interruption, sous réserve de confirmation par l'ABONNE de la déclaration par écrit par fax ou e-mail dans les trente (30) minutes après l'appel. L'ABONNE fournira à WhichWAN / WideVOIP 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'ABONNE, WhichWAN / WideVOIP peut demander à l'ABONNE, si nécessaire, d'intervenir sur l'Equipement de l'Utilisateur Final sans délai et selon ses directives afin de localiser l'incident.

**6.7 - Gestion des Interruptions** : Avant de signaler un incident, l'ABONNE s'assurera que le dysfonctionnement ne se situe pas sur ses Equipements ou ceux sous la responsabilité de l'Utilisateur Final, ses Sites ou ceux des Utilisateurs Finaux et/ou de la Desserte Interne. A l'ouverture d'un ticket, WhichWAN / WideVOIP réalisera l'identification de l'incident et confirmera par téléphone à l'ABONNE que le dysfonctionnement signalé constitue bien une Interruption. Toute ouverture de ticket pour un incident qui, après vérification par WhichWAN / WideVOIP, s'avèrera ne pas relever du périmètre de responsabilité de WhichWAN / WideVOIP et/ou être consécutif à un usage anormal et/ou frauduleux du Service par l'ABONNE et/ou l'un de ses Utilisateurs Finaux, pourra donner lieu à une facturation. Une fois l'origine de l'Interruption identifiée, WhichWAN / WideVOIP réalisera, pendant les Jours et Heures Ouvrables, sauf souscription par l'ABONNE de l'Option GTR Avancée, les actions visant à corriger ladite Interruption. Dès lors que WhichWAN / WideVOIP a fait, auprès de l'ABONNE, la demande d'accès aux Sites nécessaires à la résolution de l'Interruption, le décompte du temps d'Interruption est gelé jusqu'à ce que WhichWAN / WideVOIP obtienne l'accès physique aux dits Sites et à ses Equipements.

**6.8 - Clôture de l'incident** : La clôture d'une signalisation sera faite par WhichWAN / WideVOIP comme suit : - Information du Client (par téléphone, ou e-mail), - Détermination de la durée de l'Interruption, - Clôture et archivage de l'incident. Dans un délai de dix (10) Jours Ouvrés suivant la clôture d'un incident, un rapport d'incident sera transmis par télécopie ou par courriel par WhichWAN / WideVOIP à l'ABONNE afin de préciser les causes de l'Interruption ainsi que les solutions apportées et la durée de résolution.

**6.9 - Gestions de travaux programmés** : Pour assurer le maintien de la qualité de son Réseau, WhichWAN / WideVOIP 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 ci-dessus. WhichWAN / WideVOIP devra informer préalablement l'ABONNE de toute activité planifiée pouvant entraîner une perturbation de son service. La notification de travaux programmés par WhichWAN / WideVOIP devra intervenir au moins sept (7) jours calendaires avant la date prévue, sous forme d'un e-mail ou d'un fax contenant les indications suivantes :

- date et heure prévue de début de perturbation,
- durée prévue,
- impact sur le service,
- motif de la perturbation,
- interlocuteur en charge.

Pendant ces périodes de travaux programmés, WhichWAN / WideVOIP s'efforcera de limiter les conséquences des travaux sur le Service.

## ARTICLE 7. RESPONSABILITÉ

WhichWAN / WideVOIP garantit que tous les Produits et Services fournis sont en bon état de fonctionnement et sont prêts à être utilisés. WhichWAN / WideVOIP garantit que les Produits et Services sont conformes aux spécifications de WhichWAN / WideVOIP telles que communiquées à l'ABONNE sur sa demande ou dès réception de la commande. WhichWAN / WideVOIP effectuera ou fera effectuer tous ajustements, réparations et

remplacements de pièces nécessaires pour maintenir les Produits et Services en bon état de fonctionnement. Les garanties accordées par WhichWAN / WideVOIP sont expressément limitées à ce qui est prévu au présent Contrat. Sauf en cas de faute lourde ou intentionnelle de la part de WhichWAN / WideVOIP, sa Responsabilité sera limitée à la réparation ou au remplacement des Produits et Services, au choix de WhichWAN / WideVOIP, à la réparation des seuls dommages directs subis par l'ABONNE, à l'exclusion de tous dommages indirects tels que par exemple des pertes de profits, et ce dans la limite des règlements effectués, au titre de l'abonnement perçus par WhichWAN / WideVOIP jusqu'à la date du fait générateur de sa responsabilité. WhichWAN / WideVOIP ne saurait être responsable à l'égard de l'ABONNE ou des utilisateurs de l'ABONNE des actes ou omissions de tiers fournisseurs de Produits ou de Services demandés par l'ABONNE pour l'utilisation des Produits et Services INTERNET. En cas d'action intentée contre l'ABONNE au motif que les Produits et/ou Services violent un droit de propriété intellectuelle d'un tiers, WhichWAN / WideVOIP s'engage à assurer à ses frais la défense de cette action et à payer tous dommages et intérêts qui pourraient être accordés aux dits tiers sous réserve que l'ABONNE ait informé sous 48 heures et par écrit WhichWAN / WideVOIP de toute réclamation. Dans le cas où l'ABONNE serait condamné à cesser de l'utilisation des Produits et Services, en totalité ou en partie, en raison de la violation d'un droit de propriété intellectuelle, WhichWAN / WideVOIP devra obtenir à ses frais pour l'ABONNE le droit de continuer à utiliser les Produits et Services litigieux, sans préjudice de tous dommages et intérêts.

#### **ARTICLE 8. DURÉE DU CONTRAT ET RÉSILIATION**

Le présent Contrat entrera en vigueur au jour de la signature par la dernière des parties l'ayant signé. Le contrat est conclu pour une durée minimale d'un an avec tacite reconduction. Sauf conditions particulières, il pourra y être mis fin à tout moment, par l'une ou l'autre partie, moyennant l'envoi d'une lettre de dénonciation, adressée par lettre recommandée avec avis de réception, à l'autre partie avec un préavis de 90 (quatre-vingt dix) jours. Tant qu'il ne sera pas résilié, le Contrat s'appliquera à toute commande passée par l'ABONNE. En tout état de cause, en cas de résiliation pour quelque cause que ce soit du présent Contrat, les termes et conditions des présentes continueront à s'appliquer pour l'exécution des Commandes acceptées en cours, sauf accord contraire écrit des parties. La durée initiale ferme d'utilisation de chaque Produit et Service est indiquée dans la Commande acceptée et sera tacitement prolongée pour des périodes successives de 90 (quatre-vingt dix) jours quelle que soit la durée initiale d'utilisation, à moins qu'il n'en soit expressément prévu autrement dans la Commande acceptée.

#### **ARTICLE 9. TARIFS ET CONDITIONS DE PAIEMENT**

Il est précisé que les tarifs auxquels les présentes font référence sont : • Les frais d'accès au service : Les frais d'installation seront déterminés sur la base du tarif de WhichWAN / WideVOIP en vigueur au jour de la Commande. Le montant de ces frais sera indiqué sur les bons de commande établis par WhichWAN / WideVOIP. Les frais d'installation feront l'objet d'une facturation unique et seront payables d'avance sur présentation d'une facture émanant de WhichWAN / WideVOIP. • Les frais d'utilisation : Ils comprennent le coût d'abonnement facturé par les opérateurs de télécommunication pour les liaisons d'accès au réseau INTERNET, la location des Produits et Services de WhichWAN / WideVOIP et les redevances propres aux services commandés par l'ABONNE, ces redevances étant soit des redevances forfaitaires mensuelles, soit calculées sur la base du tarif horaire de connexion et/ou du volume réel de transmission ainsi que des tranches horaires choisies. Le montant et le détail des frais d'utilisation sera précisé dans les bons de commande établis par WhichWAN / WideVOIP (par défaut : moyenne de trafic sur 30 minutes). Les frais d'utilisation seront payables d'avance à l'exception des montants qui ne pourront être établis d'avance. Ces frais d'utilisation sont payables à la commande. Les frais d'utilisation et d'installation des Produits et Services sont entendus hors taxes et devront être acquittés en Euros. Le coût des frais d'accès au service et/ou de l'abonnement facturé de manière mensuel est prélevé à terme à échoir par WhichWAN / WideVOIP sur le compte courant (bancaire ou postal) de l'ABONNE. Les comptes sur livret, compte épargne ou livret ne sont pas acceptés par WhichWAN / WideVOIP.

#### **ARTICLE 10. MANDAT**

Par l'inscription à une offre à Liens garantis, l'ABONNE donne mandat à WhichWAN / WideVOIP pour effectuer, en son nom et pour son compte, à tout opérateur choisi par WhichWAN / WideVOIP, 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 ABONNE présent dans la zone de couverture IP ADSL viendrait à entrer dans la Zone de couverture du dégroupage, WhichWAN / WideVOIP se réserve le droit, à tout moment, de migrer l'ABONNE sur la technologie dégroupée.

#### **ARTICLE 11. INTERRUPTION DE SERVICE SUITE A UNE MIGRATION VERS UNE AUTRE FORMULE D'ABONNEMENT OU SUITE AU DEGROUPEMENT DE LA LIGNE ADSL**

Au titre d'une migration vers une autre formule d'abonnement ou au titre d'un dégroupage de son accès, l'ABONNE prend acte que la migration ou le dégroupage de sa ligne peut occasionner une coupure de l'accès Internet. A ce titre, la responsabilité de WhichWAN / WideVOIP ne saurait être mise en cause.

#### **ARTICLE 12. CONFIDENTIALITE**

L'ABONNE reconnaît le caractère confidentiel de tous les documents, systèmes, logiciels, procédés de toute information qui pourraient lui être communiquées par WhichWAN / WideVOIP au cours de l'exécution du Contrat ou des Commandes Acceptées qui ne sont pas connues des tiers (l'information confidentielle). L'ABONNE s'engage à n'utiliser l'information confidentielle que pour les seuls besoins du Contrat et à ne pas la divulguer à des tiers. L'ABONNE se porte fort du respect de cette obligation de confidentialité par ses employés, agents, préposés ainsi que par ses utilisateurs agréés. WhichWAN / WideVOIP s'engage à ne pas divulguer à des tiers tous les documents et informations concernant l'ABONNE qui lui seront communiqués par l'ABONNE comme étant confidentiels, sous réserve que ces documents ou informations ne soient pas connues des tiers. Les obligations de confidentialité prévues par cet article se poursuivront pendant une période de dix (10) ans à compter de la date d'expiration de la dernière Commande Acceptée de Produits et services.

**ARTICLE 1. DÉFINITIONS**

Dans les présentes conditions particulières, les termes suivants ont, sauf précision contraire, le sens qui leur est donné dans cet article. WhichWAN / WideVOIP HOUSING : nom du service d'hébergement des équipements de l'ABONNE et la fourniture de transit et à destination de Clients résidant en France métropolitaine

**ARTICLE 2. OBJET**

Les présentes conditions particulières ont pour objet de préciser et modifier le contrat défini ci-dessus pour l'offre WhichWAN / WideVOIP HOUSING.

**ARTICLE 3. RESPONSABILITÉ**

Il est expressément convenu que si la responsabilité de WhichWAN / WideVOIP était retenue dans l'exécution du présent contrat, l'ABONNE ne pourrait prétendre à d'autres indemnités et dommages et intérêts que le remboursement des règlements effectués, au titre de l'abonnement WhichWAN / WideVOIP Housing perçus par WhichWAN / WideVOIP jusqu'à la date du fait générateur de sa responsabilité.

**ARTICLE 4. DROITS, OBLIGATIONS ET RESPONSABILITES DE L'ABONNE**

Toute modification de la configuration des équipements de l'ABONNE se fait sous l'entière responsabilité de ce dernier et WhichWAN / WideVOIP ne pourra être tenue pour responsable d'un défaut de fonctionnement des équipements consécutif à ces modifications. Tous les services fournis par WhichWAN / WideVOIP ne peuvent être utilisés que dans un but licite. L'ABONNE s'engage à respecter l'ensemble de la réglementation applicable à la diffusion d'informations sur Internet. La transmission ou le stockage d'informations ou données en violation avec les lois et règlements en vigueur est interdite, cela inclut sans y être limité, les documents portant atteinte aux droits d'auteurs, les informations qui présenteraient un caractère menaçant, choquant, violent, diffamatoire, xénophobe ou qui seraient contraire à l'ordre public ou aux bonnes moeurs.

**ARTICLE 5. MISE EN SERVICE**

5.1 Mise à disposition - La mise à disposition signifie la mise en service. L'ABONNE sera réputé avoir accepté la livraison de la bande passante sauf refus exprès de celui-ci lors de la mise à disposition.

5.2 Délai de Mise à Disposition - WideVOIP s'engage à fournir, dans un délai de 30 jours à compter de la signature des conditions particulières, un calendrier d'exécution présentant la date prévisionnelle de mise à disposition du service Sauf accord contraire exprès des parties, les retards de Mise à Disposition ne peuvent donner lieu à dommages-intérêts, ni à retenue, ni à annulation des commandes en cours. Toutefois, si trois (3) mois après la date indicative de Mise à Disposition, le service de WideVOIP Housing n'a pas été livré, pour toute autre cause qu'un cas de Force Majeure, le contrat de WideVOIP Housing pourra, alors, être résolu à la demande écrite de l'une ou l'autre des parties. Un retard ou un autre problème affectant une Mise à Disposition ne saurait constituer un motif légitime de report ou de dispense d'exécution par l'ABONNE de ses propres obligations relatives à d'autres produits ou services de WideVOIP.

5.3 Délai de réclamation - Les réclamations sur les vices apparents ou sur la non-conformité du service fourni au Service commandé doivent être formulées par l'ABONNE par écrit dans un délai de trois (3) jours calendaires, suivant la découverte du défaut par le Client s'il s'agit d'un vice caché qui n'était pas connu de l'ABONNE au moment de la mise à disposition. En cas de non-respect de ce délai la réception sera réputée acquise de plein droit. Au cas où l'ABONNE constaterait des vices ou anomalies, il lui appartiendra de fournir toute justification quant à la réalité de ces vices ou anomalies. L'ABONNE devra laisser à WideVOIP toute facilité pour procéder à la constatation et / ou remédier à ces vices ou anomalies. L'ABONNE s'abstiendra d'intervenir lui-même ou de faire intervenir un tiers à cette fin

**ARTICLE 6. UTILISATION DU SERVICE**

Dans l'hypothèse où l'ABONNE souhaite procéder à une modification, une manipulation, une intervention, une réparation, une déconnexion ou un déplacement des Produits et Services (« Modifications »), il en informera au préalable WhichWAN / WideVOIP et n'y procédera qu'après avoir obtenu son accord écrit. WhichWAN / WideVOIP s'engage à répondre à la demande de l'ABONNE dans 7 jours. L'ABONNE supportera les frais et la responsabilité afférents à une telle Modification. La responsabilité de WhichWAN / WideVOIP ne saurait être engagée du fait de l'accord donné conformément à ce qui est prévu ci-dessus, à moins que WhichWAN / WideVOIP n'ait procédé ou fait procéder à ces Modifications.

**ARTICLE 7. ENGAGEMENT DE NIVEAU DE SERVICE**

7.1 - Délai de rétablissement du service WhichWAN / WideVOIP Housing : WhichWAN / WideVOIP s'engage à rétablir le service en moins de quatre (4) heures (ci-après "le Temps de Rétablissement") à compter de la signalisation de l'Interruption par l'ABONNE pendant les Heures Ouvrables, selon la procédure à définie à l'Article 7.4. En cas de non-respect du Temps de Rétablissement du service WhichWAN / WideVOIP Housing, WhichWAN / WideVOIP versera sous forme d'avoir une indemnité libératoire telle que définie ci-après : - 15 minutes < Temps de Rétablissement <= 8h : ¼ de journée ; - 8h < Temps de Rétablissement <= 12h : ½ de journée ; - 12h < Temps de Rétablissement <= 16h : ¾ de journée ; - 16h < Temps de Rétablissement <= 24h : 1 journée ; Le cumul des pénalités relatives au Temps de Rétablissement est plafonné à une (1) Redevance Mensuelle.

7.2 - Calcul des temps d'Interruption et des Temps de Rétablissement : Les Interruptions et les Temps de Rétablissement seront décomptés entre l'heure à laquelle une Interruption est notifiée par l'ABONNE à WhichWAN / WideVOIP, conformément à la procédure décrite à l'Article 7.4 ci-après, et l'heure à laquelle WhichWAN / WideVOIP notifie à l'ABONNE le rétablissement du Service, conformément à l'Article 7.6 ci-après.

7.3 - Modalités de versement des pénalités : Les éventuelles pénalités dues par WhichWAN / WideVOIP à l'ABONNE conformément aux dispositions du présent Contrat constitueront la seule obligation et indemnisation due par WhichWAN / WideVOIP, et l'unique compensation et recours de l'ABONNE, au titre de la qualité du Service. La responsabilité de WhichWAN / WideVOIP ne pourra être engagée et aucune pénalité ne sera due lorsque l'Interruption ou le non respect des engagements de niveaux service définis ci-dessus résultera : - d'une modification de la Prestation demandée par l'ABONNE, - d'un cas de force majeure tel que mentionné à l'Article 12.4 des conditions générales de vente, - du fait d'un tiers, - du fait de l'ABONNE et en particulier du non-respect des spécifications techniques fournies par WhichWAN / WideVOIP pour la mise en oeuvre du Service ou d'un mauvais fonctionnement de la Desserte interne, - d'un élément non installé et exploité par WhichWAN / WideVOIP, - de difficultés exceptionnelles et, en particulier, de l'existence de contraintes particulières ou de la nécessité de mettre en oeuvre des moyens spéciaux (tel que accès réglementé, interdiction de passage, obstacles naturels, configurations architecturales non accessibles par des moyens usuels.) non imputable à WhichWAN / WideVOIP, - d'une perturbation du réseau ou service de télécommunication de l'opérateur historique, - d'une 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 WhichWAN / WideVOIP, et notamment en cas de dysfonctionnement des réseaux d'infrastructure des concessionnaires du domaine public, - d'un volume de Commandes de Liens d'Accès supérieur de plus de dix pour-cent (10 %) aux prévisions mensuelles envoyées par l'ABONNE à WhichWAN / WideVOIP, - de modifications dues à des prescriptions à WhichWAN / WideVOIP par l'Autorité de Régulation des Télécommunications ou tout autre organisme réglementaire. Lorsque les conditions d'attribution seront remplies, l'ABONNE pourra, sans formalité supplémentaire, demander à WhichWAN / WideVOIP le montant des pénalités correspondantes. Ce montant sera déduit par WhichWAN / WideVOIP de la prochaine facture du Service à l'ABONNE.

7.4 - Procédure de notification des Interruptions : WhichWAN / WideVOIP fournit à ses ABONNES 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 pour les interlocuteurs désignés par le Client. Dès réception d'un appel de l'ABONNE, WhichWAN / WideVOIP qualifiera l'appel comme suit : - identification de l'appelant et vérification de son habilitation, - identification du contrat et du niveau de service souscrit, - identification des sites impactés (pré localisation de l'incident). Une fois l'appel qualifié, WhichWAN / WideVOIP ouvrira un ticket enregistré dans le système de gestion et référencé par un identifiant unique. Ce numéro de référence sera nécessaire au suivi de l'Interruption. 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'ABONNE de la déclaration par écrit par fax ou e-mail dans les trente (30) minutes après l'appel. L'ABONNE fournira à WhichWAN / WideVOIP 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 du service livré sans Equipement Terminal à la demande de l'ABONNE, WhichWAN / WideVOIP peut demander à l'ABONNE, si nécessaire, d'intervenir sur l'Equipement de l'Utilisateur Final sans délai et selon ses directives afin de localiser l'incident.

7.5 - Gestion des Interruptions : Avant de signaler un incident, l'ABONNE s'assurera que le dysfonctionnement ne se situe pas sur ses Equipements ou ceux sous la responsabilité de l'Utilisateur Final, ses Sites ou ceux des Utilisateurs Finaux et/ou de la Desserte Interne. A l'ouverture d'un ticket, WhichWAN / WideVOIP réalisera l'identification de l'incident et confirmera par téléphone à l'ABONNE que le dysfonctionnement signalé constitue bien une Interruption. Toute ouverture de ticket pour un incident qui, après vérification par WhichWAN / WideVOIP, s'avèrera ne pas relever du périmètre de responsabilité de WhichWAN / WideVOIP et/ou être consécutif à un usage anormal et/ou frauduleux du Service par l'ABONNE et/ou l'un de ses Utilisateurs Finaux, pourra donner lieu à une facturation. Une fois l'origine de l'Interruption identifiée, WhichWAN / WideVOIP réalisera les actions visant à corriger ladite Interruption. Dès lors que WhichWAN / WideVOIP a fait, auprès de l'ABONNE, la demande d'accès aux Sites nécessaires à la résolution de l'Interruption, le décompte du temps d'Interruption est gelé jusqu'à ce que WhichWAN / WideVOIP obtienne l'accès physique aux dits Sites et à ses Equipements.

7.6 - Clôture de l'incident : La clôture d'une signalisation sera faite par WhichWAN / WideVOIP comme suit : - Information du Client (par téléphone, ou e-mail), - Détermination de la durée de l'Interruption, - Clôture et archivage de l'incident. Dans un délai de dix (10) Jours Ouvrés suivant la clôture d'un incident, un rapport d'incident sera transmis par télécopie par WhichWAN / WideVOIP à l'ABONNE afin de préciser les causes de l'Interruption ainsi que les solutions apportées et la durée de résolution.

7.7 - Gestions de travaux programmés : Pour assurer le maintien de la qualité de son Réseau, WhichWAN / WideVOIP 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 ci-dessus. WhichWAN / WideVOIP devra informer préalablement l'ABONNE de toute activité planifiée pouvant entraîner une perturbation de son service. La notification de travaux programmés par WhichWAN / WideVOIP devra intervenir au moins sept (7) jours calendaires avant la date prévue, sous forme d'un e-mail ou d'un fax contenant les indications suivantes : - date et heure prévue de début de perturbation, - durée prévue, - impact sur le service, - motif de la perturbation, - interlocuteur en charge. Pendant ces périodes de travaux programmés, WhichWAN / WideVOIP s'efforcera de limiter les conséquences des travaux sur le Service.

## **ARTICLE 8. RESPONSABILITÉ**

WhichWAN / WideVOIP garantit que tous les Produits et Services fournis sont en bon état de fonctionnement et sont prêts à être utilisés. WhichWAN / WideVOIP garantit que les Produits et Services sont conformes aux spécifications de WhichWAN / WideVOIP telles que communiquées à l'ABONNE sur sa demande ou dès réception de la commande. WhichWAN / WideVOIP effectuera ou fera effectuer tous ajustements, réparations et remplacements de pièces nécessaires pour maintenir les Produits et Services en bon état de fonctionnement. Les garanties accordées par WhichWAN / WideVOIP sont expressément limitées à ce qui est prévu au présent Contrat. Sauf en cas de faute lourde ou intentionnelle de la part de WhichWAN / WideVOIP, sa Responsabilité sera limitée à la réparation ou au remplacement des Produits et Services, au choix de WhichWAN / WideVOIP, à la réparation des seuls dommages directs subis par l'ABONNE, à l'exclusion de tous dommages indirects tels que par exemple des pertes de profits, et ce dans la limite des règlements effectués, au titre de l'abonnement perçus par WhichWAN / WideVOIP jusqu'à la date du fait générateur de sa responsabilité. WhichWAN / WideVOIP ne saurait être responsable à l'égard de l'ABONNE ou des utilisateurs de l'ABONNE des actes ou omissions de tiers fournisseurs de Produits ou de Services demandés par l'ABONNE pour l'utilisation des Produits et Services INTERNET. En cas d'action intentée contre l'ABONNE au motif que les Produits et/ou Services violent un droit de propriété intellectuelle d'un tiers, WhichWAN / WideVOIP s'engage à assurer à ses frais la défense de cette action et à payer tous dommages et intérêts qui pourraient être accordés aux dits tiers sous réserve que l'ABONNE ait informé sous 48 heures et par écrit WhichWAN / WideVOIP de toute réclamation. Dans le cas où l'ABONNE serait condamné à cesser de l'utilisation des Produits et Services, en totalité ou en partie, en raison de la violation d'un droit de propriété intellectuelle, WhichWAN / WideVOIP devra obtenir à ses frais pour l'ABONNE le droit de continuer à utiliser les Produits et Services litigieux, sans préjudice de tous dommages et intérêts.

## **ARTICLE 9. DURÉE DU CONTRAT ET RÉSILIATION**

La durée minimale d'abonnement à l'offre WhichWAN / WideVOIP HOUSING est de douze (12) mois. L'ABONNE peut résilier son abonnement à WhichWAN / WideVOIP et les différentes options auxquelles il a souscrit, par lettre recommandée avec accusé de réception envoyée au moins quatre vingt dix (90) jours avant la date de la prochaine échéance de facturation, avec une période minimale de douze (12) mois. Dans ce cas, les sommes déjà versées lors de la souscription à l'abonnement restent acquises à WhichWAN / WideVOIP. La résiliation prendra effet au terme de l'abonnement en cours. Au-delà de la période minimale d'abonnement, le présent contrat est renouvelable par tacite reconduction par périodes successives de quatre-vingt dix (90) jours, sauf en cas de résiliation conforme au paragraphe ci-dessus ou à l'article 9 Résiliation des conditions générales.

## **ARTICLE 10. TARIFS ET CONDITIONS DE PAIEMENT**

Il est précisé que les tarifs auxquels les présentes font référence sont les tarifs relatifs à l'hébergement des équipements de l'ABONNE d'une part et ceux relatifs au transit d'autre part. Concernant, les frais relatifs à l'hébergement des équipements de l'ABONNE, il est précisé que les tarifs se décomposent comme suit :

- Les frais d'accès au service : Les frais d'installation seront déterminés sur la base du tarif de WhichWAN / WideVOIP en vigueur au jour de la Commande. Le montant de ces frais sera indiqué sur les bons de commande établis par WhichWAN / WideVOIP. Les frais d'installation feront l'objet d'une facturation unique et seront payables d'avance sur présentation d'une facture émanant de WhichWAN / WideVOIP.
- Les frais d'utilisation : Les frais d'utilisation s'expriment en loyers mensuels. Ils sont fonction d'une part du lieu où sont hébergés les équipements de l'ABONNE ainsi que d'autre part, de la taille des équipements (valeur exprimé en nombre d'unités ou en fraction de baie). Les tarifs des frais d'utilisations sont indiqués sur les bons de commande établis par WhichWAN / WideVOIP ainsi que sur le site Internet de WideVOIP / WhichWAN, à l'URL suivante : [www.whichwan.com](http://www.whichwan.com).

Concernant les frais relatifs au transit de l'ABONNE, il est précisé que les tarifs se décomposent comme suit :

- Les frais d'accès au service : Les frais d'installation seront déterminés sur la base du tarif de WhichWAN / WideVOIP en vigueur au jour de la Commande. Ils sont fonctions du choix de l'ABONNE. Le montant de ces frais sera indiqué sur les bons de commande établis par WhichWAN / WideVOIP. Les frais d'installation feront l'objet d'une facturation unique et seront payables d'avance sur présentation d'une facture émanant de WhichWAN / WideVOIP.
- Les frais d'utilisation se déclinant en trois formules : - Formule A ("Shaping") : L'ABONNE est facturé selon la tranche de débit commandé. A ce titre, l'ABONNE est facturé sur la tranche de débit commandé que la bande passante soit utilisée dans son intégralité ou non.
- Formule B (Au "Burst") : L'ABONNE est facturé selon sa consommation de bande passante. A ce titre, l'ABONNE reconnaît avoir accepté la grille tarifaire de la bande passante au jour de la signature du « Bon de commande »
- Formule C ("Burst" et "Commitment") : L'ABONNE est facturé a) sur la tranche à laquelle il s'est engagé (tarif au commitment) et b) sur la consommation supplémentaire éventuelle (tarif du burst).

Le montant et le détail des frais d'utilisation sera précisé dans les bons de commande établis par WhichWAN / WideVOIP. La facturation de mois partiels sera faite prorata temporis. WideVOIP prélève à terme à échoir les Frais d'Accès au Service, les frais de raccordements et/ou de l'abonnement, et à terme échu les frais de bande passante du service WideVOIP Housing. Le coût des frais d'accès au service et/ou de l'abonnement est facturé et prélevé à terme à échoir par WhichWAN / WideVOIP sur le compte courant (bancaire ou postal) ou sur le compte prépayé de l'ABONNE. Les comptes sur livret, compte épargne ou livret ne sont pas acceptés par WhichWAN / WideVOIP.

**ARTICLE 1. PORTEE DE L'ACCORD ET DISPOSITIONS GENERALES.**

Le Client routera son trafic voix international via les équipements du Fournisseur vers les destinations spécifiées dans la liste annexée aux présentes (dont WhichWAN / WideVOIP pourra changer la teneur en fonction de motifs techniques ou commerciaux). La responsabilité de WhichWAN / WideVOIP n'est engagée, techniquement et commercialement, que sur les points expressément négociés et à partir du point d'interconnexion du Client avec le réseau de WhichWAN / WideVOIP.

Le contrat n'impose aucune obligation au Client de router tout son trafic ou un quelconque minimum de trafic via les équipements de WhichWAN / WideVOIP.

**ARTICLE 2. ENTREE EN VIGUEUR ET LIMITES DE L'ACCORD.**

L'Accord entrera en vigueur à la date effective stipulée au contrat et expirera selon les conditions du contrat ou celles de, l'article 3 ci-après.

Chaque Partie peut mettre fin au présent Accord à l'issue de la Durée Initiale d'un (1) mois, en signifiant sa volonté par courrier recommandé avec avis de réception, au moins un (1) mois, avant la fin de la Durée Initiale. Si aucune des Parties ne met fin à l'Accord à la fin de la Durée Initiale, celui-ci est reconduit pour une période indéterminée. Chaque Partie pourra mettre fin au Contrat, par courrier en recommandé avec avis de réception, assorti d'un préavis de trente (30) jours, fin de mois.

**ARTICLE 3. ARRET DU CONTRAT.**

Outre les stipulations de l'article précédent, il peut être mis fin au Contrat :

- Par chacune des Parties, de manière immédiate, par courrier en recommandé avec avis de réception, si l'autre Partie est insolvable, en cessation de paiement, en liquidation judiciaire,
- Par chacune des Parties, de manière immédiate, par courrier recommandé avec avis de réception, si l'autre Partie ne remplit pas ses obligations au terme du présent Contrat, ou dans le cas d'une mise en demeure de remplir cette obligation, dans un délai de trente (30) jours suivant cette mise en demeure,
- Par chacune des Parties, de manière immédiate, par courrier recommandé avec avis de réception, si l'autre Partie cesse toute activité,
- Par chacune des Parties, de manière immédiate, par courrier recommandé avec avis de réception, si une décision de justice émanant d'une juridiction compétente invalide le présent Contrat,
- Par chacune des Parties, en cas de Force Majeure, telle que définie à l'article 15 ci-après,
- Par accord écrit entre les Parties.

**ARTICLE 4. DEFINITION DU SERVICE.**

Le service comporte l'acheminement par le Fournisseur du trafic Voix sur Internet vers certaines destinations. Les Parties connecteront et maintiendront la connexion de leurs équipements en un ou plusieurs points d'interconnexion (Annexe Interconnexion du contrat).

Dans un délai raisonnable après la signature effective du Contrat les services techniques des Parties mettront en œuvre les détails des procédures et des échéances de mise en service de l'interconnexion, éventuellement, ils établiront le Cahiers des Charges de ces prestations s'il doit être fait appel à un prestataire tiers en raison d'une incapacité du Client.

A moins d'un Accord complémentaire entre les Parties, le Client est responsable et supporte le coût et les charges des installations et des liaisons lui permettant d'accéder au service.

**ARTICLE 5. LIMITES DU SERVICE.**

WhichWAN / WideVOIP informera le Client par tout moyen à sa disposition, de tout dysfonctionnement pouvant affecter le service au terme du présent Contrat.

- dans le cas d'une interruption programmée, au moins cinq (5) jours ouvrés avant l'intervention,
- dans le cas d'une interruption non programmée, aussi rapidement que possible selon les circonstances.

Dans l'éventualité d'une interruption, programmée ou non, WhichWAN / WideVOIP usera de tous les moyens raisonnables pour informer le Client et rétablir le service à son niveau nominal dans les délais les plus courts. Dans le cas où WhichWAN / WideVOIP faillirait à rétablir le service dans un délai de trente (30) jours calendaires, le Client serait en droit de rompre le Contrat aux torts du Fournisseur en accord avec l'article 3.

WhichWAN / WideVOIP ne pourra toutefois être tenu pour responsable de tous dommages et pertes liés à l'interruption du Service.

**ARTICLE 6. SUPENSION DU SERVICE.**

Si les activités du Client, un dysfonctionnement de ses équipements, entraînent un risque pour l'infrastructure ou le fonctionnement du service, WhichWAN / WideVOIP se réserve le droit de suspendre le service de manière unilatérale en informant le client dans un délai maximal de 24 heures.

Le non respect des délais de paiement ou le défaut de provision sur le compte du Client entraînera la suspension du Service, jusqu'au rétablissement des comptes.

**ARTICLE 7. TARIFICATION.**

Les tarifs des terminaisons sont déterminés sur la base de la liste des destinations (Annexe Tarifs de Terminaison). Ces tarifs (Tarifs Internationaux) sont exprimés sur la base d'une minute de communication et la facturation est effectuée sur la base incrémentielle de la seconde, la première seconde est indivisible..

Tout trafic acheminé par les équipements de WhichWAN / WideVOIP donnera lieu à facturation.

Les Tarifs Internationaux ne comprennent pas la TVA ou toute autre taxe, impôt, imposé par toute autorité ou gouvernement. Dans le cas où une telle taxe devrait être appliquée, le montant correspondant sera ajouté aux factures du Client.

Les tarifs (tels que défini dans l'annexe Tarifs de Terminaisons) pourront être révisés mensuellement. WhichWAN / WideVOIP pourra augmenter ses tarifs sous réserve d'une information préalable du Client dans un délai de sept (7) jours calendaires préalablement à l'augmentation. Le fait que le Client continue d'utiliser le Service constituera l'acceptation tacite de ces nouveaux tarifs et des charges afférentes. Si le Client n'est pas d'accord avec ces nouvelles conditions, il peut mettre fin au contrat sous réserve de signification écrite de sa décision. Les tarifs peuvent baisser à tout moment sans notification préalable.

Les notifications des modifications de tarifs seront délivrées par courrier électronique. L'adresse électronique à laquelle ces notifications devront être envoyées doit être inscrite dans l'annexe Contacts du présent Contrat.

**ARTICLE 8. PREFIXES DE NUMEROTATION (AJOUT ET SUPPRESSION DE DESTINATION).**

Préalablement au démarrage du Service, WhichWAN / WideVOIP fournira au Client une liste complète des préfixes de numérotations correspondant à la tarification. WhichWAN / WideVOIP peut décider d'ajouter ou de supprimer des destinations de l'Annexe 5. Le Client pourra demander périodiquement les listes, à jour, des destinations (tarifs et préfixes de numérotation), toutefois, aucune modification ne devrait avoir lieu sans information préalable.

**ARTICLE 9. CONDITIONS DE PAIEMENT ET FACTURATION**

Moyens de paiement :

- Carte Bancaire depuis l'Accès Web de son compte, la somme sera immédiatement créditée sur son compte, les frais liés au service d'encaissement du paiement par carte bancaire seront supportés par WhichWAN / WideVOIP,
- Chèque Bancaire, la somme sera créditée à bonne fin des opérations bancaires créditant la somme sur le compte de WhichWAN / WideVOIP, les éventuels frais liés à l'encaissement du chèque seront entièrement supportés par le client,
- Virement Bancaire, (coordonnées bancaires en Annexe 4 du contrat) la somme sera créditée sur le compte du Client à bonne fin des opérations bancaires, les éventuels frais affectés à la transaction seront entièrement supportés par le client.

Les communications passées sont décomptées en temps réels sur le compte du Client. Lorsque le compte du Client présente un solde nul ou que les paiements des factures ne sont pas intervenus en temps et en heure, les appels, autres que les appels internes vers le support technique, seront automatiquement bloqués. La suspension du service ne prendra fin qu'à l'approvisionnement du compte du Client ou du règlement des factures en souffrance.

En fonction des volumes prévus à la mise en place du service, un dépôt de garantie pourra être mis en place à la signature du contrat. Ce dépôt de garantie pourra être mis en place ou augmenté en cours de contrat, en cas d'incident de paiement ou en cas d'augmentation importante des volumes facturés.

#### **ARTICLE 10. DETAIL DES APPELS PASSES (CDR).**

Sur demande du Client, le détail des appels acheminés lui sera fourni, le format et la présentation de ce détail feront l'objet d'une mise au point entre les Parties.

#### **ARTICLE 11. CONTESTATIONS.**

Toute contestation suivra la procédure décrite ci-après. Si le Client, de bonne foi, conteste tout ou partie d'une facture, il doit le faire par écrit dans le délai qui court jusqu'à l'échéance de la facture. Toute facture n'ayant pas fait l'objet de réserve dans ce délai sera considérée comme pleinement acceptée par le Client.

Les contestations seront, raisonnablement, accompagnées des documents suivants :

- Contestation de tarifs : Document permettant d'identifier la période, le tarif concerné, le total des minutes et le montant global pour chaque destination concernée par la contestation. Les parties auront alors trente (30) jours calendaires, suivant la contestation, pour trouver un accord amiable.
- Contestation de durées : Toute contestation concernant les durées de communication devra être accompagnée du détail des enregistrements des communications sur lesquelles porte la contestation. Les parties auront alors trente (30) jours calendaires, suivant la contestation, pour trouver un accord amiable.

Un avoir sera appliqué sur la facture suivante du Client si la contestation s'avère justifiée.

Toute contestation qui ne serait pas résolu dans les délais susmentionnés sera résolue selon les stipulations de la clause 22 du Contrat.

#### **ARTICLE 12. LIMITE DE RESPONSABILITE.**

WideVOIP ne peut être tenu pour responsable aux termes du contrat ou en liaison avec celui-ci et quelle qu'en soit la cause :

- Des pertes d'activité, de contrat, de profit, d'économie anticipée, ou de revenu,
- Des pertes ou dégradations de données,
- Des pertes indirectes ou consécutives subies par une des Parties

Étant stipulé que les parties ont été informées de la possibilité de telles pertes.

#### **ARTICLE 13. INDEMNISATION.**

Il est expressément convenu que si la responsabilité de WhichWAN / WideVOIP était retenue dans l'exécution du contrat, l'ABONNE ne pourrait prétendre à d'autres indemnités et dommages et intérêts que le remboursement des règlements effectués, au titre du contrat, perçus par WhichWAN / WideVOIP jusqu'à la date du fait générateur de sa responsabilité.

#### **ARTICLE 14. FORCE MAJEURE.**

Les parties ne seront pas tenues pour responsables, ou considérées comme ayant failli aux présentes Conditions, pour tout retard ou inexécution, lorsque la cause du retard ou de l'inexécution est liée à un cas de Force Majeure telle que définie par la jurisprudence y compris l'indisponibilité de matériels, fournitures, pièces détachées, équipements personnels ou autres ; et l'interruption, la suspension, la réduction ou les dérangements de l'électricité ou autres ou toutes interruptions de réseaux de télécommunications, à condition que l'autre partie soit informée promptement du retard ou du manquement, de même que de la cause et du retard envisagé.

#### **ARTICLE 15. CONFIDENTIALITE.**

L'ABONNE reconnaît le caractère confidentiel de tous les documents, systèmes, logiciels, précédés de toute information qui pourraient lui être communiquées par WhichWAN / WideVOIP au cours de l'exécution du Contrat ou des Commandes Acceptées qui ne sont pas connues des tiers (l'information confidentielle). L'ABONNE s'engage à n'utiliser l'information confidentielle que pour les seuls besoins du Contrat et à ne pas la divulguer à des tiers. L'ABONNE se porte fort du respect de cette obligation de confidentialité par ses employés, agents, préposés ainsi que par ses utilisateurs agréés. WhichWAN / WideVOIP s'engage à ne pas divulguer à des tiers tous les documents et informations concernant l'ABONNE qui lui seront communiqués par l'ABONNE comme étant confidentiels, sous réserve que ces documents ou informations ne soient pas connues des tiers. Les obligations de confidentialité prévues par cet article se poursuivront pendant une période de dix (10) ans à compter de la date d'expiration de la dernière Commande Acceptée de Produits et services.

#### **ARTICLE 16. PROPRIETE INTELLECTUELLE**

WhichWAN / WideVOIP concède au Client un droit d'usage non exclusif, non transférable ni cessible sur les logiciels et équipement pour les seuls besoins propres liés à l'utilisation des produits et services WhichWAN / WideVOIP. L'équipement demeure la propriété exclusive, inaccessible et insaisissable de WhichWAN / WideVOIP ou de ses ayants droit. L'équipement ne pourra être cédé ou mis à disposition d'un tiers sous quelque forme que ce soit. L'ABONNE aura la qualité de gardien de l'équipement au sens de l'article 1384 alinéa 1 du Code civil et il s'engage à le conserver pendant toute la durée du Contrat de Service. L'ABONNE informera WhichWAN / WideVOIP sans délai de toute disparition, détérioration ou destruction de tout ou partie de l'équipement, qu'elle qu'en soit la cause et indemniserá WhichWAN / WideVOIP à concurrence des frais de remise en état ou de la valeur de remplacement de l'équipement, sauf preuve par l'ABONNE de son absence de faute ou de l'existence d'une cause étrangère exonératoire. A l'expiration du Contrat pour quelque cause que ce soit, l'équipement sera renvoyé à WhichWAN / WideVOIP par l'ABONNE en bon état. En cas de saisie ou de toute autre prétention d'un tiers à des droits sur les Équipements de WhichWAN / WideVOIP, y compris les éventuels logiciels, l'ABONNE est tenu de s'y opposer et d'en aviser immédiatement WhichWAN / WideVOIP afin de lui permettre de sauvegarder ses droits. De la même manière, en cas de procédure collective du Client et/ou de l'utilisateur Final, l'ABONNE avisera immédiatement WhichWAN / WideVOIP.

Lorsque des supports physiques, comprenant des logiciels, sont remis au Client, lesdits supports restent la propriété pleine et entière de WhichWAN / WideVOIP, sauf dérogation expresse et écrite accordée par le Fournisseur.

Le Client s'engage à ne pas porter atteinte directement, indirectement ou par l'intermédiaire de tiers auquel il serait associé, aux droits de propriété en cause.

#### **ARTICLE 17. LEVEE PARTIELLE**

La levée d'une obligation des présentes ne dégage en aucun cas la partie concernée des autres obligations stipulées dans le présent document.

#### **ARTICLE 18. DISSOCIATION.**

Si une stipulation des présentes, ou l'application d'une telle stipulation au CLIENT ou à WhichWAN / WideVOIP, était considérée par un Tribunal compétent comme contraire à une loi applicable, les autres stipulations des présentes conditions resteraient en vigueur et seraient interprétées de façon à donner effet à l'intention des parties, telle qu'exprimée à l'origine. Il est convenu que si une clause des présentes conditions était réputée nulle, les autres clauses conserveraient leur plein et entier effet.

#### **ARTICLE 19. CESSION DE CONTRAT ET SOUSTRITAANCE**

L'ABONNE reconnaît que le Contrat et les Commandes Acceptées y afférent sont conclus par WhichWAN / WideVOIP en considération de la personne de l'ABONNE. Par conséquent, il ne peut céder tout ou partie de ses droits et obligations au titre du présent Contrat ou des Commandes Acceptées, sauf accord écrit préalable de la WhichWAN / WideVOIP et sauf à toute entité contrôlée par l'ABONNE ou contrôlant l'ABONNE au sens de l'article L 233-3 du Nouveau Code de Commerce, ainsi que dans le cadre d'une fusion ou d'un apport partiel d'actif, ou à l'utilisateur final. WhichWAN / WideVOIP est autorisée à céder ses droits et obligations au titre du présent Contrat à toute entité détenue ou contrôlée directement ou indirectement par

WhichWAN / WideVOIP. WhichWAN / WideVOIP est également autorisé à céder ses droits et obligations au titre du présent Contrat dans le cas d'une fusion ou d'une réorganisation de WhichWAN / WideVOIP, à toute entité à laquelle WhichWAN / WideVOIP cède une partie substantielle des actifs intéressant le présent Contrat, ou à une de ses filiales. L'ABONNE reconnaît que WhichWAN / WideVOIP a la possibilité de sous-traiter à des tiers l'exécution de ses obligations au titre du présent Contrat et des Commandes Acceptées.

#### **ARTICLE 20. PORTEE DU CONTRAT.**

Le contrat, et ses annexes, remplace et emporte tout autre accord écrit ou oral entre les parties, en ce qui concerne l'objet de celui-ci.

Chaque partie reconnaît qu'elle ne s'est pas fondée sur des rapports, garanties ou représentation présentés en dehors des stipulations du contrat

Chaque partie autre reconnaît qu'elle n'aura aucun autre droit ou recours que les conditions de cet accord.

En cas de conflit entre divers documents, la priorité des documents est la suivante :

1. Les conditions spécifiques (si quel) se sont ajoutées à ces modalités et conditions selon les besoins

2. Les modalités et les conditions internationales actuelles de service de terminaison de voix.

Les parties déclarent, pour avoir lu, compris et approuvé, toutes clauses et sections ce contrat et accepte d'être liée par toutes modalités et conditions contenues ci-dessus.

#### **ARTICLE 21. DROIT APPLICABLE / REGLEMENTS DES LITIGES**

Les présentes conditions générales sont soumises au droit français. Sous réserves de la qualité de commerçant du client, tout litige relatif à l'interprétation ou à l'exécution des présentes conditions générales seront de la compétence exclusive du tribunal de commerce de Strasbourg.

#### **ARTICLE 22. ADDENDA.**

Toutes modifications, évolutions ou rajouts au contrat fera l'objet d'une contractualisation écrite, transmise par tout moyen présentant une garantie de transmission entre les Parties.

Chmurtz SaRL est titulaire de la licence L33-1 délivrée par le Ministre chargé des Postes et Télécommunications aux opérateurs de réseaux ouverts au public et aux opérateurs de service téléphonique au public (numéro 08/0329).

## **ARTICLE 1. OBJET**

Les présentes Conditions Particulières et le contrat de services afférent, collectivement désignés ci-après le "Contrat", ont pour objet de déterminer les modalités de fourniture par Chmurtz SaRL ("WhichWAN / WideVOIP ") de service (le "Service") au client dont les coordonnées figurent sur le contrat (le "Client").

## **ARTICLE 2. CLIENTS**

Les Clients auxquels WhichWAN / WideVOIP fournit le Service sont des personnes morales ou physiques, de droit privé ou de droit public, qui agissent dans le cadre de leur profession et non à des fins personnelles, et qui sont établies en France.

## **ARTICLE 3. SERVICE**

WhichWAN / WideVOIP fournit un service interconnexion au réseau téléphonique commuté, permettant au Client de passer des appels locaux ou longues distances, vers des terminaux fixes ou des mobiles.

Le service est réalisé conformément aux règles d'organisation et de fonctionnement du réseau téléphonique défini par l'Autorité de Régulation des Télécommunications.

Certaines limitations d'utilisation du Service peuvent être indiquées dans la documentation commerciale.

WhichWAN / WideVOIP fournit également, si le Client y a souscrit, un service d'appels entrants, appelés numéros spéciaux. Ce service permet au Client de prendre en charge, en totalité, partiellement, ou nullement le coût des appels entrants émis par des tiers sur le (ou les) numéro(s) que le Client aura désigné.

## **ARTICLE 4. OBLIGATIONS GENERALES DE WHICHWAN / WIDEVOIP**

WhichWAN / WideVOIP s'engage à permettre au Client un accès au Service 24 heures sur 24, sept jours sur sept, sous réserve des périodes de suspension du Service pour cause de maintenance ou dues à un cas de force majeure, telle que définie à l'article 14.

WhichWAN / WideVOIP s'engage à respecter les obligations spécifiques au Service telles qu'elles sont prévues dans le Contrat, de même que l'ensemble des lois et règlements applicables.

## **ARTICLE 5. OBLIGATIONS GENERALES DU CLIENT**

Le Client s'engage à communiquer à WhichWAN / WideVOIP toutes les informations techniques et administratives nécessaires à la réalisation du Service et certifie de leur exactitude et de leur sincérité. Ces informations feront l'objet d'un compte-rendu écrit, qui sera transmis au Client pour validation. A défaut de contestation par le Client dans un délai de deux (2 jours), le compte-rendu sera réputé validé par le Client. En cas d'évolution de ces informations, et notamment du changement de domicile ou de siège social, le Client sera tenu d'en aviser WhichWAN / WideVOIP dans un délai d'un mois.

Le Client s'engage à payer le prix du Service fourni par WhichWAN / WideVOIP.

Le Client s'engage à utiliser le Service dans le respect des obligations spécifiques au Service telles que prévues dans le Contrat , et des lois et règlements applicables. Le Client s'engage à faire une utilisation normale des services fournis par WhichWAN / WideVOIP.

## **ARTICLE 6. CONDITIONS DE SOUSCRIPTION DU CONTRAT D'ABONNEMENT**

Le Client, personne morale ou physique, doit fournir à WhichWAN / WideVOIP tout justificatif permettant d'établir, pour lui-même et le cas échéant pour le tiers payeur, son identité et sa domiciliation.

En cas de désignation d'un tiers payeur, l'abonné doit également fournir une attestation de celui-ci, par laquelle il s'engage à régler les sommes dues au titre du Contrat.

WhichWAN / WideVOIP se réserve le droit d'accepter ou de refuser la souscription d'un Client en fonction de son acceptation par l'organisme d'assurance crédit de WideVOIP/Chmurtz SaRL.

## **ARTICLE 7. CONNEXION A LA BOUCLE LOCALE**

Le Client doit souscrire ou être titulaire d'un abonnement téléphonique auprès d'un opérateur offrant une ligne d'accès fixe au réseau téléphonique commuté et un numéro géographique permettant d'être appelé.

## **ARTICLE 8. MISE EN SERVICE**

La mise en service interviendra dans les meilleurs délais, sous réserve de faisabilité technique, laquelle sera appréciée par les équipes techniques de WhichWAN / WideVOIP .

Le Client garantit à WhichWAN / WideVOIP la disponibilité de ses équipes pour assister WhichWAN / WideVOIP dans la mise en service.

## **ARTICLE 9. MAINTENANCE**

En cas de dysfonctionnement total ou partiel constaté par le Client, il appartient à celui-ci de signaler au plus tôt l'anomalie au service technique de WhichWAN / WideVOIP afin que ce dernier soit en mesure de rétablir le bon fonctionnement du Service. Les coordonnées du services techniques de WhichWAN / WideVOIP sont : support@widevoip.com le numéro de téléphone d'assistance technique est le 03 90 40 06 75. Il appartient au client de s'identifier auprès du service technique en mentionnant le numéro de client figurant sur ses factures.

Le Client doit laisser toute personne envoyée par WhichWAN / WideVOIP accéder aux locaux où le matériel est installé et à tout local auquel l'accès serait utile à l'intervention de WhichWAN / WideVOIP et ce, aux horaires de travail habituels. En cas d'urgence, le Client permettra un tel accès 24/24h et 7 jours/7.

Toute intervention réalisée par un tiers à la demande du Client, et non par WhichWAN / WideVOIP, même liée à un dysfonctionnement du Service, sera à la charge exclusive du Client. Le Client ne pourra en aucun cas demander à WhichWAN / WideVOIP le remboursement des coûts ainsi engagés

Lorsque WhichWAN / WideVOIP est contraint pour des raisons de maintenance, de restreindre de façon durable ou de suspendre tout ou partie du Service, il en informera auparavant le Client, sans que cela n'ouvre au profit de ce dernier un quelconque droit à indemnité.

## **ARTICLE 10. DUREE ET ENTREE EN VIGUEUR DU CONTRAT**

Le Contrat est conclu pour une durée de un an minimum. Il peut être résiliable de part et d'autre dans les conditions fixées à l'article 15.

Le Contrat entre en vigueur dès la signature du Bon de Commande par la dernière des parties.

## **ARTICLE 11. DISPOSITIONS FINANCIERES**

Dépôt de garantie – Le client constituera un dépôt de garantie de 500,00 €HT par tout moyen légal à sa convenance. WhichWAN / WideVOIP se réserve le droit de modifier ce montant.

Prix du service - Les prix en vigueur applicables à la fourniture du service ont été communiqués au Client lors de la signature du Contrat et annexé au présent Contrat. Ils varient selon les destinations appelées (voisinage, national, international, mobiles). Les prix sont exprimés hors taxes, le Client étant redevable des taxes applicables, notamment de la TVA.

Facturation- Les sommes dues au titre du présent Contrat font l'objet de factures mensuelles au payeur désigné par le Client. WhichWAN / WideVOIP se réserve le droit de modifier la périodicité de facturation.

Paiement du service - Le paiement des factures s'effectue, en euros, et au choix du Client, par prélèvement automatique ou prépaiement par carte de crédit, sauf accord préalable contraire. En cas de rejet de prélèvements ou de chèques, WhichWAN / WideVOIP imputera au Client les frais bancaires correspondants.

Exigibilité. Les factures sont payables à réception. En cas de réclamation, l'obligation de paiement reste effective. En cas de non-paiement total ou partiel d'une facture, le Client sera redevable d'un intérêt de retard au taux de 2 fois le taux d'intérêt légal et WhichWAN / WideVOIP aura le droit de

suspendre immédiatement le Service. Si le Client persiste à ne pas payer, WhichWAN / WideVOIP aura alors la faculté de résilier le Contrat dans les conditions de l'article 15, à savoir par lettre recommandée, avec un préavis de trente (30) jours, et sans indemnité de la part de WhichWAN / WideVOIP. Variation- Les tarifs d'accès au réseau de WhichWAN / WideVOIP sont sujets à fluctuations suivant les conditions du marché. WhichWAN / WideVOIP se réserve le droit de modifier ses tarifs, moyennant un préavis d'un mois. Si le Client n'accepte pas les nouveaux tarifs, il devra notifier son refus à WhichWAN / WideVOIP, sous quinze (15) jours à compter de la réception du préavis, et par lettre recommandée avec accusé de réception ; le Contrat se trouvera alors résilié un mois après la réception par WhichWAN / WideVOIP de la notification. Réclamation- Toute réclamation ou demande d'information complémentaire devra être envoyée à WhichWAN / WideVOIP dans un délai de dix (10) jours suivant la date d'émission de la facture concernée. Passé ce délai, les éléments de facturation non contestés sont considérés comme définitifs et acceptés par le Client et sont par conséquent exigibles dans les conditions de l'article 11§4.

## ARTICLE 12. REVERSEMENTS

WhichWAN / WideVOIP versera au Client une somme calculée sur la base des tarifs fixés sur le bon de commande. Le client reconnaît et accepte que ces tarifs puissent varier sans préavis, y compris rétroactivement dans le cas de décisions réglementaires édictées par l'ARCEP ou plus généralement par des éléments considérés hors de son contrôle. Sont considérés comme hors de son contrôle les éléments suivants :

- entrée en vigueur de nouveaux tarifs des opérateurs de télécommunication
- modifications des règles de collecte et de reversements applicables aux numéros spéciaux entre opérateurs fixes où entre opérateurs fixes et mobiles Pour les numéros commençant par 089x les reversements sont dus à 100 jours (dernier jour de trafic du mois en cours) et 70 jours pour les autres numéros soit 081x et 082x. Les numéros à revenus partagés, soit les numéros commençant par 089x nécessitent un respect total des règles de déontologie énoncées par l'Arcep et notamment :
- le client s'engage à informer les utilisateurs du prix de l'appel, la phase d'annonce du prix de l'appel est de la responsabilité du client.

Les clauses particulières du 0899 sont :

- Pas de reversement pour tout appel inférieur à 12 secondes.
- Tous les appels supérieurs à 23 secondes sont renversables à partir de la 12ème seconde.
- La durée maximale d'un appel est de 30 minutes.

Les clauses particulières du 0892 sont :

- Pas de reversement pour tout appel inférieur à 5 secondes.
- La durée totale de l'appel est de 30 minutes.

## ARTICLE 13. LIMITATION DE RESPONSABILITE DE WHICHWAN / WIDEVOIP

Les obligations de WhichWAN / WideVOIP ont le caractère d'obligations de moyens à la bonne marche du Service.

La responsabilité de WhichWAN / WideVOIP dans l'exécution du Contrat, toutes causes confondues, est limitée au montant des sommes payées par le Client au cours du mois précédant la date de survenance de l'événement qui lui aurait causé un dommage.

WhichWAN / WideVOIP ne saurait être responsable des dommages indirects. Les parties conviennent que les pertes de gain, de profit ou de commande constituent des dommages indirects. WhichWAN / WideVOIP ne saurait être responsable des conséquences du défaut ou retard d'installation ou d'une défaillance des liaisons locales ou des réseaux longue distance (internationaux) utilisés pour fournir le Service.

Les dispositions des présentes établissent une répartition des risques entre WhichWAN / WideVOIP et le Client. Les prix de WhichWAN / WideVOIP reflètent cette répartition des risques ainsi que la limitation de responsabilité indiquée aux présentes.

## ARTICLE 14. FORCE MAJEURE

Aucune partie ne pourra être tenue pour responsable en cas d'inexécution, de mauvaise exécution ou de retard dans l'exécution de ses obligations résultant d'un événement de force majeure.

Sont considérés comme des événements de force majeure, outre ceux généralement retenus par la jurisprudence française, les cas de grève, crise sociale, ou politique, catastrophes de toute nature, difficultés dans les moyens de transport, actes, décisions, omissions d'une autorité législative ou réglementaire ou d'opérateur de télécommunications qui affectent l'utilisation du Service ou du Matériel.

Le Contrat sera suspendu pendant la durée de l'événement de force majeure, dans la limite d'une durée de trois (3) mois. Si à l'expiration de ce délai, l'événement de force majeure subsistait, le Contrat pourrait être résilié de plein droit par l'une ou l'autre des parties et par écrit.

## ARTICLE 15. RESILIATION

Chaque partie pourra résilier le Contrat pour toute raison y compris la convenance, avec un préavis de trente (30) jours par lettre recommandée avec accusé de réception.

En outre, le Contrat se trouverait résilié de plein droit dans le cas où les autorisations d'exploitation du Réseau et/ou du service de téléphonie publique accordées par le Ministre chargé des Postes et Télécommunications prendraient fin.

Le service numéros spéciaux pourra être résilié par chacune des parties pour toute raison, y compris pour simple convenance, quinze jours après la réception d'une lettre recommandée avec accusé de réception.

## ARTICLE 16. DIVERS

Loi applicable et attribution de juridiction- Le présent Contrat est soumis à la loi française. Tout différend relatif à la formation, l'interprétation ou l'exécution du Contrat sera en toutes circonstances de la compétence exclusive du Tribunal de Commerce de Strasbourg.

Transmission du Contrat. Chacune des parties pourra céder ses droits et obligations résultant du Contrat, sous réserve d'en informer l'autre partie préalablement par écrit, et sous réserve que la cession ne menace pas la bonne exécution des obligations de chacune des parties aux termes des présentes.

Confidentialité- Les parties conviennent de garder confidentielles toutes les informations de nature sensible échangées pour l'exécution du Contrat, même antérieurement à la signature du Contrat et relatives à son objet.

Intégralité de l'accord et renonciation- Le Contrat traduit l'entière intention des parties en ce qui concerne son objet et remplace tout accord ou document antérieur, oral comme écrit, ayant le même objet. Les conditions générales du Client sont inopposables à WhichWAN / WideVOIP. Toute modification du Contrat ne pourra prendre effet qu'à la signature d'un écrit par les deux parties. Le fait pour les parties de ne pas se prévaloir de l'application de l'une quelconque des dispositions du Contrat ne saurait être interprété comme une renonciation à se prévaloir de ladite clause.

Protection des informations nominatives- WhichWAN / WideVOIP prend les mesures propres à assurer le traitement des informations nominatives dans le respect des dispositions de la loi n°78-17 du 8 janvier 1978 telle que modifiée. Le Client bénéficie du droit individuel d'accès et de rectification auprès de WhichWAN / WideVOIP. WideVOIP se réserve le droit, sauf avis contraire du Client, de communiquer lesdites informations à des cabinets d'étude de marché et instituts de sondage, ou à des sociétés tierces dans le cadre d'opérations commerciales, ainsi le cas échéant, qu'à l'organisme en charge de la gestion de l'annuaire universel.

Protection de la confidentialité des numéros appelés – Conformément à la nouvelle réglementation, les quatre derniers chiffres du numéro seront masqués, sauf demande expresse écrite du client\*.

\* Le Décret n° 2002636 du 8 janvier 2002 à certaines clauses types du cahier des charges annexé aux autorisations délivrées en application de l'article L33-1 du code des Postes et Télécommunications.

2.2 Lorsque les clients de l'opérateur reçoivent une facture détaillée, les factures adressées :

- Comportent un niveau de détail suffisant pour permettre la vérification du montant facturé
- Ne mentionnent pas les appels gratuits pour les utilisateurs
- N'indiquent pas les quatre derniers chiffres des numéros appelés, à moins que le client n'ait expressément demandé que cela soit le cas.
- Toutefois des prestations peuvent être le cas échéant, proposées à l'abonné, à un tarif raisonnable.

Le ..... à .....

Nom : .....

Cachet et signature

(Lu et Approuvé)

Merci de parapher chacune des pages précédentes de ce document

**DECLARATIONS**

Le Contrat de Fourniture de Services est composé des présentes Conditions et des pièces contractuelles (Bon de Commande, RIB, Autorisation de prélèvement automatique et RIB.) Le client reconnaît avoir pris connaissance et approuvé les conditions générales de vente.