



Client : .

**Prestataire** : TCLR SAS. 128 rue La Boétie, 75008 Paris, France. RCS B 528 684 079.

# Conditions Générales CALLR

version: 20220101

## 1. Objet

Les présentes conditions générales (Conditions Générales) ont pour objet de définir les conditions de fourniture des Services par le Prestataire au Client. Les Conditions Générales ainsi que les Annexes qui s'y rattachent forment le Contrat applicable entre le Client et le Prestataire. Toute disposition des conditions générales d'achat ou des bons de commande émanant du Client est ainsi inopposable au Prestataire.

En cas de contradiction entre les Conditions Générales et les Annexes, les dispositions des Annexes prévalent.

## 2. Définitions

Outre les termes dont certains articles du Contrat donnent une définition expresse, les termes commençant par une majuscule ont la signification qui leur est attribuée ci-après :

**API** : désigne l'interface de programmation du Prestataire. L'API permet au Client (i) d'intégrer les Services dans ses outils de gestion et/ou (ii) de revendre les Services en marque blanche. L'API est une interface entre logiciels, soit un ensemble de fonctions mises à disposition par le biais d'un Web Service HTTP ;

**Client** : désigne la personne morale ayant souscrit un ou plusieurs Services pour la satisfaction de ses besoins professionnels par la signature du Contrat.

**Conditions Générales** : désigne le présent document qui détermine les dispositions générales régissant les rapports entre le Client et le Prestataire pour les besoins de la fourniture des Services ;

**Annexes** : désigne le document par lequel le Client commande au Prestataire des Services et, le cas échéant, des Options dans le cadre des Conditions Générales ; les Annexes définissent les Services commandés, les conditions financières y afférentes et les instructions du Client concernant le traitement des données à caractère personnel dans le cadre de la fourniture de Services ;

**Contrat** : désigne les Conditions Générales, ses annexes et avenants éventuels ainsi que les Annexes signées par le Client, ses annexes et avenants éventuels qui s'y rattachent. Il remplace tous les accords antérieurs conclus par les Parties et relatifs au même objet ;

**Abonnements** : désigne le prix de l'abonnement mensuel à un Service.

**Consommations** : désigne le prix du Service consommé par le Client sur un mois.

**Interface Web** : désigne l'interface web accessible sous le nom de domaine <https://callr.com> et l'ensemble des éléments qui le composent. L'Interface Web est la propriété exclusive du Prestataire.

Signature:

**Numéro Spécial** : inclut les Numéros Courts et Numéros SVA, et désigne un numéro de téléphone affecté, porté ou mis à disposition par le Prestataire dans le cadre du Service, routé sur les infrastructures d'acheminement et de traduction des appels vers ces Numéros, aux formats 08AB, 09, géographiques, 3BPQ, conformément aux choix du Client dans les Annexes et destiné à héberger un contenu.

**Option** : A la signification qui lui est attribuée à l'article 3.3 des Conditions Générales.

**Prestataire** : désigne la société TCLR, société par actions simplifiée, dont le siège social est situé 128 rue La Boétie, 75008 Paris, France, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le n° B 528 684 079, représentée par son Président ou toute autre personne habilitée aux fins des présentes ;

**Service(s)** : désigne les services, objet du Contrat, définis à l'article 3 des présentes et aux Annexes souscrites par le Client.

## 3. Services

### 3.1 Type de Service

Le Prestataire fournit une plateforme de services de communication hébergés, accessible par Internet. En tant que service proposé dans le Cloud, la plateforme de services est utilisée par l'ensemble des clients ayant conclu un Contrat auprès du Prestataire ou bénéficiant des Services par l'intermédiaire d'un tiers commercialisant les Services en marque blanche.

### 3.2 Gamme de Services

Le Prestataire propose une gamme de Services télécom permettant notamment, suivant les Services commandés et les Options retenues par le Client dans le cadre des Annexes, de paramétrer ses services vocaux sur mesure, créer des conférences téléphoniques, contrôler les appels en temps réel, changer la configuration de son Serveur Vocal Interactif (SVI), obtenir des numéros de téléphone dans la plupart des pays du monde, pour une utilisation permanente ou temporaire, d'acheminer des appels de longue distance à moindre coût au pays de destination, etc.

### 3.3 Options

Les Services peuvent être modifiés, améliorés ou complétés par des services complémentaires proposés par le Prestataire, permettant au Client de bénéficier de fonctionnalités et/ou d'équipements complémentaires aux Services (Options). Ces Options peuvent être retenues par le Client dans le cadre des Annexes et sont plus amplement décrites dans ces dernières. Les Options sont souscrites pour une durée équivalente à celles des Services auxquelles elles se rattachent et font l'objet d'une tarification complémentaire telle que définie aux Annexes.

### 3.4 Exclusion de services d'installation

Les Services ne couvrent pas de prestations d'installation ou d'intégration, ni d'audit ou de détermination de la compatibilité des Services avec les installations logicielles ou matérielles du Client. L'installation, l'intégration, la configuration ou toute autre prestation permettant l'utilisation des Services, notamment de l'API, sont entièrement à la charge du Client et réalisés par lui, le Prestataire ne pouvant de ce fait pas garantir la possibilité d'une mise en service.

## 4. Souscription aux Services

4.1. Les Services peuvent uniquement être souscrits par une personne morale qui commande les Services à titre professionnel. Dans le cadre des présentes « à titre professionnel » désigne notamment toute commande effectuée dans le cadre d'activités commerciales, artisanales ou libérales, dans l'intention d'avoir une activité professionnelle ou pour répondre aux besoins de cette dernière.

4.2. La souscription et l'acceptation du Contrat par un compte du Client vaut pour l'ensemble des comptes de celui-ci.

4.3. Avant de pouvoir souscrire à un Service dans les Annexes, le Client signe les présentes Conditions Générales.

Signature:

2 / 20

4.4. Après la signature des Conditions Générales en ligne, le Client communique au Prestataire :

1. les Services et Options qu'il envisage de souscrire parmi la gamme de Services et d'Options,
2. le volume de communications (voix, sms etc.) qu'il envisage de réaliser par l'utilisation des Services,
3. une description précise de son besoin.

4.5. Sur la base des informations fournies par le Client, le Prestataire élabore des Annexes et les soumet au Client pour signature. La mise en place et l'utilisation des Services sont soumises à l'acceptation préalable des conditions d'utilisation des services par le Client.

## 5. Prérequis à l'accès aux Services

5.1. L'accès aux Services nécessite que le Client ait les connaissances techniques suffisantes pour utiliser les Services télécoms tel que le protocole SIP et une API, et qu'il ait les infrastructures matérielles et logicielles nécessaires.

5.2. L'ouverture des Services ne pourra s'effectuer que dans la mesure où le Client respecte les prérequis suivants :

1. Matériel informatique et équipement de communication nécessaires à l'utilisation des Services et compatibles avec les Services et Options,
2. Accès continu à Internet adapté aux Services,
3. Accès continu aux réseaux de téléphonie fixe et/ou mobile, adapté aux Services,
4. Licences d'utilisation tierces en vigueur pour l'ensemble des logiciels nécessaires à la mise en place et à l'utilisation des Services,
5. Système de sécurité de connexion adapté à prévenir toute perte de données du Client et toute utilisation par un tiers non autorisé lors de la mise en place et de l'utilisation des Services.

## 6. Accès aux Services

6.1. L'accès aux Services est sécurisé par un identifiant et un mot de passe (*Données d'Identification*) que le Prestataire communique au Client. Le Client s'interdit de communiquer les Données d'Identification à un tiers, à l'exception des membres du personnel du Client qui sont autorisés par ce dernier à utiliser les Services.

Le Client est responsable de l'utilisation des Données d'Identification. Il s'engage à informer le Prestataire par écrit immédiatement en cas de suspicion ou de constat d'une perte, d'un vol, d'un détournement ou d'un usage non autorisé des Données d'Identification. Jusqu'à la date d'une telle notification, toute utilisation du Service réalisée au moyen des Données d'Identification est considérée comme étant celle du Client.

6.2. Après la signature des Conditions Générales et avant la signature de Annexes, le Prestataire peut, sur demande expresse du Client, accorder à ce dernier un accès gratuit aux Services que ce dernier envisage de souscrire, aux seules fins de test ; la signature par le Client des Annexes vaut reconnaissance que le Service correspond à ses besoins.

6.3. Le délai dans lequel le Prestataire ouvre un droit d'accès au Client est fixé dans les Annexes.

6.4. Le Client sera seul responsable du paramétrage de l'API, des Options et du choix des pays concernés par son utilisation du Service, qu'il s'engage à vérifier et à mettre à jour régulièrement au cours de la durée du Contrat pour s'assurer qu'il correspond à son usage et à ses besoins, et pour tenir compte de l'évolution des tarifs.

6.5. Le Client est informé que l'attribution d'un numéro ne confère pas un droit de propriété ; il est incessible et **ne peut être considéré comme attribué de manière définitive**, le Prestataire pouvant être contraint de modifier un numéro attribué au Client pour des raisons techniques ou réglementaire qui lui sont extérieures, et il peut être attribué à un tiers en cas de suspension ou de résiliation du Service.

6.6. En fonction des caractéristiques du Client ou de l'utilisation envisagée des Services, le Prestataire pourra conditionner l'accès aux Services à la constitution d'un dépôt de garantie, non productif d'intérêts, ou la fourniture d'une garantie financière.

6.7. Les Parties conviennent que les données techniques émanant des équipements du Prestataire feront foi entre elles, notamment en relation avec la facturation. Ces données auront la valeur d'un écrit jusqu'à preuve d'une erreur manifeste desdits équipements, en cas de réclamation dans le cadre de l'exécution du Contrat. Parmi les données techniques, celles relatives au trafic sont conservées par le Prestataire pendant une durée maximum de douze (12) mois à compter du jour de leur enregistrement, conformément à la réglementation applicable.

## 7. Evolution des Services

### 7.1. A l'initiative du Prestataire

7.1.1. En raison notamment des rapides avancées technologiques, de l'évolution constante du secteur des télécommunications et du Cloud, et de l'interdépendance technique du Prestataire avec d'autres opérateurs, prestataires ou intermédiaires techniques, les Services proposés par le Prestataire peuvent faire l'objet de modifications ou d'évolution. Le Prestataire informe le Client desdites modifications préalablement à leur mise en œuvre.

Le Client reconnaît que le Prestataire peut être également obligé de modifier les Services pour se conformer à une évolution du cadre légal et/ou réglementaire et/ou administratif applicable aux Services, telle que par exemple le filtrage des appels d'origine internationale remis sur une interconnexion internationale dont les identifiants d'appelant sont des numéros du plan de numérotation français commençant par 01 à 05 ou 09, ou à des contraintes qui pourraient lui être soumises par un Opérateur de Boucle Locale, l'association SVA+ ou organisme assimilé.

7.1.2. Une modification ou une évolution peut avoir un impact sur le prix des Services et/ou nécessiter l'adaptation des dispositions du Contrat, en ce compris la suspension ou la désactivation de tout ou partie du Services ou des Options. Dans ce cas, et sans préjudice de l'article 12.2, le Prestataire propose au Client la signature d'un avenant au Contrat ou la signature d'un nouveau Contrat. En l'absence de signature d'un avenant au Contrat ou d'un nouveau Contrat, le Prestataire est en droit d'arrêter la fourniture des Services et de résilier ainsi tout ou partie du Contrat conformément à l'article 17 des présentes.

### 7.2. Sur demande du Client

7.2.1. Le Client peut, à tout moment pendant la durée du Contrat, soumettre au Prestataire une demande d'évolution des Services. Les demandes d'évolution peuvent uniquement porter sur (i) l'augmentation du volume des Services par rapport au volume défini dans les Annexes, (ii) un développement spécifique pour adapter les Services définis aux Annexes au besoin du Client, ou (iii) la souscription d'une nouvelle Option. Toute demande d'évolution des Services doit être adressée par écrit au Prestataire. Le Prestataire peut, selon les caractéristiques de la demande d'évolution du Client, (i) confirmer par écrit l'acceptation de la demande d'évolution des Services sans modification du Contrat, (ii) proposer au Client la signature d'un avenant au Contrat et/ou un devis de réalisation, ou (iii) proposer au Client la signature de nouvelles Annexes. A défaut d'acceptation expresse d'une demande d'évolution des Services par le Prestataire ou de signature par le Client de l'avenant, du devis ou des Annexes, le Prestataire n'effectue aucune évolution des Services.

## 8. Durée et renouvellement

8.1. Le Contrat prend effet à compter de la signature par les parties des Annexes pour une durée de douze (12) mois consécutifs.

8.2. Le Contrat est reconduit tacitement par périodes successives de douze (12) mois, sauf volonté de résiliation manifestée par l'une ou l'autre des Parties au moyen de l'envoi d'une lettre recommandée au moins trois (3) mois avant la date anniversaire du Contrat, pour prise d'effet à cette date.

8.3. La signature des Annexes par le Client emporte commande des Services visés auxdites Annexes, et emporte acceptation sans réserve des présentes Conditions Générales.

## 9. Engagements du Client

### 9.1. Le Client s'engage à :

1. respecter pendant toute la durée du Contrat les prérequis définis à l'article 5 et Annexes,
2. payer le prix des Services,
3. faire une utilisation raisonnable des Services conformément à leur objet et aux dispositions du Contrat et s'abstenir de tout comportement susceptible de nuire au Prestataire ou à des tiers,
4. s'assurer de la bonne qualité des appels remis au Prestataire,
5. conserver confidentielles les Données d'Identification et mettre en œuvre les moyens pour éviter toute perte, vol, ou utilisation frauduleuses des Données d'Identification ; faire respecter ces mêmes engagements par les membres de son personnel ;
6. informer le Prestataire dans les meilleurs délais de toute perte, utilisation frauduleuse ou vol des Données d'Identification,
7. prévenir le Prestataire trois (3) mois à l'avance de toute augmentation significative du volume en nombre d'accès simultanés,
8. communiquer uniquement des numéros de téléphone au Prestataire qui lui ont véritablement été attribués et conformes à la réglementation,
9. suivre les conseils et préconisations du Prestataire relatifs à l'utilisation des Services,
10. informer le Prestataire dans les meilleurs délais de tout élément qui pourrait avoir un effet sur l'exécution du Contrat,
11. se conformer aux obligations légales qui lui incombent en sa qualité de responsable de traitement de données à caractère personnel,
12. être en conformité avec l'ensemble des lois, telles que notamment la loi n° 2020-901 du 24 juillet 2020 visant à encadrer le démarchage téléphonique et à lutter contre les appels frauduleux,
13. être en conformité avec les règlements télécoms tels que Bloc tel ou RGPD,
14. utiliser les Services uniquement pour les besoins de son activité économique, les utiliser de bonne foi, loyalement et conformément aux usages et aux lois et règlements en vigueur,
15. se tenir informé et respecter les décisions, avis et recommandations de l'ARCEP, telles que notamment les décisions n° 2018-0881 du 24 juillet 2018 et n° 2019-0954 du 11 juillet 2019,
16. se tenir informé et respecter les décisions des régulateurs des pays concernés par les numéros appelés ou exploités,
17. ne pas utiliser les Numéros Spéciaux, et à s'assurer que ces derniers ne sont pas utilisés, de manière inappropriée ou anormale par lui-même ou ses Clients, et tout tiers, par quelque moyen que ce soit, directement ou indirectement, et à respecter les Recommandations Déontologiques applicables aux Services à Valeur Ajoutée Téléphoniques publiées par l'Association SVA+ ou tout autre organisme s'y substituant, que le Client déclare connaître,
18. porter la responsabilité éditoriale du Service du contenu des informations, des données ou messages quelconques qui seraient transmis, directement ou indirectement au moyen du Service, ainsi que la responsabilité de la communication faite sur ses Numéros Spéciaux ; à ce titre le Client s'engage à effectuer une surveillance constante de ces informations, données ou messages de manière à éliminer avant toute diffusion ceux susceptibles d'être contraires aux lois, bonnes mœurs et règlements en vigueur et à tenir le Prestataire immédiatement informé de toute anomalie,
19. en cas de revente des Services en marque blanche, se porter garant vis-à-vis du Prestataire de toutes les sommes dues par ses propres clients ainsi que de leur respect des conditions du Contrat et de la réglementation applicable ; le Client tiendra le Prestataire indemne, et le contre-garantira contre tout dommage résultant directement ou indirectement du comportement de ses clients, et plus généralement de l'usage fait des Services, et l'indemnifiera à due concurrence.

### 9.2. Par ailleurs, le Client s'interdit de :

1. publier ou diffuser, directement ou indirectement au travers des Services mis à disposition par le Prestataire, et par quelque moyen que ce soit, un contenu contraire à l'ordre public, aux bonnes mœurs et aux règlements ;
2. porter atteinte à la vie privée d'autrui ou à ses droits moraux ou patrimoniaux ;
3. utiliser les Services à des fins frauduleuses ou nuisibles, notamment par l'envoi en nombre d'appels ou de messages non sollicités et autre fait de spamming ou consistant à susciter artificiellement ou frauduleusement un trafic (ex. « Ping Calls »), ou non autorisés (ex. utilisation de numéros mobiles à 10 chiffres dans le cadre de

- systèmes automatisés d'appels) ;
4. utiliser les identifiants d'appel interdits par la loi ou prohibés par l'ARCEP pour les appels automatisés ;
  5. 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.

## 10. Engagements du Prestataire

10.1. Le Prestataire s'engage à fournir les Services dans le cadre d'une obligation de moyens. A ce titre, le Client est notamment informé que le taux d'efficacité du réseau et des appels acheminés n'est pas de 100%.

10.2. A ce titre, le Prestataire s'engage à :

1. mettre en œuvre les moyens nécessaires en vue de fournir un Service continu et disponible, dans la limite des capacités (a) de la plateforme de Services, (b) de l'équipement du Client et/ou (c) de l'accès à Internet et aux réseaux de télécommunications du Client,
2. apporter tout le soin et toute la diligence nécessaires à la fourniture des Services,
3. conseiller le Client dans le cas où ce dernier émettrait des demandes complémentaires ou nouvelles, en cours d'exécution du Contrat,
4. informer le Client de tout élément qui pourrait avoir un effet sur l'exécution du Contrat,
5. respecter les instructions du Client concernant le traitement de données à caractère personnel,
6. maintenir un niveau de sécurité adéquat pour les données que lui confie le Client ou que le Prestataire peut être amené à collecter dans le cadre des présentes.

## 11. Sécurité des Services

11.1. L'infrastructure du Prestataire a fait l'objet d'audits de sécurité avancés afin de tester la fiabilité et la sécurité des Services.

11.2. Le Prestataire met en œuvre les mesures suivantes pour la protection des données :

1. protection de l'accès système par un pare-feu,
2. sécurisation de toutes les requêtes de données (SSL/TLS).
3. limitation stricte de l'accès aux infrastructures du Prestataire aux personnes habilitées.

11.3. Le Prestataire met en œuvre les mesures suivantes pour l'hébergement et la sauvegarde des données :

1. hébergement des plateformes et serveurs du Prestataire en France et/ou en Union européenne, et/ou le cas échéant auprès d'entreprises liées par un contrat de sous-traitance et certifiées au Bouclier de Protection des Données, situées dans un pays « adéquat » au sens de la réglementation, ou engagées au respect des Règles d'entreprises contraignantes (« BCR »), des Clauses contractuelles type, ou offrant des garanties équivalentes,
2. administration et surveillance du réseau du Prestataire 24h/24 durant toute l'année, la surveillance s'entendant de statistiques significatives de typologies de trafic,
3. redondance des infrastructures pour assurer une continuité d'exploitation,
4. sauvegarde quotidienne des données.

## 12. Conditions financières et facturation

### 12.1. Prix

Les prix sont fixés en euros et hors taxes (en ce inclus notamment, mais pas seulement, la TVA). Ils se composent principalement des Abonnements et des Consommations. Les Abonnements et les Consommations d'un Service ainsi que le prix des Options sont définis dans les Annexes.

## 12.2. Evolutions tarifaires

Le Client déclare être informé et conscient des caractéristiques internationales, concurrentielles et réglementées des conditions du marché qui sont imprévisibles pour le Prestataire, auxquelles il n'a pas les moyens de s'opposer, et qui sont susceptibles d'entraîner une évolution du tarif des consommations en cours de Contrat.

Les Parties conviennent d'adapter la tarification des consommations aux évolutions et contraintes du marché :

Le Prestataire notifiera un changement tarifaire par courriel adressé aux adresses renseigné par le Client lors de la souscription.

Le Client s'engage à notifier le Prestataire immédiatement de tout changement dans l'une ou l'autre de ces adresses de notification.

Le Client aura la faculté de s'opposer par écrit à l'application de la nouvelle tarification avant la date d'entrée en vigueur des nouveaux tarifs. Dans ce cas, il devra se conformer aux modalités visées à l'article 17.2 du Contrat applicables en cas d'évolution ou de modification des Services, à charge pour lui de suspendre son utilisation du Service avant la date d'entrée en vigueur de la nouvelle tarification.

La poursuite, par le Client, de l'utilisation du Service et l'existence de consommations postérieurement à la date d'entrée en vigueur de la nouvelle tarification vaut, de convention expresse, acceptation des nouveaux tarifs et, le cas échéant, renonciation à la demande de résiliation formalisée en application de l'alinéa qui précède.

## 12.3. Modalités de facturation et de paiement

12.3.1. Le Prestataire adresse les factures au Client selon les modalités convenues. Les factures sont émises le dernier jour de chaque mois. Les Abonnements sont facturés terme à échoir. Les Consommations sont facturées terme échu, sur la base des Services consommés.

12.3.2. Les factures sont payables en euros dans un délai de trente jours (30) à compter de leur date d'émission. Le Client fera son affaire de toute taxe locale et/ou retenue à la source éventuellement applicable.

12.3.3. Les modalités de paiement sont déterminées ci-dessous ; étant précisé qu'en cas de paiement par prélèvement automatique, tous frais lié au rejet d'un prélèvement sera automatiquement refacturé au Client.

## 12.4. Modalités de facturation

12.4.1. Les factures sont libellées au nom et à l'adresse de l'entité du Client dont les coordonnées sont fournies lors de la souscription aux Services.

12.4.2. Les factures sont payables par Compte prépayé ou Prélèvement automatique.

## 12.5. Retard de paiement

12.5.1. En cas de retard de paiement pour quelque cause que ce soit, les sommes dues par le Client porteront de plein droit, à partir de la date d'échéance et sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure préalable, intérêts de retard calculés au taux de refinancement le plus récent de la Banque centrale européenne, majoré de 10 points. Une indemnité forfaitaire de 40€ par facture impayée partiellement ou totalement s'appliquera également.

Le non-paiement partiel ou total de toutes sommes arrivées à échéance aura en outre pour effet, dès cette date et sans besoin d'aucune formalité préalable, de permettre au Prestataire de suspendre jusqu'à complet règlement des sommes dues, l'exécution des Prestations prévues au Contrat, nonobstant le droit de demander indemnisation du préjudice subi.

12.5.2. Au-delà d'un retard de huit (8) jours à compter de chacune des dates d'échéance, le Prestataire pourra suspendre tout ou partie des Services et/ou prononcer la résiliation de tout ou partie du Contrat aux torts du Client dans les conditions décrites ci-après, nonobstant le droit pour le Prestataire de demander l'indemnisation du préjudice subi. Les sommes déjà versées par le Client au Prestataire resteront acquises au Prestataire.

## 12.6. Contestation de facture

12.6.1. En cas de différend entre les Parties concernant le montant d'une ou plusieurs factures, le Client s'engage en tout état de cause à procéder à minima au paiement des sommes non contestées.

12.6.2. Toute contestation de facture doit (i) être adressée par email à l'adresse [billing@callr.com](mailto:billing@callr.com), à l'attention du Service Financier, (ii) préciser les références de la facture litigieuse (date d'émission et numéro de facture), le montant et le motif de la contestation, (iii) être accompagnée de tout document justificatif, (iv) dans un délai maximum de 60 jours à compter de la date d'émission. A défaut du respect de ces modalités, la contestation sera réputée ne pas exister et ne pourra pas être prise en compte.

## 12.7. Compte prépayé

12.7.1. Le Client a la possibilité d'utiliser pour le paiement des Consommations un compte prépayé.

12.7.2. Les Consommations d'un mois sont déduites en temps réel à chaque utilisation du Service du compte prépayé. Lorsque le montant versé sur le compte prépayé est consommé, le Client s'engage à verser à nouveau un montant correspondant aux Consommations nécessaires pour utiliser un Service. A défaut, le Prestataire peut suspendre l'accès aux Services jusqu'au versement d'un nouveau montant correspondant aux Consommations nécessaires pour utiliser un Service.

12.7.3. Le Service commandé ne sera activé qu'à réception effective des fonds sur le compte bancaire du Prestataire. Seul le montant effectivement reçu par le Prestataire, net de tous frais ou commissions bancaires, donnera lieu à crédit. Afin de pouvoir bénéficier des Services dans les délais escomptés, il appartient au Client d'anticiper et de prendre en compte les délais incompressibles liés aux virements bancaires nationaux ou internationaux (date de valeur et autres).

12.7.4. En cas de résiliation pour inactivité dans les conditions prévues à l'article 17.3, le solde non consommé du compte prépayé restera acquis au Prestataire en compensation des ressources engagées pour le maintien et l'accessibilité aux Services jusqu'à la date de résiliation.

## 13. Suspension des Services

13.1. Le Prestataire se réserve le droit de suspendre immédiatement tout Service, ce que le Client accepte expressément, dans les cas suivants :

1. en cas de violation par le Client d'une ou plusieurs obligations lui incombant en application du Contrat, de la réglementation ou des usages applicables ;
2. en cas de perte, vol et/ou utilisation des Données d'Identification dont le Client l'informe. Le Client supporte l'entière responsabilité des conséquences attachées à la perte, le vol et/ou l'utilisation frauduleuse des Données d'Identification ;
3. toute utilisation non conforme aux dispositions des Conditions Générales d'Utilisation (tels que spamming, intrusion frauduleuse ou tentative d'intrusion frauduleuse dans des systèmes d'information, utilisation d'un numéro d'appelant non autorisé, ou autres), étant précisé que la plainte ou la réclamation d'un tiers, et notamment d'un opérateur ou du Régulateur, en relation avec l'utilisation du Service par le Client vaut, d'accord entre les Parties, preuve d'un tel événement et justification de la suspension ;
4. en cas de non-paiement partiel ou total de toutes sommes arrivées à échéance conformément à l'article 12.3 des présentes ou d'épuisement du crédit du compte prépayé ;
5. mise en œuvre d'opération de maintenance des équipements, des logiciels ou des réseaux du Prestataire permettant la fourniture des Services. Le Prestataire fera ses meilleurs efforts pour réaliser ces opérations de maintenance sur des plages horaires non ouvrées (après 20h00 (heure française) en semaine, samedi, dimanche, jours fériés français) et pour en limiter la durée. Ces interruptions de Service seront signalées au Client par e-mail au moins sept (sept) jours ouvrables avant toute suspension. En cas d'urgence, le Prestataire se réserve néanmoins le droit de suspendre partiellement ou totalement, sans préavis, le Service pour conduire toute opération technique requise ;
6. un ordre, une instruction, une demande, un avis ou une recommandation du gouvernement, d'un service d'urgence ou toute autorité administrative compétente. Dans ce cas, le Prestataire peut, sans engager sa



responsabilité, résilier les Conditions Générales sans préavis par envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception ;

7. contraintes ou limites techniques, affectant le Service, et qui seraient imposées au Prestataire par une autorité publique, les groupements normatifs compétents ou des opérateurs interconnectés ;
8. perte par le Prestataire ou refus de toute autorisation, licence ou agrément nécessaire, le cas échéant, à la fourniture de tout ou partie du Service. Dans ce cas, le Prestataire peut, sans engager sa responsabilité, résilier les Conditions Générales sans préavis par envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception.

13.2. La responsabilité du Prestataire ne peut pas être engagée dans le cas d'une suspension de Service pour les motifs susvisés et une telle suspension ne peut donner lieu à une quelconque indemnisation.

## 14. Support

14.1. Le Prestataire fournit gratuitement un service d'assistance au Client du lundi au vendredi (hors jours fériés français), de 9h à 17h (heures françaises), afin de répondre aux questions concernant l'utilisation des Services dont le Client lui fait part, par l'envoi d'une requête depuis l'interface client.

14.2. Le service d'assistance permet également au Client de signaler au Prestataire la survenance d'un incident sur les Services. Pour les besoins du présent article, le terme « incident » désigne le signalement d'une rupture de la fourniture de Service supérieur à 30 minutes et qui n'est pas imputable à un fait du Client (tel que : erreur de configuration ou fausse manipulation). Toute rupture dans la fourniture du Service imputable au Client ne sera être considérée comme un incident.

14.3. Pour tout incident signalé par le Client, le Prestataire s'engage à intervenir dans un délai de quatre (4) heures ouvrées à compter du signalement de l'incident afin de procéder à des investigations, un diagnostic et tenter de résoudre celui-ci si cette résolution relève de son pouvoir.

14.4. Le Client est informé que la déclaration d'un incident en temps réel auprès du Prestataire, et la fourniture au Prestataire de toutes les informations et détails nécessaires à son intervention, constituent une condition déterminante au fonctionnement du service d'assistance, à son objet et son efficacité.

## 15. Limites de responsabilité

15.1. Les Parties déclarent connaître les caractéristiques et limites du réseau Internet et de télécommunication, par lequel le Service est rendu. Le Client reconnaît que (i) les transmissions de données sur Internet et par les réseaux de télécommunication 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 ; (ii) les données circulant sur ces réseaux ne sont pas protégées contre des détournements éventuels, et qu'elles peuvent faire l'objet d'une captation des informations diffusées et (iii) qu'il est impossible de contrôler l'utilisation qui pourrait en être faite par des tiers.

En conséquence, le Prestataire ne saurait être tenu pour responsable pour l'un quelconque des faits ou événements mentionnés ci-dessus.

15.2. La responsabilité du Prestataire ne saurait être engagée :

1. en cas de mauvaise utilisation par le Client des Services, ou en cas de perte, vol ou utilisation frauduleuse des Données d'Identification,
2. en cas d'utilisation d'un matériel non agréé ou mal configuré,
3. en cas de perturbations ou d'interruptions dans la fourniture ou l'exploitation des moyens de télécommunication fournis par le ou les exploitant(s) des réseaux auxquels sont raccordées les installations du Prestataire, et notamment en cas de dysfonctionnement du réseau de l'opérateur de boucle locale,
4. en cas demande de portabilité entrante ou sortante, le Prestataire ne pouvant pas garantir la faisabilité, la bonne fin ni les délais d'une opération de portabilité, la portabilité étant réalisée conformément aux dispositions du Code des postes et des communications électroniques, notamment ses articles L44 et D406-18,
5. au titre des données communiquées par le Client au Prestataire et de l'utilisation que le Client en fait par le biais

- des Services souscrits ;
6. au titre des informations et documents communiqués au Client, et de l'interprétation que ce dernier peut en faire, dès lors que ces informations et documents n'ont qu'une valeur indicative et ne présentent pas de valeur contractuelle,
  7. en cas de modifications dues à des prescriptions de l'Autorité de Régulation des Communications et des Postes pour la France et/ou des autorités de régulation compétentes pour les autres pays, à l'exploitant du réseau ou des services.

15.3. La responsabilité du Prestataire est limitée aux dommages matériels directs à l'exclusion de tous dommages indirects et/ou immatériels et, en particulier, de tout préjudice lié à l'activité ou à la mission du Client, de toute perte de chiffre d'affaires, de bénéfice, de profit, d'exploitation, de clientèle, préjudice commercial, économique et autre perte de revenus, action d'un tiers, atteinte à la réputation, ou l'image, la perte de données subis par le Client.

En tout état de cause, la responsabilité du Prestataire ne peut être engagée qu'en cas de faute personnelle prouvée, et le montant éventuellement dû par le Prestataire en réparation du dommage subi ne saurait excéder un montant équivalent aux Abonnements payés par le Client pour le Service concerné, pendant les trois (3) mois précédant le fait générateur de responsabilité.

15.4. De convention expresse entre les Parties et à titre de forclusion conventionnelle, aucune action judiciaire ou réclamation du Client, quelle qu'elle soit, ne pourra être engagée ou formulée contre le Prestataire plus d'un (1) an après la survenance du fait générateur.

## 16. Force majeure

16.1. Aucune des parties n'encourt de responsabilité pour n'avoir pas accompli ou pour avoir accompli avec retard une obligation au titre du Contrat, dans la mesure où un tel manquement résulterait de la survenance d'un événement de force majeure.

16.2. Sont notamment considérés comme cas de force majeure :

1. un dysfonctionnement total ou partiel résultant de perturbations ou d'interruptions dans la fourniture ou l'exploitation des moyens de télécommunication fournis par le ou les exploitants de réseaux, ou des serveurs exploités par des sociétés tierces, auxquels est connecté le réseau servant de support au(x) Service(s),
2. les conflits de travail des prestataires ou des fournisseurs du Prestataire,
3. l'ordre de l'autorité publique imposant la suspension totale ou partielle du service de téléphonie publique dans les conditions fixées par la législation et la réglementation en vigueur,
4. la cessation de l'exploitation du réseau de téléphonie publique nécessaire à la fourniture d'un Service, sur décision de l'Autorité Publique, et
5. incendie, inondation, catastrophe naturelle, intrusion, malveillance, grève, remise en cause de l'équilibre financier et technique du Contrat, les obligations légales ou réglementaires ou d'ordre public imposées par les autorités compétentes et qui auraient pour effet de modifier substantiellement le Contrat, ou tout autre événement de force majeure ou cas fortuit au sens de l'article 1148 du Code civil.

16.3. Dès lors qu'elle est affectée par un cas de force majeure, la partie concernée le notifie à l'autre, par lettre recommandée avec avis de réception, et dans les trois (3) jours calendaires de la survenance de l'événement, en précisant la date de suspension de ses obligations et le cas de force majeure ayant motivé ladite suspension.

16.4. En cas de prolongation de l'événement de force majeure au-delà d'un délai d'un (1) mois calendaire après envoi de la notification susvisée, l'une ou l'autre des parties sera en droit de mettre fin immédiatement et de plein droit, sans formalités judiciaires ni indemnité, au Contrat, sans que cela n'entraîne de responsabilité de sa part.

## 17. Résiliation

### 17.1. Résiliation pour convenance

Le Client peut résilier, le Contrat ou certains des Services ou Options pour convenance par l'envoi d'une lettre recommandée notifiant au Prestataire la résiliation, avec un préavis de trois (3) mois en dehors des dates anniversaire du Contrat.

### 17.2. Résiliation en cas d'évolution ou de modification des Services

En cas d'évolution ou de modification des Services comme décrit à l'article 7 et moyennant le respect d'un préavis d'un (1) mois, le Prestataire est en droit de résilier, de plein droit, le Contrat et/ou les Annexes impactées par ladite évolution ou modification, par lettre recommandée avec avis de réception.

### 17.3. Résiliation pour inactivité

Dans l'hypothèse où le compte d'un Client se révélerait inactif, à savoir une absence totale d'utilisation du Service pendant 6 mois à compter de la dernière communication acheminée (voix ou data), le Prestataire pourra fermer le compte et résilier le Service, pour des raisons de sécurité et afin de libérer des ressources disponibles. La résiliation donnera lieu à une information auprès du Client.

### 17.4. Résiliation pour manquement

17.4.1. En cas de manquement aux obligations définies dans le Contrat, le Prestataire ou le Client est en droit de résilier de plein droit les Conditions Générales et/ou les Annexes par l'envoi d'une lettre recommandée notifiant à l'autre partie la résiliation, moyennant le respect d'un préavis d'un (1) mois. Cette résiliation interviendra sans préjudice de tout droit pour la partie non défaillante de demander des dommages et intérêts en réparation de son préjudice subi.

17.4.2. Est notamment considéré comme faute du Client :

1. toute violation de la licence d'utilisation de l'Interface Web et/ou de l'API, décrite à l'article 18.2 des présentes,
2. toute utilisation contraire aux conditions d'utilisation des Services telles que décrites au Contrat,
3. le non-paiement partiel ou total de toute somme arrivée à échéance conformément à l'article 12.3 des présentes.

### 17.5. Résiliation en cas de force majeure

En cas de force majeure, l'une ou l'autre des Parties sera en droit de prononcer de plein droit la résiliation du Contrat et/ou des Annexes concernées par le cas de force majeure, de plein droit, sans formalités judiciaires et dans les conditions définies à l'article 17 des présentes.

### 17.6. Conséquences de la résiliation

En cas de résiliation des Conditions Générales et/ou de certains Services ou Options, pour quelque cause que ce soit, le Client s'engage à verser au Prestataire les sommes qui lui sont dûes au titre des Services fournis conformément au Contrat et restées impayées à la date de la résiliation.

En cas de résiliation pour convenance visée à l'article 17.1 ou pour inactivité visée à l'article 17.2, le Client s'engage à verser au Prestataire les Abonnements restant à courir jusqu'à l'échéance contractuelle.

### 17.7. Résiliation des Annexes

La résiliation des présentes Conditions Générales emporte automatiquement résiliation des Annexes qui s'y rattachent. Mais, la résiliation des Annexes ou de certaines d'entre elles n'emporte pas automatiquement la résiliation des présentes Conditions Générales ou d'autres Annexes souscrites par le Client sauf si les Parties en décident autrement.

## 18. Propriété intellectuelle

### 18.1. Droits préexistants

18.1.1. Tous les droits de propriété intellectuelle appartenant à l'une des parties et préexistant au Contrat restent la propriété de cette dernière. Aucune des dispositions du Contrat n'accorde à l'autre partie un quelconque droit ou licence sur les droits de propriété intellectuelle et industrielle susvisés autres que ceux expressément prévus au Contrat. Le Prestataire et le Client s'engagent en conséquence à ne pas utiliser ou reproduire ces droits de propriété intellectuelle et industrielle sans l'autorisation de l'autre partie.

### 18.2. Licence d'utilisation sur l'Interface Web

18.2.1. L'Interface Web et l'ensemble des éléments qui le composent sont la propriété exclusive du Prestataire. Le Prestataire accorde au Client une licence d'utilisation de l'Interface Web mondiale, non-exclusive, incessible et révocable aux seules fins d'utiliser les Services. Le prix des Services inclut le prix pour la présente licence.

18.2.2. Le Client s'interdit de consentir une sous-licence d'utilisation sur l'Interface Web et s'engage à respecter les instructions, conseils et recommandations du Prestataire quant à l'utilisation de l'Interface Web.

18.2.3. La licence d'utilisation relative à l'Interface Web est accordée pour la seule durée du Contrat. Cette licence est automatiquement résiliée de plein droit en cas de résiliation notifiée selon les modalités de l'article 17 des présentes.

### 18.3. Licence d'utilisation sur l'API

18.3.1. L'API, l'ensemble des éléments qui la composent ainsi que la documentation relative à l'API sont la propriété exclusive du Prestataire. Le Prestataire accorde au Client, une licence d'utilisation mondiale, non-exclusive, incessible et révocable pour installer et utiliser l'API aux seules fins d'utiliser les Services. Le prix des Services inclut le prix de la présente licence. Le Client s'interdit de consentir une sous-licence d'utilisation de l'API.

18.3.2. La licence d'utilisation relative à l'API est accordée pour la seule durée du Contrat. Cette licence est automatiquement résiliée de plein droit en cas de résiliation notifiée selon les modalités de l'article 17 des présentes.

### 18.4. Propriété des développements spécifiques

18.4.1. Les droits de propriété intellectuelle attachés à un développement spécifique réalisé par le Prestataire pour adapter les Services aux besoins du Client sont et demeurent la propriété du Prestataire. Le Prestataire, par les présentes, concède une licence d'utilisation sur les développements spécifiques susvisés, valable dans le monde entier, non exclusive, non cessible et révocable, pour la seule durée du Contrat et aux seules fins d'utiliser les Services. Le prix de cette licence est inclus dans le prix payé par le Client au titre de ces développements.

## 19. Données à caractère personnel

19.1. Le Prestataire n'effectue aucun contrôle sur les données qui lui sont communiqués par le Client dans le cadre de l'utilisation des Services. A ce titre, le Client demeure seul responsable du contenu de ses données et de l'utilisation qu'il en fait dans le cadre des Services souscrits auprès du Prestataire.

19.2. Dans l'hypothèse où les données utilisées dans le cadre des Services comportent des données à caractère personnel, les parties s'engagent à respecter l'ensemble des règles dont le respect leur incombe respectivement au regard des données à caractère personnel qu'elles sont amenées à traiter au titre de leurs obligations dans le cadre du Contrat et ce, en conformité avec la réglementation applicable sur la protection des données à caractère personnel.

19.3. Le Client déclare et garantit au Prestataire respecter et se conformer à la réglementation tant nationale que communautaire relative à la protection des données à caractère personnel. En particulier, le Client déclare et garantit avoir effectué les formalités déclaratives requises au regard du traitement de données à caractère personnel dans le cadre du

Contrat. Le Client doit être en mesure de fournir la preuve, sur demande du Prestataire, que les formalités déclaratives ont été dûment effectuées auprès des autorités compétentes.

19.4. Le Client reste seul responsable des obligations qui lui incombent au regard des données à caractère personnel qu'il a pu collecter (lui-même ou par ses sous-traitants) en vue d'utiliser les Services et qu'il sera amené à mettre à la disposition du Prestataire pour les besoins du Contrat. A ce titre, le Client garantit au Prestataire que le traitement des données qui sont, le cas échéant, mises à disposition du Prestataire par le Client ne mettra pas le Prestataire en position d'infraction par rapport à la législation en vigueur sur la protection des données personnelles.

19.5. En tant que sous-traitant, le Prestataire s'engage à respecter les mesures de sécurité et de confidentialité des données telles que celles-ci sont précisées aux Annexes.

## 20. Confidentialité

20.1. Chacune des parties s'engage à conserver strictement confidentielles, en utilisant les mêmes moyens et procédés que ceux utilisés pour ses propres informations confidentielles, et à ne pas divulguer à un tiers par quelque moyen que ce soit, toute information qu'une partie peut être amenée à connaître dans le cadre du Contrat (*Information Confidentielle*). Sont notamment considérées comme Informations Confidentielles, les informations relatives aux Services, à la négociation, la conclusion, au contenu et aux conditions et modalités du Contrat, au savoir-faire ainsi qu'aux techniques commerciales du Prestataire, à tout éventuel litige, différend ou action juridique afférents au Contrat.

20.2. Chacune des parties s'oblige à :

1. tenir confidentielles les Informations Confidentielles qu'elle recevra de l'autre partie, en faisant preuve au moins du même degré de vigilance que celui dont elle fait preuve pour protéger ses propres informations confidentielles ;
2. ne pas divulguer les Informations Confidentielles de l'autre partie à un tiers quelconque, autre que ses employés ou agents ayant besoin de les connaître pour l'exécution du Contrat, sans l'accord exprès et préalable de l'autre partie; et
3. n'utiliser les Informations Confidentielles de l'autre partie qu'à l'effet d'exercer ses droits et de remplir ses obligations aux termes du Contrat et à ne les utiliser en aucun cas pour des besoins externes ou internes de l'autre partie.

20.3. Nonobstant ce qui précède, aucune des parties n'aura d'obligation quelconque à l'égard d'informations qui :

1. seraient tombées ou tomberaient dans le domaine public indépendamment d'une faute par la partie les recevant,
2. seraient développées à titre indépendant par la partie les recevant,
3. seraient connues de la partie les recevant avant que l'autre partie ne les lui divulgue,
4. seraient légitimement reçues d'un tiers non soumis à une obligation de confidentialité, ou
5. devraient être divulguées en vertu de la loi ou sur ordre d'un tribunal (auquel cas elles ne devront être divulguées que dans la mesure requise et après en avoir prévenu par écrit la partie les ayant fournies).

20.4. Les obligations des parties à l'égard des Informations Confidentielles demeureront en vigueur pendant toute la durée du Contrat et, après sa cessation, pour quelque cause que ce soit, pendant une période de trois (3) ans.

20.5. Chacune des parties devra restituer dans les meilleurs délais toutes les copies des documents et supports contenant des Informations Confidentielles de l'autre partie, dès la fin du Contrat, quelle qu'en soit la cause.

20.6. Les parties s'engagent par ailleurs à faire respecter ces dispositions par leur personnel, et par tout préposé ou tiers qui pourrait intervenir à quelque titre que ce soit dans le cadre du Contrat.

## 21. Cession du contrat

21.1. Le Contrat est conclu intuitu personae et ne peut être cédé ou transféré par l'une des parties sans l'accord préalable, exprès et écrit de l'autre partie. Il est conclu en considération de la personne du Client et de ses caractéristiques (à titre

indicatif situation juridique, composition ou répartition du capital, changement de contrôle, etc.).

En cas de modification des caractéristiques de la personne du Client, le Prestataire se réserve le droit de résilier le contrat sans indemnité.

21.2. Le Client ne pourra apporter, transférer ou céder à quelque titre que ce soit, sa qualité de partie au contrat ou tout ou partie des obligations qui lui incombent au titre du contrat, y compris, sans que cette liste soit exhaustive, dans le cas de transfert par fusion, scission ou apport partiel d'actifs, sans l'accord préalable écrit du Prestataire.

En cas d'accord du Prestataire, toute cession ne peut prendre effet qu'après la signature d'un Avenant au Contrat et le Client demeurera personnellement responsable de la bonne exécution du Contrat jusqu'à la date effective de cession, ainsi que de toute obligation dont le fait générateur est antérieur à cette date.

Le Client sera tenu solidairement avec le cessionnaire à l'égard du Prestataire de l'exécution des obligations qui découlent du Contrat suite à la cession autorisée par écrit par le Prestataire.

21.3. Il est expressément convenu entre les Parties que le Prestataire pourra apporter, transférer ou céder à quelque titre que ce soit, sa qualité de partie au Contrat ou tout ou partie des obligations qui lui incombent au titre du contrat sous-traiter ou déléguer l'exécution du Contrat en tout ou partie à tout entité qui contrôle ou qui est contrôlée par le Prestataire ou qui est contrôlée par les mêmes personnes qui contrôlent le Prestataire (au sens de l'article L.233-3 du Code de commerce).

## 22. Droit applicable et juridiction compétente

22.1. Le Contrat sera soumis et interprété conformément au droit français, à l'exception des règles de conflit qui renverraient vers l'application d'un droit étranger.

22.2. TOUT DIFFEREND POUVANT S'ÉLEVER ENTRE LES PARTIES QUANT À L'EXISTENCE, L'EXECUTION, L'INTERPRETATION OU LA VALIDITE DU CONTRAT SERA SOUMIS À LA COMPETENCE EXCLUSIVE DU TRIBUNAL DE COMMERCE DE PARIS.

## 23. Divers

### 23.1. Nullité ou inapplicabilité d'une clause

Si l'une quelconque des dispositions du Contrat est déclarée nulle ou inapplicable au regard d'une disposition législative ou réglementaire en vigueur et/ou d'une décision de justice ayant autorité de la chose jugée, elle sera réputée non écrite et n'entraînera pas la nullité des autres dispositions. Les Parties modifieront ou remplaceront toute disposition déclarée nulle ou inapplicable dans la mesure raisonnablement requise afin de rendre ladite disposition valable et applicable.

### 23.2. Modification du Contrat

Le Contrat ne pourra être modifié, changé ou amendé qu'au moyen d'un accord écrit signé par les parties.

### 23.3. Utilisation des noms et logos du Client

Le Client autorise le Prestataire à citer le Client en qualité de client du Prestataire et comme référence professionnelle sur les présentations et documents commerciaux ou marketing, papier ou électronique ou sur tout autre media existant ou à venir, pour une diffusion et une communication mondiale. Le Prestataire s'engage à ce que cette communication, à des fins strictement professionnelles, s'effectue dans le respect des usages. À cette fin, le Client accorde au Prestataire le droit de reproduire et représenter son nom commercial, sa dénomination sociale et le cas échéant, sa marque, son logo et plus généralement tout signe distinctif appartenant au Client, pendant la durée du Contrat, et une durée additionnelle de deux ans après son expiration ou sa résiliation.

# Annexe Tarifaire

## 24. Conditions tarifaires

Tous les Tarifs sont exprimés en euros (EUR) hors taxes (HT).

Les Tarifs sont disponibles dans l'Interface Client. Ils peuvent également être transmis par email.

### 24.1. Abonnements

24.1.1. Les abonnements sont facturés le dernier jour de chaque mois, terme à échoir.

24.1.2. Tous les abonnements sont soumis à la Durée du Contrat.

24.1.3. Pour la réservation de Numéro pour les comptes prépayés, le montant total correspondant à la Durée du Contrat sera débité au moment de la réservation du Numéro.

### 24.2. Consommations

24.2.1. Les consommations sont facturées le dernier jour de chaque mois, terme échu.

24.2.2. Les Tarifs s'entendent d'un usage raisonnable, normal, conforme aux prévisions de trafic communiquées par le Client et respectueux du Contrat, de la réglementation et des usages.

24.2.3. Le Client est informé de ce que lorsque certains paliers de facturation sont imposés, tels que des paliers de 6 secondes ou des minutes indivisibles, en fonction notamment du pays et/ou de l'opérateur concerné, ils seront refacturés par le Prestataire.

24.2.4. Le Prestataire répercutera au Client tout montant additionnel relatif à l'acheminement ou aux caractéristiques du trafic qui lui est remis par le Client et qui lui serait facturé par les opérateurs tiers ou par un régulateur. Notamment, les surcharges ou surtaxes éventuellement facturées au Prestataire *a posteriori*, par exemple pour cause de mauvais usage par le Client.

24.2.5. Le Client est informé qu'une durée d'appel minimum sera facturée pour chaque appel décroché. Cette durée est précisée dans les Tarifs.

### 24.3. Reversements

Si un principe de reversement est associé à l'utilisation de Numéros Spéciaux, il est subordonné à un trafic d'appels normal et licite, notamment au regard des Recommandations Déontologiques, et à l'existence d'un accord existant entre le Prestataire et l'opérateur de boucle locale.

Le reversement éventuel interviendra sur la base des sommes nettes effectivement perçues par le Prestataire, et sous réserve l'existence de réclamations ou plaintes adressées directement ou indirectement au Prestataire. De convention expresse, les signalements provenant du 33700 ou de tout opérateur de boucle locale constituent des preuves incontestables de l'utilisation réelle qui est faite des Numéros. Dans ce cas, le Prestataire retiendra le montant des reversements jusqu'à l'issue du différend ou la justification par le Client de la licéité de l'utilisation du Service.

### 24.4. Engagement de Facturation

24.4.1. Le Client s'engage à régler un montant minimum de facturation mensuel, établi à 200 € HT.

24.4.2. L'engagement s'entend pour la Durée du Contrat.

24.4.3. Le Prestataire pourra proposer un montant minimum de facturation différent de celui prévu à l'article 24.4.1. En cas

d'accord du Client, une annexe spécifique sera signée par les deux parties.

24.4.4. Si, sur un mois donné, le total facturé au Client n'atteint pas le montant minimum de facturation prévue, le Prestataire facturera le delta nécessaire pour que le montant de la facture corresponde au montant minimum prévu.

24.4.5. Sans préjudice des sommes dues au titre des Services fournis et restées impayées à la date de la résiliation, la résiliation du Contrat entraînera la facturation du montant le plus élevé entre celui des Abonnements et celui de l'engagement mensuel visé à l'article 24.4.1, à date de résiliation, par rapport à la Durée du Contrat, conformément à l'article 17.6.



# Annexe Trafic et Qualité

## 25. Limites d'utilisation

- 10 appels simultanés maximum
- 1 tentative d'appel par seconde (CAPS) maximum

Le Client fera une demande au Prestataire au moins 30 jours à l'avance en cas de besoins supérieurs. Ce dernier se réserve le droit d'accorder ou non la demande du Client en fonction des capacités de son réseau et de ses partenaires.

## 26. Qualité de trafic

### 26.1. Taux d'appels aboutis

26.1.1. Le taux d'appels aboutis devra être maintenu par le Client à une valeur supérieure à 60% en moyenne par heure.

26.1.2. Le non-respect de ce taux entraînera l'application au Client par le Prestataire de Pénalités telles que prévues à l'Annexe Pénalité.

26.1.3. La métrique du taux d'appels aboutis est parfois appelée **ASR**, pour *Answer Seizure Ratio*.

### 26.2. Durée moyenne de communications

26.2.1. La durée moyenne des communications devra être maintenue par le Client à une valeur supérieure à 15 secondes par appel, en moyenne par heure.

26.2.2. Le non-respect de ce taux entraînera l'application au Client par le Prestataire de Pénalités telles que prévues à l'Annexe Pénalité.

26.2.3. La métrique de la durée moyenne des communications est parfois appelée **ACD** pour *Average Call Duration*, ou **ALOC** pour *Average Length of Call*.

### 26.3. Appels courts

26.3.1. Le Client s'efforcera de maintenir les *appels courts* (appels dont la durée répondue est inférieure à 8 secondes) à un taux inférieur à 10% du total des appels répondus par heure glissante.

26.3.2. Le non-respect de ce taux entraînera l'application au Client par le Prestataire de Pénalités telles que prévues à l'Annexe Pénalité.

26.3.3. La métrique des appels courts est parfois appelée **short calls**.

# Annexe Pénalités

## 27. Pénalités

Le Prestataire pourra appliquer, dès constatation, les Pénalités suivantes au Client, pour tout manquement ou action constatée.

Pénalité	Unité	Montant unitaire en € HT
Pénalité opérateurs commerciaux (SVA)	Par Numéro Service à Valeur Ajoutée pour un ou plusieurs manquement(s) déontologique(s) constaté(s)	Identique à celui appliqué par l'opérateur
Manquement déontologie (SVA)	Manquement grave instructions déontologiques SVA mutualisé	10 000 €
Pénalité Régulation	Non-respect ou manquement grave vis-à-vis des décisions du régulateur d'un pays	10 000 € auxquels s'ajoute les pénalités éventuelles des opérateurs et régulateurs
Signalement 33700	Par ticket ouvert dans le référentiel 33700 géré par l'AFMM	100 €
Utilisation CLI non câblée ou non autorisée	CLI non autorisée ou CLI ne décrochant pas en cas de rappel	100 € Auxquels s'ajoute la surcharge appliquée par le ou les opérateur(s)
Plainte Consommateur	Par plainte consommateur traitée	100 €
Réquisition Judiciaire	Par réquisition judiciaire traitée	100 €
Support Abusif	Par ticket ouvert auprès du Support, s'il s'avère que le Client était à l'origine de l'incident	100 €
Non-respect ASR	Appel	0,01 € / appel par heure en dessous du taux visé
Non-respect ACD	Appel	0,01 € / appel par heure en dessous du taux visé
Appels courts	Appel	0,01 € / appel par heure en dessous du taux visé

# Annexe Options

## 28. Options

Le Client pourra souscrire aux Options suivantes, après acceptation du Prestataire et en fonction des capacités techniques disponibles :

Option	Frais de Mise en Service (NRC)	Frais Mensuels (MRC)
Interconnexion directe (fibre)	1000 €	250 € / lien
Peering BGP	1000 €	250 € / peering
CAPS	0 €	150 € / lot de 10 CAPS
Numéro court vocal et/ou SMS	Sur devis	Sur devis
Portabilités entrantes ou sortantes	10 € / numéro	Entrantes : abonnement du numéro
Garantie de Service (SLA)	Voir annexe Garantie de Service	Voir annexe Garantie de Service
Réservation de capacité vocale	0 €	30 € / 30 canaux
Hébergement de tranches de numéros	1500 € / tranche (dégressif)	400 € / tranche (dégressif)

## SIGNATURE ELECTRONIQUE

Le document a été lu et accepté par le Client.

**Client :**

**Date :** samedi 1 janvier 2022 à 00:00:00 UTC

**Adresse IP :** ()

**Navigateur :**

**Emails :**

**Signé par :**