

La société W3TEL SAS, au capital de 37.000 Euros - RCS VERSAILLES 487891152, est enregistrée auprès de l'ARCEP sous le n°09-1290 comme opérateur de téléphonie et soumise aux obligations de l'article L.33-1 du Code de Postes et communications électroniques.

1 – Objet

Le Client sollicite W3TEL afin d'acheminer ses appels téléphoniques sortants dans les conditions définies aux présentes. Le contrat de Services (ci-après le Contrat) entre W3TEL et ses Clients est composé, dans un ordre de priorité croissant, des présentes conditions générales de vente, des conditions particulières et de la commande formalisée par le devis téléphonie sur IP complété et validé par le Client. Les présentes conditions générales s'appliquent à toute commande de produits et de services de voix sur protocole Internet, conclue avec W3TEL. La signature de la commande entraîne l'acceptation de l'ensemble des présentes conditions générales et des conditions particulières applicables. Toute connexion au Service est subordonnée au respect des conditions générales et particulières. Le Contrat constitue l'intégralité des accords liant les deux parties contractantes en ce qui concerne le Service et remplace tout contrat ou accord passé précédemment. Aux fins d'interprétation du Contrat, le contenu des articles prévaut sur leurs intitulés.

2 - Définitions

Abonnement : prestation fixe à facturation périodique correspondant à un Service W3TEL

CGV : conditions générales de vente

Client : toute personne morale qui souscrit, en son nom et pour son compte, aux services de W3TEL

Consommations : communications ou appels émis par le Client non incluses dans un forfait

CP : conditions particulières

Equipement : matériel qui permet d'utiliser les services W3TEL

Forfait : abonnement périodique de communications. Il peut être au minimum mensuel et au maximum annuel.

Frais : charge financière ponctuelle due pour une intervention spécifique pour le Client, sur site ou à distance. Des frais de mise en service peuvent être demandés suivant commande

E-mail : courrier électronique

Mise en Service : délivrance des codes d'accès permettant au Client de connecter son équipement à W3TEL via le Réseau

Notification de Défaillance : une défaillance signifie une indisponibilité totale du service résultant d'une erreur logique de routage, d'une coupure de transmission ou d'une indisponibilité des plateformes de gestion des communications de W3TEL

Opérateur : société prenant en charge la terminaison d'appel et/ou la fourniture d'accès au réseau Internet

Option : service optionnel à facturation périodique, rattaché à un abonnement

Réseau : permet le transport de l'offre W3TEL, par exemple le réseau Internet

Restriction des Services téléphoniques : limitation des Services à la réception des appels sur les numéros du Client. L'émission des appels est restreinte aux appels vers les numéros d'urgence.

Service(s) : service(s) de télécommunications défini(s) dans les offres commerciales, bons de commande et conditions particulières correspondantes

Utilisateur : personne physique qui utilise un Equipement pour établir une communication vocale ou fax ou qui utilise le Service sous la responsabilité du Client

3 - Entrée en vigueur du Contrat – Durée – Accès aux Services-

3.1 - Le contrat entre en vigueur le jour de la Mise en Service, tel que défini à l'article 4 ci-après, pour une durée indéterminée, sauf dispositions de la commande en sens contraire.

3.2 - W3TEL se réserve le droit de refuser au Client l'accès aux services en cas de non-conformité ou d'incompatibilité entre les installations du Client et celles requises pour l'accès aux services. W3TEL acheminera les communications vers les numéros d'urgence à la condition expresse que le Client communique la commune dans laquelle il se trouve, ceci afin de garantir une traduction correcte vers les services concernés.

W3TEL se réserve le droit de bloquer les appels vers certaines zones géographiques et/ou certains numéros que W3TEL pourrait identifier comme comportant un risque d'utilisation frauduleuse et exposant ses lignes à un risque. Le Client reconnaît avoir pleine connaissance de ces restrictions et les accepte en pleine connaissance de cause.

Un Equipement peut s'avérer nécessaire pour l'acheminement des appels du Client. Il appartiendra au Client d'assurer la mise en place et en service de cet Equipement, à ses seuls frais.

Pour bénéficier des services de W3TEL, le Client devra s'assurer qu'il dispose bien des pré-requis nécessaires dont il est le seul responsable, à savoir être titulaire d'une ou plusieurs ligne(s) de téléphone fixe et disposer d'une connexion Internet haut débit d'une capacité

opérationnelle suffisante. Le Client reconnaît avoir pleine connaissance de ces restrictions et les accepte en pleine connaissance de cause.

3.3 - Mise en Service

La Mise en Service interviendra dans les meilleurs délais après, d'une part la réception de la commande signée accompagnée des pièces justificatives obligatoires et d'autre part l'acceptation par W3TEL de la commande du Client.

La Mise en Service pourra se traduire par un ou plusieurs Emails envoyés par W3TEL au Client, comportant le ou les identifiants accompagnés de leur mot de passe, lesquels lui permettent, dès réception de ces Emails, d'accéder aux Services cités en objet. La Mise en Service est réputée complète lorsque l'ensemble des Services aura fait l'objet d'un Email d'activation.

4 – Numéro géographique

W3TEL pourra attribuer au Client un ou plusieurs numéro(s) de téléphone à caractère géographique dont le choix sera déterminé par l'adresse du site concerné pour les Services commandés. Le Client s'engage expressément à respecter le caractère géographique de ce numéro et à avertir W3TEL en cas de déménagement afin que W3TEL puisse ré-attribuer au Client un nouveau numéro de téléphone conforme, le cas échéant, à ses nouvelles coordonnées.

5 – Service de voix sur protocole Internet

L'ensemble de vos équipements doit être branché en permanence sur l'électricité et être activé pour que le Service fonctionne. Si votre Equipement est éteint, les appels ne seront pas acheminés au moyen du Service. Il est possible d'utiliser un fax mais l'acheminement des appels fax n'est pas garanti.

6 – Tarifs et révision de prix

6.1 - Les tarifs applicables aux Services sont ceux en vigueur au moment de la souscription des Services et sont définis dans la commande ou dans la fiche tarifaire mise à disposition du Client lors de la souscription de son Contrat.

6.2 - W3TEL se réserve cependant le droit de modifier ses tarifs à tout moment. Toute baisse générale de tarifs pourra être réalisée par W3TEL sans délai particulier. En cas de hausse des tarifs, ceux-ci seront communiqués au Client au minimum sept (7) jours avant leur entrée en vigueur, par tous moyens.

7 - Facturation et Paiement des services

7.1 - Le prix des Services est composé des Abonnements, des Forfaits et des Options que le Client a choisis, des Frais d'accès au service qui sont facturés une seule fois lors de la mise en service, et des Consommations qui peuvent être facturées, selon le cas, en sus du ou des Forfaits, et qui sont fonction des destinations et de la durée des appels. Le prix des Services pour chaque Client est déterminé par la commande du Client validée par W3TEL. Ils peuvent être augmentés, ce dont Le Client sera informé avec un préavis de un (1) mois. Les Abonnements, Forfaits et Options sont facturés d'avance pour la période de facturation à échoir. Toute période commencée est due.

7.2 - Les factures sont établies suivant une périodicité mensuelle et sont adressées au Client par internet uniquement, ce que le Client accepte.

7.3 - W3TEL se réserve le droit de vérifier la solvabilité de ses clients avant d'accepter une commande et peut alors exiger soit un pré-paiement, soit le versement d'un dépôt de garantie dont le montant sera à déterminer comme condition préalable à la fourniture. Le montant de cette garantie sera révisable tous les trimestres. A l'expiration du contrat, le dépôt de garantie sera restitué au Client par chèque ou par virement dans un délai de dix (10) jours à compter du jour où le Client a éteint sa dette envers W3TEL.

7.4 - Sous réserve d'une acceptation par W3TEL d'un post-paiement, le Client s'engage à s'acquitter des factures mensuelles par prélèvement SEPA automatique en euros. Le paiement par mandat administratif est accepté pour les administrations. Seuls les Clients établis à l'étranger et hors du périmètre géographique du SEPA seront gérés en mode pré-paiement par virement. Aucun autre mode de paiement n'est accepté.

7.5 - Conformément aux dispositions légales relatives à l'application des normes bancaires européennes, W3TEL (Identifiant Créancier SEPA - ICS: FR08ZZZ518622), en tant que créancier, a mis en place le prélèvement SEPA. W3TEL attribuera au Client une référence unique de mandat (RUM), qui lui sera communiquée sur ses factures. En cas de modification, de révocation du mandat ou en cas de réclamation relative au prélèvement SEPA, le Client s'adressera au Service Client de W3TEL. Toute contestation sur un prélèvement SEPA autorisé devra être présentée dans un délai maximum de 8 semaines à compter de la

date du débit sur le compte bancaire du Client. Conformément à l'article 19 de l'ordonnance 2009-866 relatif à la continuité des mandats des prélèvements, le consentement donné par le Client au prélèvement antérieur à la mise en place du prélèvement SEPA demeure valable pour le prélèvement SEPA, et W3TEL continuera de débiter le compte du Client conformément à l'autorisation donnée par le Client et aux présentes CGV. Le client autorise expressément W3TEL à effectuer le premier prélèvement SEPA à signature du mandat de prélèvement SEPA.

7.6 - Sauf les clients en mode pré-paiement, le Client s'engage à s'acquitter des factures dans un délai de dix (10) jours à compter de la date de réception de facture. W3TEL ne pratique aucun escompte en cas de paiement anticipé. En cas de pré-paiement, le Client ne pourra utiliser les Services de W3TEL que lorsque W3TEL aura constaté la présence effective du montant versé par le client dans les comptes bancaires de W3TEL et cela jusqu'à concurrence du montant versé.

7.7 - Les montants facturés non réglés à leur échéance pour quelque raison que ce soit, seront majorés de plein droit et sans qu'aucune mise en demeure ne soit nécessaire, d'une part de pénalités de retard calculées sur une base journalière à compter du lendemain de la date d'exigibilité au taux d'intérêt appliqué par la Banque Centrale Européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de 10 points et d'autre part d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de 40 €. Les frais liés à un défaut de paiement seront facturés au Client. Ces sommes continueront à porter intérêts jusqu'à leur total paiement.

7.8 - W3TEL pourra, en cas de non règlement de factures, suspendre les Services du Client puis après l'envoi d'une mise en demeure demeurée sans effet, résilier le contrat de Services.

7.9 - Toute réclamation concernant une facture doit parvenir à W3TEL dans un délai de trente (30) jours suivant sa réception. Le Client sera néanmoins tenu de régler à l'échéance le montant des Consommations et des Abonnements, Forfaits et Options. Passé ce délai de trente (30) jours, la facture est réputée acceptée dans son principe et dans son montant. W3TEL s'engage à statuer sur la réclamation du Client dans un délai maximum de trente (30) jours. Toute réduction de la facture contestée donnera lieu à l'émission d'un avoir venant en déduction de la facture suivante après accord des deux parties.

7.10 - Le rejet d'un prélèvement par la banque du Client pour quelque motif que ce soit, entraînera la refacturation systématique et immédiate par W3TEL à son Client des frais bancaires imputés à W3TEL par la banque pour ce rejet.

7.11 - Tous les montants ou prix communiqués dans le cadre du présent Contrat s'entendent hors taxes, le calcul des coûts des consommations se fera hors taxes auquel viendra se rajouter le montant de la TVA au taux en vigueur.

8 - Réclamations

La facturation du Client est établie à partir des données enregistrées systématiquement et de manière inaltérable sur les supports informatiques de W3TEL. De convention entre les parties, les enregistrements figurant dans le système d'horodatage et de taxation de W3TEL font foi de l'utilisation, de la durée et de la destination des appels par le Client jusqu'à preuve du contraire. W3TEL tient à la disposition du Client ces éléments (détail des communications et éléments sur les prestations facturées au titre du Contrat de Service). En cas de contestation sur le montant d'une facture, les parties conviennent que le détail des communications téléphoniques enregistrées sur notre commutateur et celles détaillées par l'Opérateur seront la seule preuve valable.

9 - Modifications contractuelles

W3TEL informera le Client de toute modification des présentes CGV, CP ou conditions tarifaires un (1) mois avant sa prise d'effet, par courrier électronique à l'adresse fournie par le Client lors de la souscription ou par tout autre moyen (sms, courrier...). La nouvelle version des CGV et des CP sera publiée sur www.w3tel.com.

Le Client, qui n'accepte pas les modifications contractuelles, pourra résilier le Contrat de Service par dérogation aux conditions de l'article 15.2 dans un délai d'un (1) mois à compter de la notification des modifications contractuelles y compris avant la date de fin d'engagement pour les contrats de services conclus avec une durée d'engagement. Cette résiliation sera alors effective 30 jours après la notification du refus par le client. Toutefois, sous réserve de la législation en vigueur, le droit de résiliation prévu ci-dessus n'est ouvert au Client que dans la mesure où les modifications contractuelles portent sur des éléments substantiels dudit Contrat de Service et non sur des modifications mineures ou dues à des nouvelles contraintes législatives ou réglementaires ou imposées par des Autorités.

Au terme de ce délai, le Client comprend et accepte que son utilisation continue des Services constitue une acceptation des CGV et CP de Services modifiées.

10 - Engagement et responsabilité

10.1 concernant l'Equipement

10.1.1 - En cas de commande d'Equipement à W3TEL, les dates indiquées pour la livraison des Equipements sont données à titre indicatif seulement et ne sont pas impératives. W3TEL s'efforcera, dans la mesure du possible, de respecter les délais indiqués, le cas échéant, dans le bon de commande et décline toute responsabilité envers le Client en cas de non livraison ou de retard de livraison d'un Equipement.

10.1.2 - Si un Equipement présente un défaut couvert par la garantie W3TEL, W3TEL procédera, à son choix, à la réparation ou au remplacement de l'Equipement, à condition que l'étiquette d'identification de l'Equipement n'ait pas été retirée ou abîmée et qu'elle soit lisible. Avant d'envoyer l'Equipement à W3TEL, le Client doit sauvegarder ses données et ses paramètres personnels à ses frais. W3TEL ne saura être tenu responsable de la perte des données ou paramètres personnels résultant de la réparation ou du remplacement d'un Equipement.

10.1.3 - La garantie ne couvre pas les défaillances des Equipements dues à : (i) l'usure normale ; (ii) l'abus ou l'utilisation non conforme aux consignes d'utilisation et d'entretien des Equipements fournis par W3TEL ; (iii) les accidents ; (iv) les réparations, les modifications ou les ajustements réalisés par d'autres que W3TEL ; (v) les catastrophes naturelles ; (vi) une ventilation insuffisante ; (vii) les dommages dus au déversement de liquide ; (viii) les défauts résultant de la fixation sur l'Equipement ou de l'utilisation avec l'Equipement d'accessoires ou de pièces auxiliaires non agréés par W3TEL et (ix) les conditions extrêmes de température.

10.1.4 - Le Client doit régler les frais de ramassage/livraison/retour de l'Equipement en cas de recours à la garantie W3TEL.

10.1.5 - La responsabilité de l'Equipement est transférée au Client dès sa livraison. En cas d'achat, le transfert de propriété de l'Equipement est effectif lors du paiement intégral de ce dernier.

10.2 - concernant le Service

10.2.1 - W3TEL s'engage à apporter au Client toute la compétence et le soin nécessaire à la fourniture des Services et à mettre en œuvre toutes les dispositions nécessaires afin d'assurer les Services de manière permanente et continue.

10.2.2 - La responsabilité de W3TEL est limitée aux dommages matériels directs à l'exclusion de tout dommage indirect et/ou immatériel, et en particulier de toute perte de chiffre d'affaires de bénéfice, de profit d'exploitation, de renommée, de clientèle, qu'ils proviennent ou résultent d'un défaut de Service. Les obligations de W3TEL ont le caractère d'obligations de moyens. La responsabilité de W3TEL dans l'exécution du contrat, toutes causes confondues, est limitée au montant dont les modalités de calcul sont définies par ses Objectifs de qualité de service.

10.2.3 - Objectif de qualité de service

W3TEL prendra en charge cinq jours sur sept (5/7), entre 9H00 et 18H00 les Défaillances de fonctionnement du Service, (i) sur incident détecté par W3TEL ou (ii) le cas échéant signalé par le Client (ci-après désignés indistinctement « la Notification de Défaillance ») qui devra apporter sa pleine coopération à W3TEL pour déterminer la cause du problème afin de le résoudre. Toute Notification de Défaillance, dans le cas où la Défaillance est signalée par le Client, devra se faire par l'envoi d'un e-mail à l'adresse support@w3tel.com et/ou par téléphone au numéro 01 80 96 30 00 ou toute autre adresse ou numéro ultérieurement communiqué au Client par W3TEL. En cas de Défaillance, W3TEL s'efforcera de réaliser les objectifs de qualité de service suivants :

Sur un mois, W3TEL s'efforcera de rendre le Service disponible au moins 99,85% du temps, ce temps de disponibilité étant calculé sur la base des Notifications de Défaillance du Client adressé à W3TEL au cours de la période susmentionnée. Le Client pourra, si un Objectif de Disponibilité du Service n'est pas atteint durant un mois, sur demande, bénéficier auprès de W3TEL d'un avoir égal à un pourcentage :

a) des Frais Fixes payables au titre du mois au cours duquel est intervenue la Défaillance
b) et de la moyenne des Frais d'Utilisations payables au titre des trois mois précédents le mois au cours duquel est intervenue la Défaillance et ce, tel que mentionné dans le tableau ci-dessous :

Objectif de Disponibilité du Service	Montant de l'Avoir
De 99,85 à 99,5%	5%
De 99,5 à 97%	10%
Moins de 97%	20%

W3TEL s'efforcera de corriger tout problème ayant causé une Défaillance du Service dans le délai de quatre (4) heures à compter de la réception d'une Notification de Défaillance et de remplacer tout Equipement défaillant mis à disposition du Client ou vendu au Client (si la période de garantie est toujours en cours) dans les quarante-huit (48) heures à compter de la constatation par W3TEL de la défaillance de l'Equipement. Aucune pénalité ne sera due par W3TEL si l'objectif de rétablissement du Service n'est pas atteint.

L'émission d'avoirs par W3TEL est soumise aux limites suivantes :

- a) le montant d'avoir pour Objectif de Qualité de Service émis sur toute période de 30 jours consécutifs sera plafonné à 20% des Frais Fixes et des Frais d'Utilisation mensuels dus au titre du Service défaillant;
- b) les avoirs résiduels ne seront pas reportés à des périodes ultérieures.

10.2.4 - La responsabilité de W3TEL ne saurait être engagée lorsque l'interruption de Service ou le non-respect des engagements résulte :

- d'une mauvaise utilisation des Services par le Client et/ou ses correspondants,
- du fait d'un tiers,
- du fait du Client ou de son installateur et en particulier du non-respect des spécifications techniques W3TEL disponibles sur le site www.w3tel.com pour la mise en œuvre du Service ou d'un mauvais fonctionnement de la desserte interne,
- d'une modification de Service demandée par le Client ou son installateur,
- d'un élément non fourni et/ou non installé par W3TEL,
- de difficultés exceptionnelles et, en particulier, de l'existence de contraintes particulières ou de la nécessité de mettre en œuvre des moyens spéciaux (tel que : accès réglementé, interdiction de passage, obstacles naturels, configurations architecturales non accessibles par des moyens usuels) non imputables à W3TEL,
- de la divulgation par le Client, par tous moyens, du ou des codes d'accès aux Services à une tierce personne non autorisée,
- de la suspension de l'accès au Service dans les cas visés aux présentes,
- du dysfonctionnement total ou partiel du ou des Service(s) résultant de perturbations ou d'interruptions des moyens de télécommunications gérés par des opérateurs auxquels est connecté W3TEL,
- d'aléas de propagation d'ondes électromagnétiques qui peuvent entraîner des perturbations ou des indisponibilités locales,
- de la suspension dans l'exécution des Services dans le cadre de la maintenance du réseau, étant précisé que, sauf urgence, ces opérations seront effectuées en dehors des périodes de haut trafic et qu'un soin particulier sera apporté afin de réduire au maximum la période d'indisponibilité,
- de la restriction à la fourniture des Services ou de cessation du droit d'exploitation des réseaux décidés par l'autorité publique,
- de modifications dues à des prescriptions à W3TEL par l'Arcep ou tout autre organisme réglementaire,
- d'un cas de force majeure ou cas fortuit, tels que définis aux présentes.

W3TEL ne saurait être tenu responsable de l'impossibilité de délivrer le Service en cas de non-respect des obligations et responsabilités du Client.

11 – Obligations et responsabilité du Client

Le Client est tenu au paiement de l'ensemble des sommes facturées au titre du Contrat de Service ainsi que de celles relatives aux Services et/ou options éventuellement souscrits et de l'exécution de l'ensemble de ses obligations.

Le Client s'engage à communiquer à W3TEL une adresse email valide qui servira de contact principal pour toutes les communications de W3TEL vers le Client.

Le Client s'engage à communiquer à W3TEL dans les plus brefs délais toute modification nécessaire à la bonne exécution du Contrat de Service, notamment tout changement de coordonnées bancaires, raison sociale, adresse ou adresse email.

Il est de la responsabilité du Client de ne pas communiquer des informations inexactes à W3TEL, notamment dans le libellé de ses coordonnées. En cas de défaut de déclaration (omission de l'existence de dettes préalables à l'égard de W3TEL ou déclarations inexactes lors de la souscription du Contrat de Service), W3TEL adressera au Client, par tout moyen, une mise en demeure de régulariser sa situation dans un délai maximal de 8 (huit) jours calendaires.

Il est de la responsabilité du Client de déclarer à partir de la page « Mon compte » du site www.w3tel.com le département et la commune sur laquelle il se situe. De ce fait, W3TEL ne pourra être tenu responsable en cas d'erreur de la part du Client dans la déclaration de sa localité ne permettant pas de porter les numéros vers un opérateur tiers en raison d'une incohérence ou incompatibilité au niveau de la localité. De la même manière, W3TEL ne pourra être tenu responsable en cas d'erreur de la part du Client dans la déclaration de sa localité entraînant une incohérence dans l'acheminement des appels vers les numéros d'urgence.

Dans le cadre d'opérations de support, le Client s'engage à mener toute action à la demande des techniciens W3TEL, et notamment à redémarrer ses Equipements afin de résoudre d'éventuels dysfonctionnements.

Si le Client souhaite apparaître dans les annuaires, il devra en faire la demande à W3TEL.

Le Client reconnaît qu'il a bien pris connaissance des recommandations de la société W3TEL relatives à la sécurisation des installations sur le site www.w3tel.com recommandant la mise en place systématique des règles de sécurité minimales et qu'il a bien vérifié ou fait vérifier l'éligibilité et la compatibilité technique, en particulier les appareils

analogiques de type fax, affranchisseuse, terminal de paiement ou centrale de télésurveillance connectés à un adaptateur téléphonique.

Il est de sa responsabilité de s'assurer, en outre, pour obtenir un service de qualité :

- du dimensionnement de son accès Internet, conforme aux recommandations de W3TEL disponibles sur la page web www.w3tel.com,
- de la priorisation des flux voix sur les flux données sur son réseau,
- de la mise à disposition d'un câblage Ethernet de catégorie 5 ou plus,
- de l'utilisation d'un équipement d'accès respectant l'intégrité des messages SIP et l'ouverture des ports nécessaires au bon fonctionnement du Service.

Le Client reste seul responsable de la conservation, de la confidentialité et de l'utilisation des codes d'accès, identifiants et lignes fournis par W3TEL, indispensables à l'utilisation de certains Services ou en vue de modifier l'offre initialement souscrite, ainsi que tous les actes qu'ils permettent de réaliser.

Le Client reste responsable des connexions ou des appels émis depuis ses Equipements au travers de ses identifiants, codes d'accès ou lignes. Il appartient au Client de prendre toutes mesures propres à assurer la sécurité des données relatives à son Contrat et de ces différents codes (personnalisation) et/ou identifiants. W3TEL ne saurait être responsable des conséquences que pourrait avoir toute divulgation, même accidentelle, de ces codes et/ou identifiants à un tiers.

En cas de divulgation, détournement, perte ou vol de ses identifiants, codes d'accès ou lignes, le Client doit sans délai demander de nouveaux identifiants et codes personnels en se connectant sur le formulaire « Contact » du site www.w3tel.com. Le Client est responsable des conséquences pécuniaires d'une utilisation frauduleuse ou abusive des identifiants, codes d'accès ou lignes fournis par W3TEL dans le cadre du Service. Toute connexion avec les identifiants, codes d'accès ou lignes du Client sera réputée avoir été effectuée par ce dernier.

Le Client s'engage à utiliser les Services en « bon père de famille » et s'interdit toute utilisation contraire aux lois et règlements en vigueur. Il s'engage notamment (mais pas exclusivement) à ne pas utiliser (ou autoriser/ permettre à un tiers d'utiliser) les Services pour transmettre des informations, offrir tout service, recevoir des éléments ou des données de quelque nature que ce soit, qui seraient en violation des lois et règlements en vigueur, qui présenteraient un caractère abusif, menaçant, choquant, diffamatoire, pornographique ou qui pourrait être considéré comme offensant par tout autre moyen, ou encore porteraient atteinte à des engagements de confidentialité ou violeraient des droits de propriété intellectuelle ou industrielle ou autre.

Le Client s'engage également à ne pas transmettre en connaissance de cause ou par négligence tout élément électronique et/ou logique via le Service qui causerait ou serait susceptible de causer un dommage de quelque nature que ce soit aux systèmes informatiques de W3TEL ou à d'autres utilisateurs de l'Internet. Le Client s'engage notamment à respecter les règles déontologiques telles que décrites sur le site www.w3tel.com relatives aux services télématiques.

Le Client fera son affaire personnelle de ses droits et obligations envers la SACEM et la SCPA.

Le Client est responsable des Equipements loués par W3TEL et devra les restituer en bon état. Dans le cas contraire, l'Equipement sera facturé dans les termes et conditions prévus dans les CP.

12 - Intervention technique

Le Client s'engage à faire parvenir à W3TEL, soit directement, soit par l'intermédiaire de son prestataire technique, toutes les informations techniques nécessaires à l'installation des Services.

Dans le cas où l'intervention de son prestataire technique est nécessaire lors de la Mise en Service, le Client s'engage à ce que son intervention se fasse dans les délais requis par le département technique de W3TEL. Les Frais inhérents à l'intervention du prestataire technique du Client restent entièrement à la charge de ce dernier. Tout retard de Mise en Service lié à l'Equipement ou l'intervention du prestataire technique du Client, ne pourra être imputé à W3TEL.

13 - Accès à l'Adresse d'Installation

Le Client autorise W3TEL, ainsi que leurs agents, à accéder aux adresses d'Installation à toutes heures normales de bureau pour tous les cas relevant de l'application du présent Contrat.

14 - Force majeure

Outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence de la Cour de Cassation, sont considérés comme des cas de force majeure ou cas fortuits : les intempéries exceptionnelles, les catastrophes naturelles, les inondations, les incendies, la foudre, les virus informatiques, les phénomènes d'origine électrique ou électromagnétique qui perturbent les Réseaux, les attentats, les restrictions légales à la fourniture de services de télécommunications, et de façon générale, les événements ayant nécessité l'application de plans locaux ou nationaux de maintien de la continuité des services de télécommunications, et tout autre

événement force majeure ou cas fortuit au sens de l'article 1148 du Code civil.

15 – Conditions d'application des forfaits illimités

En fonction des Abonnements commandés par le Client sous la forme de forfaits illimités, les comptes de téléphonie sur IP peuvent inclure la terminaison vers plusieurs destinations fixes, mobiles en France métropolitaine et à l'international.

L'application des forfaits illimités est autorisée uniquement depuis le(s) téléphone(s) utilisé(s) par le Client lorsqu'il(s) est (ou sont) fourni(s) par W3TEL, configuré(s) et administré(s) par W3TEL. L'Abonnement ne peut en aucun cas être affecté à une passerelle ou un PABX.

Ces offres ne s'appliquent qu'aux entreprises dans le cadre d'un usage conversationnel et personnel. Elles ne s'appliquent pas pour les professionnels des télécommunications : opérateurs, téléboutiques, téléprospection, phoning, centre d'appels, cartes prépayées, services vocaux.

L'utilisateur s'engage à ne pas utiliser simultanément ses identifiants de connexion (couple login / mot de passe SIP) depuis plusieurs téléphones et/ou logiciels (« softphones ») permettant d'émettre des appels.

Le forfait illimité associé à l'Abonnement de téléphonie sur IP comprend les appels émis vers moins de 100 numéros différents.

Les renvois d'appels ne sont pas inclus dans les forfaits illimités.

La terminaison des appels pour les Utilisateurs ne répondant pas à ces critères sera facturée à la minute selon la tarification. W3TEL se réserve la possibilité de facturer les consommations rétroactivement et de suspendre immédiatement l'application du forfait illimité sur ces comptes en cas de non-respect de ces conditions, d'utilisation frauduleuse ou «non» raisonnable de l'offre.

16 - Suspension, résiliation, transfert et cession du Contrat

16.1 - Suspension

W3TEL se réserve le droit de suspendre totalement ou partiellement l'exécution du contrat (l'accès aux numéros d'urgence étant toujours possible) ou de limiter l'accès aux services par le Client après l'avoir avisé par tout moyen :

- dans l'attente de l'exécution par le Client de l'une de ses obligations prévues au titre du Contrat de Service,
- dans l'attente du règlement du dépôt de garantie ou de l'engagement de caution ou de l'avance sur consommation visés aux présentes,
- en cas de non-paiement total ou partiel par le Client des sommes dues,
- en cas d'augmentation anormalement excessive du montant des consommations du Client, ceci en vue de préserver les intérêts du Client,
- en cas de force majeure, telle que définie aux présentes,
- si le client réalise plus de trente (30) transactions SIP par seconde,
- si la durée moyenne quotidienne des appels est inférieure à quarante (40) secondes,
- en cas d'utilisation inappropriée ou non conforme du Service.

La suspension des Services n'entraîne pas l'arrêt de la facturation, sauf suspension pour cas de force majeure.

Le rétablissement des Services souscrits après suspension peut donner lieu à facturation de frais de remise en service d'un montant de 15,00 eur HT par service auxquels peuvent s'ajouter la fourniture par le Client de toute nouvelle garantie jugée utile par W3TEL.

16.2 Résiliation

16.2.1 - W3TEL se réserve le droit de mettre fin au présent Contrat à tout moment en informant le Client par écrit avec préavis de 30 jours. Ce délai est porté à 60 jours dans le cas d'une résiliation effectuée moins de 30 jours après la date d'activation du premier Service livré.

Le Contrat de Service peut être résilié par W3TEL sans délai ni préavis, avec effet immédiat et sans que le Client ne puisse prétendre à une quelconque indemnisation, dans les cas suivants :

- défaut de déclaration ou fausse déclaration du Client concernant le Contrat de Service après mise en demeure restée infructueuse,
- manquement du Client à l'une quelconque de ses obligations contractuelles, après mise en demeure restée sans effet,
- non-paiement total ou partiel des sommes dues après mise en demeure restée sans effet,
- défaut de constitution des garanties dans les conditions décrites aux présentes,
- non activation du ou des Service(s) dans un délai de trois (3) mois à compter de la souscription,
- non continuation du Contrat de Service décidée par l'administrateur judiciaire dans le cadre d'une procédure de redressement judiciaire ou de mise en liquidation judiciaire de la société,
- faillite personnelle prononcée judiciairement,
- résiliation et/ou modifications substantielles des relations contractuelles entre W3TEL et les autres opérateurs,
- perte des autorisations d'exploitation du réseau,
- en cas d'utilisation inappropriée ou abusive d'une offre de Service comprenant des communications illimitées,

- constatation par W3TEL de l'usage non conforme du Service tel qu'il est décrit dans les Conditions Particulières.

16.2.2 - Sauf dans le cas où il a souscrit une durée d'engagement, le Client peut résilier le Contrat par lettre recommandée avec accusé de réception adressé à W3TEL avec un délai minimum de prévenance de 30 jours ou 60 jours dans le cas d'une résiliation effectuée moins de 30 jours après la date d'activation du premier Service livré. La résiliation prendra effet à la fin du mois suivant celui au cours duquel le courrier de résiliation aura été reçu.

Le Client peut résilier un Service ou l'ensemble de ses contrats dans les mêmes conditions.

Le Client peut résilier le présent Contrat dans les conditions prévues par la loi en cas d'ouverture d'une procédure de redressement judiciaire ou de désignation d'un mandataire liquidateur.

16.2.3 - Dans le cas où les contrats de services seraient résiliés avant la date de fin d'engagement, le Client est tenu au paiement du montant dû au titre de la fraction non échue de la période d'engagement des contrats de Services.

Aucune résiliation ne saurait intervenir entre la date de souscription du présent contrat et la date d'activation du premier Service commandé.

Dans le cas où le présent Contrat ou une partie de celui-ci prend fin, quelle qu'en soit la raison, le Client s'engage à s'acquitter des Frais de Gestion des Services, des frais de communications et tous les autres frais éventuels jusqu'à la date d'effet de la résiliation du présent Contrat. Concernant la facturation des abonnements, tout mois commencé est dû dans son intégralité, aucun prorata n'est effectué.

Les options étant souscrites sur un Service donné et pour une durée indéterminée, la résiliation du Service portant l'option entraînera la résiliation de cette dernière.

16.2.4 - Il est entendu que si le Client a souscrit au Contrat de Service par le biais d'un distributeur ou revendeur agréé par W3TEL, le Client donne mandat à ce revendeur pour effectuer la résiliation pour son compte.

16.2.5 - En cas d'arrêt de l'utilisation des services, après réception de la lettre recommandée du client notifiant la résiliation de son contrat, et après édition de la dernière facture, envoyée le mois suivant du mois de la coupure des services par W3TEL, W3TEL s'engage à calculer le solde du compte et à restituer, le cas échéant, le trop versé au client.

16.2.6 - En cas de prépaiement, W3TEL remboursera les sommes prépayées n'ayant pas donné lieu à consommation, après déduction de toutes sommes (en ce compris les Frais de Gestion des services et de Consommations) que le Client doit à W3TEL.

16.3 Transfert de contrat de service

Dans le cadre d'une continuité de Services, W3TEL se réserve le droit d'effectuer le transfert de ses clients vers toute autre société de commercialisation de services ou tout opérateur de son choix ayant reçu son agrément. Le Client ne pourra se prévaloir de ce transfert pour résilier son contrat de Service.

16.4 Cession

Le Contrat ne peut être cédé ou transmis par le client sous quelque forme que ce soit, en totalité ou en partie, sans l'accord préalable exprès et écrit de W3TEL. En cas d'accord de W3TEL, le Client s'engage à régler au préalable toutes les sommes encore éventuellement dues au titre du Contrat avant la cession.

W3TEL peut céder, transférer ou apporter à un tiers en mesure de les exécuter et sous une forme quelconque, les droits et obligations nés du Contrat sous réserve que la cession du contrat n'emporte aucune diminution des droits du Client.

17 – Propriété, mandat et portabilité

Le Client certifie être titulaire des lignes pour lesquelles il souscrit aux Services W3TEL, bénéficier d'un abonnement au service téléphonique d'un opérateur et mandater W3TEL et ses prestataires techniques pour mener en son nom et pour son compte auprès des opérateurs, toutes les étapes nécessaires à la mise en œuvre de la portabilité. Le Client reconnaît avoir été informé que la mise en œuvre de la portabilité entraînera la résiliation auprès de son ancien opérateur de ses abonnements téléphoniques. Il reste de la responsabilité du Client de résilier ses forfaits et options auprès de son opérateur.

18 – Informatique, liberté et confidentialité

En application de la Loi « Informatique et Liberté » n° 7817 du 6 janvier 1978 le Client dispose d'un droit individuel d'accès et de rectification prévu par les articles 34, 35 et 36 de cette loi, relatif aux données le concernant ainsi que d'un droit d'opposition, dans les conditions prévues par la délibération CNIL n°80-10 du 1er avril 1980. W3TEL se réserve cependant la possibilité de faire figurer le nom du Client sur la liste des références commerciales communiquée au public à défaut d'interdiction expresse de la part du Client. Sauf opposition du Client (par courrier à l'adresse indiquée sur le bon de commande), W3TEL peut communiquer les informations concernant le Client à des instituts de sondage, d'étude

de marché et/ou à des sociétés partenaires dans le cadre d'opérations commerciales.

À tout moment, le Client peut modifier ses coordonnées directement sur www.w3tel.com. Ces informations permettent de faciliter au Client l'utilisation du site web, en lui évitant par exemple de procéder à de multiples re-saisies, et de profiter pleinement de toutes les fonctionnalités que le site offre au Client. L'adresse du Client est utile au moment de la commande afin de lui adresser sa commande. Les coordonnées téléphoniques du Client permettent au service client de W3TEL de contacter le Client pour le suivi de sa commande. L'adresse Email du Client permet à W3TEL d'identifier le Client et de confirmer les commandes du Client.

19 – Opposabilité des échanges électroniques et SMS

Le Client accepte expressément que toute demande par Email lui soit opposable, que la preuve du consentement du Client relatif aux dites

demandes soit constituée par un enregistrement sur le système d'information de W3TEL. Le Client accepte donc que cette donnée soit enregistrée et reproduite sur un support informatique choisi par W3TEL, moyens dont il reconnaît la valeur probante.

20 – Indépendance des clauses

Si des stipulations des présentes CGV se révélaient nulles ou sans objet, les autres stipulations demeurent inchangées et continuent à s'appliquer comme si les stipulations nulles et sans objet n'y figuraient plus.

21 – Loi applicable et clause attributive de compétence

Le présent Contrat de Services relève de la compétence exclusive des juridictions françaises. Seule la loi française est applicable au présent contrat. Le tribunal compétent en cas de litige est le Tribunal de commerce de Versailles.