

Conditions Générales de Vente (CGV)

Audit et conseils

Article 1 : Objet

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) s'appliquent à toutes les prestations d'audit et de conseil de la société CYBERTEAM. Conformément à la réglementation en vigueur, les présentes CGV sont systématiquement communiquées au Client qui en fait la demande pour lui permettre de passer toute commande. Le Client est présumé avoir pris connaissance et accepté les présentes CGV au plus tard à la date de signature de l'ordre de mission. Les présentes CGV s'imposent au Client et toute condition contraire et notamment toute condition générale ou particulière opposée par le Client ne pourra prévaloir sur elles, sauf acceptation écrite de CYBERTEAM. Le fait que CYBERTEAM ne se prévale pas à un moment donné de l'une quelconque des présentes CGV ne peut être interprété comme valant renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

CYBERTEAM peut modifier ses CGV à tout moment. La version applicable des CGV est celle en vigueur au jour de la réalisation de la prestation.

Article 2 – Définition des prestations

CYBERTEAM réalise des prestations de conseil, d'audit, d'expertise et d'accompagnement dans les domaines de la téléphonie, du numérique et de l'informatique.

La prestation de service fournie au Client sera précisément détaillée dans l'ordre de mission et pourra se décomposer en plusieurs étapes :

- Audit de la structure et des usages métiers ;
- Sélection de solutions et proposition d'offres ;
- Accompagnement à la mise en place et au lancement des solutions et offres choisies ;
- Analyse et suivi du fonctionnement et des performances des solutions ;
- Sélection de services associés (rachat, rééquipement, financement, protection et assurance, réparation, etc.).

La prestation sera réputée accomplie au jour de la remise au Client du dossier de synthèse définitive.

Le Client autorise expressément CYBERTEAM à faire appel à tous tiers de son choix, à tout moment, pour l'exécution de tout ou partie de la prestation.

Article 3 – Commande

Le Client accepte la prestation proposée en retournant l'ordre de mission en ce compris les présentes CGV établis par CYBERTEAM dûment datés et signés, par mail, télécopie ou voie postale.

Le Client devra verser à réception de la facture d'acompte émise par CYBERTEAM une somme représentant 30 % du montant total de la prestation qui lui restera acquise dans tous les cas.

Article 4 – Prix

Les prestations sont réalisées aux tarifs fixés à l'ordre de mission.

Le prix proposé sur l'ordre de mission est valable un mois.

Article 5 – Facturation et modalités de paiement

Les prix sont exprimés en euros hors taxes et majorés de la TVA aux taux en vigueur en France au jour de la facturation.

Dès la réception de l'ordre de mission signé et enregistré par CYBERTEAM, une facture d'acompte est adressée au Client. Elle est payable à réception. Le règlement de la facture d'acompte déclenche la réalisation de la prestation.

Une facture définitive représentant le solde soit 70 % de la commande est ensuite adressée au Client dès la remise du dossier de synthèse définitive. Cette facture est payable trente jours fins de mois.

Les éventuels frais et débours engagés par CYBERTEAM et liés à la réalisation de la prestation (ex : déplacements, frais de dossier, envois de documents, etc.) sont à la charge du Client.

Le paiement des factures s'effectuera par chèque bancaire ou virement bancaire.

Tout défaut de paiement à l'échéance, rendra immédiatement exigible l'intégralité des sommes dues au titre de la prestation et entraînera de plein droit, le lendemain de la date d'exigibilité la facture :

Le paiement de pénalités de retard calculées au taux d'intérêt appliqué par la Banque Centrale Européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de dix points ;

Le paiement d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros HT et une indemnité complémentaire pourra être réclamée, sur justificatifs, si les frais de recouvrement exposés sont supérieurs au montant de l'indemnité forfaitaire conformément à l'article L. 441-6 du Code de Commerce.

A défaut de paiement dans un délai de trente (30) jours à compter de la première présentation d'une lettre recommandée avec accusé de réception, CYBERTEAM pourra par ailleurs prononcer l'exigibilité de toutes les sommes dues par le Client, y compris le montant de la facture définitive restant à courir, sans préjudice de la faculté de résilier la prestation conformément à l'article 7 des présentes.

Clause de réserve de propriété : le résultat de la prestation et le dossier de synthèse demeurent la propriété de CYBERTEAM jusqu'au paiement intégral du prix principal et accessoire. En conséquence, seul le paiement intégral du prix et accessoire permet au Client de devenir pleinement propriétaire du résultat de la prestation et d'en disposer comme il l'entend.

Article 6 – Obligations de CYBERTEAM

CYBERTEAM s'oblige à faire appel à tout son savoir-faire nécessaire à la bonne exécution des obligations contractuelles à sa charge.

CYBERTEAM s'oblige à employer un personnel qualifié et disposant des compétences nécessaires à l'exécution de la présente mission.

CYBERTEAM s'oblige à utiliser un matériel et des moyens adaptés aux missions confiées.

CYBERTEAM fera ses meilleurs efforts pour réaliser les prestations dans les délais convenus et spécifiés sur l'ordre de mission, étant ici rappelé que ceux-ci ne sont donnés qu'à titre indicatif.

CYBERTEAM s'oblige à informer immédiatement le Client de toute difficulté l'empêchant de poursuivre l'exécution de sa mission.

Les retards de réalisation ne peuvent donner lieu à dommages et intérêts, à retenue ni à annulation des demandes de prestations en cours.

En outre, tous les délais de réalisation, même convenus par une stipulation particulière, seront annulés ou retardés par tous cas fortuits ou de force majeure ci-après définis, déchargeant ainsi CYBERTEAM de son obligation de réaliser la prestation.

Article 7 – Obligations du Client

La bonne exécution de la prestation nécessite une collaboration active du Client qui devra notamment :

Communiquer à CYBERTEAM toutes les informations, documents et informations utiles à la bonne réalisation de la prestation ;

Vérifier l'exactitude des données communiquées à CYBERTEAM ;

Prendre toutes dispositions nécessaires à faciliter la mission de CYBERTEAM notamment en cas de déplacement sur site de son personnel et notamment lui mettre un local travail à disposition ainsi que le matériel ou les autres moyens qu'il jugera nécessaire à l'exécution de la prestation.

Article 8 – Force majeure

L'inexécution de tout ou partie de ses obligations par l'une ou l'autre des parties ne pourra engager sa responsabilité si l'inexécution est due à un événement de force majeure, tel que prévu par la loi et la jurisprudence française.

Les parties conviennent expressément que seront considérés comme cas de force majeure tous événements imprévisibles, irrésistibles et extérieurs, soit chez l'une des parties, soit chez ses fournisseurs, ses prestataires et/ou sous-traitants, ainsi que les interdictions ou restrictions des autorités publiques à la fourniture des services de télécommunications.

Le cas de force majeure suspend les obligations nées du contrat pendant toute la durée de son existence. Toutefois, si le cas de force majeure avait une durée d'existence supérieure à soixante (60) jours consécutifs, il ouvrirait droit à la résiliation de plein droit du contrat par l'une ou l'autre des parties huit (8) jours après l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception, notifiant cette décision.

Article 9 – Résiliation

En cas de manquement de l'une des parties à l'une quelconque de ses obligations, et sauf cas de force majeure, l'autre partie pourra la mettre en demeure de respecter ses engagements par lettre recommandée avec accusé de réception faisant mention expresse des griefs et de son intention de mettre fin au contrat si les engagements n'étaient pas respectés.

A défaut pour la partie fautive d'avoir remédié à son manquement dans un délai de trente (30) jours à compter de la première présentation de ladite mise en demeure, l'autre partie pourra mettre fin au contrat de plein droit par l'envoi d'une seconde lettre recommandée avec accusé de réception.

Dans tous les cas, les sommes perçues au titre de l'acompte et celles dues au titre de la facture correspondant à l'état d'avancement des travaux effectués demeureront acquises à CYBERTEAM et le délai de règlement sera ramené au plus tard à la date d'effet de la résiliation.

Article 10 – Responsabilités

CYBERTEAM n'est liée au Client que par une obligation de moyens et non de résultat.

En aucun cas, la responsabilité de CYBERTEAM ne pourra être recherchée pour les dommages indirects qui pourraient être causés par la prestation fournie. De convention expresse entre les parties, sont considérées comme dommages indirects tout préjudice moral ou commercial, pertes de bénéfices, de chiffres d'affaires, de commandes, de revenus, de clientèle, de données et toute action dirigée contre le Client par un tiers et les conséquences en résultant.

CYBERTEAM ne saurait être tenue responsable de retards de transmissions d'informations ou de pièces occasionnés par les services internes au Client provoquant de facto une prolongation des délais définis à l'ordre de mission.

En tout état de cause, le montant total des indemnités que CYBERTEAM pourrait être amenée à verser au Client pour quelque raison que ce soit est, d'un commun accord, limité aux honoraires perçus au titre des travaux pour lesquels leur responsabilité a été retenue, depuis la date où se situe le fait générateur de leur responsabilité.

CYBERTEAM déclare être parfaitement assurée au titre de sa responsabilité civile professionnelle auprès de AXA. Elle limite sa responsabilité résultant de l'exécution ou de l'inexécution des obligations ci-dessus décrites, à un montant égal au plafond annuel par sinistre défini par la police en vigueur à la date de souscription du contrat. Le Client accepte dès lors de renoncer à un recours contre CYBERTEAM au-delà de la limite des sommes assurées et s'engage à y faire renoncer son assureur dans les mêmes conditions.

Article 11 – Obligation de confidentialité

CYBERTEAM considérera comme strictement confidentiel, et s'interdira de divulguer, toute information, document ou donnée, dont il pourra avoir connaissance à l'occasion du présent contrat. Pour l'application de la présente clause, CYBERTEAM répond de ses salariés comme d'elle-même. CYBERTEAM ne saurait toutefois être tenue responsable d'aucune divulgation si les éléments divulgués étaient dans le domaine public à la date de la divulgation, ou s'il en avait connaissance, ou les obtenait de tiers par des moyens légitimes.

Article 12 – Notifications

Toute notification ou communication sera adressée :

Pour CYBERTEAM à l'adresse suivante : ZAE Moulin Bertin - 9, Rue Antoine Ferchault de Réaumur à FONTENAY LE COMTE (85200) ou par email à contact@squartis.com qui devra faire l'objet d'une confirmation par courrier ou email.

Pour le Client à l'adresse communiquée lors de l'envoi de l'ordre de mission accepté.

Article 13 – Loi applicable/clause attributive de juridiction

La loi française sera seule applicable.

Tout litige entre les parties, relatif à leurs relations commerciales et notamment à la conclusion, l'interprétation, l'exécution et la cessation du présent contrat sera soumise à la compétence exclusive du TRIBUNAL DE COMMERCE DE LA ROCHE SUR YON (85), même en cas d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs.

Article 14 – Nullité d'une clause

La nullité ou la non-opposabilité de toute disposition des présentes ne devra pas affecter les autres stipulations. Dans ce cas cependant, les parties devront dans la mesure du possible remplacer la disposition annulée par une stipulation correspondant à l'esprit et à l'objet des présentes. A défaut, il conviendra d'interpréter l'acte comme si la clause nulle ou inopposable avait été omise.

Vente

Article 1 : Objet

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) ont pour objet de régir les relations contractuelles entre la société CYBERTEAM et le Client dans le cadre de la vente de biens proposés à la vente par CYBERTEAM. Le terme « vente » désigne toute fourniture d'objets mobiliers corporels, quelle que soit la qualification exacte du contrat. Chaque commande enregistrée conformément à l'article 2 des présentes constituera les conditions particulières venant modifier ou compléter les présentes conditions générales.

Conformément à la réglementation en vigueur, les présentes CGV sont systématiquement communiquées au Client qui en fait la demande pour lui permettre de passer toute commande. Le Client est présumé avoir pris connaissance et accepté les présentes CGV au plus tard à la date de signature du bon de commande. Les présentes CGV s'imposent au Client et toute condition contraire et notamment toute condition générale ou particulière opposée par le Client ne pourra prévaloir sur elles, sauf acceptation écrite de CYBERTEAM. Le fait que CYBERTEAM ne se prévale pas à un moment donné de l'une quelconque des dispositions des présentes CGV ne peut être interprété comme valant renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

CYBERTEAM peut modifier ses CGV à tout moment. La version applicable des CGV est celle en vigueur au jour de la signature du bon de commande.

Article 2 – Commande

Pour être valable, le bon de commande doit préciser la quantité des produits vendus, le prix convenu, les conditions de paiement, le lieu et la date de livraison puis être retourné, en ce compris les présentes CGV, à CYBERTEAM, dûment datés et signés, par mail, télécopie ou voie postale.

Toute commande n'est considérée comme acceptée, après le versement de l'acompte, que si elle est confirmée par écrit ou exécutée par CYBERTEAM.

Toute commande donne lieu à la facturation d'une somme forfaitaire représentant 30 % du montant total de la commande à titre d'acompte qui lui restera acquise dans tous les cas.

Toute modification ou résolution de commande demandée par le Client ne pourra être prise en considération que si elle est parvenue par écrit avant tout engagement de dépense concernant la commande. Toute modification de commande devra faire l'objet d'une acceptation écrite de CYBERTEAM. Si elle est refusée par CYBERTEAM, l'acompte versé ne sera pas être restitué.

Article 3 – Prix

Les produits sont vendus aux prix en vigueur au moment de la passation de la commande exprimés en euros hors taxes et majorés de la TVA aux taux en vigueur au jour de la facturation et des frais de transport. Les frais de transport seront indiqués au Client avant tout règlement.

Article 4 – Livraison

4.1. Modalités

La livraison s'effectue conformément à la commande soit par la remise directe du produit au Client, soit par délivrance à un expéditeur ou un transporteur dans les locaux de CYBERTEAM.

4.2. Délais

Les livraisons ne sont opérées qu'en fonction des disponibilités et dans l'ordre d'arrivée des commandes. CYBERTEAM est autorisée à procéder à des livraisons de façon globale ou partielle.

Les délais de livraison sont indiqués à titre indicatif, aussi exactement que possible, mais sont fonction des possibilités d'approvisionnement et de transport de telle manière qu'ils ne peuvent être garantis.

Les dépassements de délai de livraison ne peuvent donner lieu à dommages-intérêts, à pénalités, à retenue ni à annulation des commandes en cours.

4.3. Risques

Dans tous les cas, les produits voyagent aux risques et périls du destinataire auquel il appartient en cas d'avaries ou de manquant de refuser le colis ou faire toutes constatations nécessaires et de confirmer ses réserves par acte extrajudiciaire ou par lettre recommandée avec avis de réception auprès du transporteur dans les trois jours qui suivent la réception des marchandises conformément à l'article L. 133-3 du Code de Commerce.

Le transfert des risques de vol, perte, détérioration ou destruction au profit du Client s'opère lors de la livraison ou lors de la remise au premier transport lorsque la livraison est confiée à un transporteur et ce, même en cas de vente convenue franco.

Il appartient à ce titre au client de vérifier les marchandises lors de la livraison.

Article 5 – Réception

Sans préjudice des dispositions à prendre vis-à-vis du transporteur sus évoquées, en cas de marchandises manquantes, détériorées ou de non-conformité apparente, les réclamations devront être formulées par écrit par le Client à réception des marchandises et ce, au plus tard dans les 48 heures.

Il appartiendra au Client de fournir toute justification quant à la réalité des vices ou anomalies constatés. Il devra laisser à CYBERTEAM toute facilité pour procéder à la constatation de ces vices et pour y remédier. Il s'abstiendra d'intervenir lui-même ou de faire intervenir un tiers à cette fin. A défaut, le Client sera réputé avoir accepté les marchandises sans réserve.

Article 6 – Retours

6.1. Modalités

Tout retour de produit non conforme doit faire l'objet d'un accord formel entre CYBERTEAM et le Client. Tout produit retourné sans cet accord serait tenu à la disposition du Client et ne donnerait pas lieu à l'établissement d'un avoir. Les frais et les risques du retour sont toujours à la charge du Client.

Aucun retour ne sera accepté après un délai de sept (7) jours suivant la date de livraison.

6.2. Conséquences

Toute reprise acceptée par CYBERTEAM entraînera l'établissement d'un avoir au profit du Client, après vérification qualitative et quantitative des produits retournés ; les retours non conformes à la procédure ci-dessus seront sanctionnés par la perte pour le Client des acomptes qu'il aura versés.

En cas de vice apparent ou de non-conformité des produits livrés, dûment constaté par CYBERTEAM dans les conditions prévues ci-dessus, le Client pourra obtenir le remplacement gratuit, ou le remboursement des produits au choix de CYBERTEAM, à l'exclusion de toute indemnité ou dommages-intérêts.

Article 7 – Facturation et modalités de paiement

7.1. Modalités

Lors de l'enregistrement de la commande, le Client devra verser un acompte représentant 30 % du montant TTC de la facture, le solde devant être payé au plus tard à la date de livraison des marchandises.

Le paiement des factures s'effectuera par chèque bancaire ou virement bancaire.

Sauf indication contraire, tout règlement du Client est attribué à la facture la plus ancienne.

Aucun escompte ne sera consenti en cas de paiement anticipé.

7.2. Retard ou défaut de paiement

En cas de retard de paiement, CYBERTEAM pourra suspendre toutes les commandes en cours, sans préjudice de toute autre voie d'action.

Tout défaut de paiement à l'échéance, rendra immédiatement exigible l'intégralité des sommes dues au titre de la commande et entraînera de plein droit, sans mise en demeure préalable, le lendemain de la date d'exigibilité de la facture :

- Le paiement de pénalités de retard calculées au taux d'intérêt appliqué par la Banque Centrale Européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de dix points sur la base du montant hors taxes de la somme restante due ;
- Le paiement d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros HT et une indemnité complémentaire pourra être réclamée, sur justificatifs, si les frais de recouvrement exposés sont supérieurs au montant de l'indemnité forfaitaire conformément à l'article L. 441-6 du Code de Commerce.

Article 8 – Clause de réserve de propriété

CYBERTEAM conserve la propriété des biens vendus jusqu'au paiement intégral du prix principal, intérêts et accessoires, même en cas d'octroi de délai de paiement. Toute clause contraire, notamment insérée dans les conditions générales d'achat, est réputée non écrite.

A ce titre, si le Client fait l'objet d'une procédure de redressement ou liquidation judiciaire, CYBERTEAM se réserve le droit de revendiquer, dans le cadre de la procédure collective, les marchandises vendues et restées impayées.

A compter de la livraison, le Client est constitué dépositaire et gardien desdites marchandises.

En cas de non-paiement et à moins que CYBERTEAM ne préfère demander l'exécution pleine et entière de la vente, CYBERTEAM se réserve le droit de considérer la vente comme résolue pour faute, après mise en demeure adressée par LRAR restée infructueuse pendant quinze jours et de

revendiquer les marchandises livrées, les frais de retour restant à la charge du Client et les versements effectués étant acquis à CYBERTEAM à titre de clause pénale.

Article 9 – Obligations de CYBERTEAM

CYBERTEAM fera ses meilleurs efforts pour que les commandes soient livrées dans les délais indiqués, étant ici rappelé que ceux-ci ne sont donnés qu'à titre indicatif. Les retards de livraison ne peuvent donner lieu à dommages et intérêts, à retenue ni à annulation des commandes en cours.

CYBERTEAM s'oblige à informer immédiatement le Client de toute difficulté l'empêchant de procéder à la livraison des marchandises commandées.

En outre, tous les délais de livraison, même convenus par une stipulation particulière, seront annulés ou retardés par tous cas fortuits ou de force majeure ci-après définis, déchargeant ainsi CYBERTEAM de son obligation de livraison.

Article 10 – Obligations du Client

La bonne exécution de la commande nécessite une collaboration active du Client qui devra notamment communiquer les coordonnées exactes de livraison, à défaut de quoi CYBERTEAM ne pourra pas être tenue responsable, de tout défaut de livraison.

Article 11 – Garantie

11.1. Étendue

En sus de la garantie légale pour vices cachés prévue à l'article 1641 et suivants du Code Civil, les produits sont garantis contre tout défaut de matière ou de fabrication pendant une durée de un (1) an, à compter de la date de livraison à titre de garantie conventionnelle. Les interventions au titre de la garantie ne sauraient avoir pour effet de prolonger la durée de celle-ci.

Au titre de cette garantie, la seule obligation incombant à CYBERTEAM sera, à son choix, le remplacement gratuit ou la réparation du produit ou de l'élément reconnu défectueux par ses services sauf si ce mode de dédommagement s'avère impossible ou disproportionné. Pour bénéficier de la garantie, tout produit doit être, au préalable, soumis à CYBERTEAM dont l'accord est indispensable pour tout remplacement. Les frais éventuels de port sont à la charge du Client qui ne pourra prétendre à une quelconque indemnité en cas d'immobilisation du bien du fait de l'application de la garantie.

11.2. Exclusions

La garantie ne joue pas pour les vices apparents.

Sont également exclus les défauts et détériorations provoqués par l'usure naturelle ou par un accident extérieur, par une utilisation non conforme, ou encore par une modification du produit non prévue ni spécifiée par CYBERTEAM et/ou le fabricant.

Article 12 – Force majeure

L'inexécution de tout ou partie de ses obligations par l'une ou l'autre des parties ne pourra engager sa responsabilité si l'inexécution est due à un événement de force majeure, tel que prévu par la loi et la jurisprudence française.

Les parties conviennent expressément que seront considérés comme cas de force majeure tous événements imprévisibles, irrésistibles et extérieurs, soit chez l'une des parties, soit chez ses fournisseurs.

Le cas de force majeure suspend les obligations nées du contrat pendant toute la durée de son existence. Toutefois, si le cas de force majeure avait une durée d'existence supérieure à soixante (60) jours consécutifs, il ouvrirait droit à la résiliation de plein droit du contrat par l'une ou l'autre des parties huit (8) jours après l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception, notifiant cette décision.

Article 13 – Résiliation

En cas de manquement de l'une des parties à l'une quelconque de ses obligations, et sauf cas de force majeure, l'autre partie pourra la mettre en demeure de respecter ses engagements par lettre recommandée avec accusé de réception faisant mention expresse des griefs et de son intention de mettre fin au contrat si les engagements n'étaient pas respectés. A défaut pour la partie fautive d'avoir remédié à son manquement dans un délai de trente (30) jours à compter de la première présentation de ladite mise en demeure, l'autre partie pourra mettre fin au contrat de plein droit par l'envoi d'une seconde lettre recommandée avec accusé de réception.

Dans tous les cas, les sommes perçues au titre de l'acompte demeureront acquises à CYBERTEAM et le délai de règlement sera ramené au plus tard à la date d'effet de la résiliation.

Article 14 – Loi applicable et clause attributive de juridiction

La loi française sera seule applicable.

Tout litige entre les parties, relatif à leurs relations commerciales et notamment à la conclusion, l'interprétation, l'exécution et la cessation du présent contrat sera soumise à la compétence exclusive du TRIBUNAL DE COMMERCE DE LA ROCHE SUR YON (85), même en cas d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs.

Article 15 – Nullité d'une clause

La nullité ou la non-opposabilité de toute disposition des présentes ne devra pas affecter les autres stipulations. Dans ce cas cependant, les parties devront dans la mesure du possible remplacer la disposition annulée par une stipulation correspondant à l'esprit et à l'objet des présentes. A défaut, il conviendra d'interpréter l'acte comme si la clause nulle ou inopposable avait été omise.

Service Office 365

1. DESCRIPTION DU SERVICE

Office 365 est une suite de logiciels professionnels pour les entreprises, éditée par Microsoft en mode SaaS (Software as a Service). Office 365 peut notamment inclure :

- Exchange Online,
- OneDrive Entreprise
- SharePoint Online,
- Lync Online
- Office 365 Professional Plus
- Office Online

Les applications collaboratives proposées pourront être utilisées, selon les besoins du Client ou leurs spécificités soit via un navigateur Internet, soit via un ou des logiciels « client lourd » qui auront été préalablement installés sur les postes des Utilisateurs. Il est à noter que le dernier mode d'utilisation permet la synchronisation des informations sur le poste de travail local et donc une utilisation en mode « hors connexion ».

Le Client reconnaît expressément savoir et accepter que les services de messagerie Office 365 de Microsoft sont des services standards qui n'ont pas été conçus pour répondre à des besoins spécifiques et que, par conséquent, aucune garantie ni responsabilité ne sont engagés pour l'aptitude des Services à atteindre les objectifs du Client ou de ses Utilisateurs.

Le Client déclare également avoir pris connaissance de l'ensemble des documents contractuels listés ci-dessous :

1. La description des services et prestations Microsoft Online :

- a. Microsoft Exchange Online Service Description
- b. Microsoft SharePoint Online Service Description
- c. Microsoft Lync Online Service Description
- d. Microsoft Office Professional Plus Service Description
- e. Microsoft Office Online Service Description
- f. Microsoft OneDrive Entreprise Service Description

Détails sur <https://technet.microsoft.com/fr-fr/library/office-365-service-descriptions.aspx>

Le Client devra se conformer à l'évolution des versions des Services Microsoft Online et respecter les pré-requis énumérés par Microsoft en vue de leur bonne utilisation (la liste des compatibilités figure dans les descriptions de services).

2. Les Conditions Générales, les Droits d'Utilisation des Services en Ligne Microsoft Online Services.

Détails sur <https://www.microsoftvolumelicensing.com/Downloader.aspx?DocumentId=7401>

Les données sont traitées de manière confidentielle et personnelle. Le contenu, la provenance et la destination des messages e-mail envoyés ou reçus via l'utilisation des Services Office 365 ne sont ni contrôlés par CYBERTEAM ni divulgués.

Les Services Office 365 peuvent comprendre un filtre anti-spam et anti-virus qui est régulièrement mis à jour selon les spécifications fournies par Microsoft pour garantir une efficacité maximale. Ce filtre permet, dans les limites raisonnables, l'élimination des emails contenant des virus ainsi que des e-mails non-sollicités qui entreraient dans sa boîte aux lettres électronique. Au cas où un virus serait détecté, le message infecté sera supprimé ou mis en quarantaine suivant les réglages de l'administrateur.

L'Administrateur sera seul habilité à activer/désactiver la fonction filtre Anti-Spam protégeant contre les messages non-sollicités. Cette désactivation se fera au travers de l'interface de gestion mise à sa disposition et s'appliquera systématiquement à l'ensemble du nom de domaine. Le filtre ne protège pas d'éventuelles infections provenant de disquettes, CD-Roms utilisés par l'utilisateur ou programmes téléchargés par un utilisateur. Il est vivement recommandé au Client de se prémunir contre d'éventuelles infections par virus en installant une solution anti-virus locale. CYBERTEAM décline toute responsabilité en cas d'interruption d'accès à vos boîtes e-mail et/ou de la non-réception des e-mails et/ou de la réception d'un e-mail qui n'aurait pas été détecté en tant qu'e-mail infecté ou e-mail non-sollicité.

La migration, la reprise des données utilisateurs existantes, la configuration des services ou encore les formations correspondent à des prestations additionnelles non couvertes par les présentes Conditions.

CYBERTEAM informera le Client de toute évolution majeure signalée par Microsoft pouvant impacter le Service Microsoft Online délivré dans le cadre des présentes conditions.

A ce sujet, CYBERTEAM ne saurait être considéré comme responsable de toute éventuelle évolution du Service initiée par Microsoft.

2. OBLIGATION DU CLIENT

Le Client est responsable des boîtes e-mail et des options de ses utilisateurs, via l'interface CYBERTEAM. Le Client s'engage à ne pas utiliser les Services CYBERTEAM à des fins autres que légales. Il doit respecter les législations en vigueur, ainsi que la 'netiquette' et les 'acceptable use policies' applicables sur Internet. Ils constituent des données interdites, mais pas exclusivement, toute information à caractère illicite, inexact, obscène ou diffamatoire, qui porte atteinte à l'ordre public et/ou aux bonnes moeurs ainsi qu'à la vie privée des utilisateurs, ou qui incite à la haine raciale et à la xénophobie.

Le Client assurera l'administration interne des services mis à sa disposition via le portail d'administration client. Ainsi, l'administrateur du Service pourra réaliser en ligne les actes de gestion et de paramétrage suivants (liste non exhaustive) :

- Création des boites aux lettres des utilisateurs
- Configuration des comptes utilisateurs

- Modifications, fermeture des comptes utilisateurs

Le Client s'engage à respecter les droits intellectuels, dont les droits d'auteur de tiers, ainsi que nos éventuels droits intellectuels. Le Client s'engage à ne pas envoyer de messages e-mail non sollicités (tels que 'junk mail', 'spam', 'lettres en chaîne'). En outre, Le Client s'engage à s'abstenir d'actes de piraterie informatique, "cracking" ou "hacking". Le « Client » s'engage à protéger ses données et logiciels contre d'éventuels virus, bugs ou autres éléments préjudiciables possibles qui circulent sur l'Internet. En aucun cas CYBERTEAM ne sera responsable des dommages causés par des virus, bugs ou autres éléments préjudiciables qui circulent sur l'Internet et qui sont diffusés via vos messages e-mail.

Les Utilisateurs du Client pourront accéder aux modules de collaboration d'Office 365, via un accès à Internet. Pour cela, le Client devra au préalable s'être assuré de la comptabilité des postes de travail et des terminaux mobiles, de leurs environnements (firewalls, antivirus, réseau interne, routage, etc.) et de leurs systèmes d'exploitation (versions logicielles et patches, version du client Outlook et/ou de Microsoft Office), notamment avec la solution Microsoft Online.

3. OBJECTIFS DE QUALITE DE SERVICE

CYBERTEAM prendra en charge cinq jours sur sept (5/7), entre 9H30 et 17H00 les Défaillances de fonctionnement du Service, (i) sur incident détecté par CYBERTEAM ou (ii) le cas échéant signalé par le Client (ci-après désignés indistinctement « la Notification de Défaillance ») qui devra apporter sa pleine coopération à CYBERTEAM 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 contact@squartis.com, via le site Internet CYBERTEAM et/ou par téléphone au numéro 09 74 19 05 50 ou toute autre adresse ou numéro ultérieurement communiqué au Client par CYBERTEAM. Le Client se verra remettre un numéro de Notification de Défaillance. En cas de Défaillance, CYBERTEAM s'efforcera de réaliser les objectifs de qualité de service suivants (ci-après individuellement désignés « Objectif de Qualité de Service ») :

Sur un mois, CYBERTEAM s'efforcera de rendre le Service disponible au moins 99,85% du temps (ci-après désignés « Objectif de Disponibilité du Service »), ce temps de disponibilité étant calculé sur la base des Notifications de Défaillance du Client adressé au CYBERTEAM 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 du CYBERTEAM 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%

CYBERTEAM 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 CYBERTEAM de la défaillance de l'Equipement (ci-après désignés « Objectif de Rétablissement du Service »). Aucune pénalité ne sera due par CYBERTEAM si l'Objectif de Rétablissement du Service n'est pas atteint.

Les pénalités libératoires mentionnées aux articles ci-dessus ne s'appliquent pas, et aucun avoir ne sera émis, pour la période au cours de laquelle le Service fait l'objet d'une Défaillance en raison de l'une des causes suivantes (ci-après individuellement désignés un « Evénement Excusable ») : (i) un équipement ou un service non fourni par CYBERTEAM (ii) les actes ou omissions du Client (iii) une maintenance planifiée (iv) un trafic du réseau qui excède la capacité du Service (v) les actes ou

omissions de France Télécom ou de tout autre opérateur de télécommunication (vi) l'indisponibilité du Client, ou autre manquement de celui-ci, à coopérer raisonnablement avec CYBERTEAM afin de rétablir le Service.

L'émission par CYBERTEAM d'avoires est soumise aux limites suivantes :

a) le montant d'avoires 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 avoires résiduels ne seront pas reportés à des périodes ultérieures.

5. DUREE

La Période Initiale du Service fourni commencera à compter de la Date de Mise en Service. Les Périodes de Reconduction consisteront en des périodes successives d'un an et commenceront le jour suivant la fin de la Période Initiale.

Le montant des Frais de Résiliation Anticipée pour un Site Client sera calculé comme suivant :

Soit à la somme des montants suivants, lorsque la résiliation prend effet pendant la Période Initiale :

a) le nombre de mois (ou partie de ceux-ci) restants dans la première année de la Période Initiale multiplié par 100% des Frais Fixes mensuels payables au titre du Service fourni sur ledit Site Client ;
et

b) le nombre de mois (ou partie de ceux-ci) restants dans la Période Initiale, au-delà de sa première année, multiplié par 50% des Frais Fixes mensuels payables au titre du Service fourni sur ledit Site Client.

c) soit à la somme des montants suivants, lorsque la résiliation prend effet pendant une Période de Reconduction :

– 100% des Frais Fixes mensuels payables au titre du Service fourni sur ledit Site Client qui auraient normalement été dus, pendant une période de trois (3) mois calculée à compter de la date d'effet de la résiliation, si cette résiliation n'avait pas eu lieu ;

– Et le nombre de mois (ou partie de ceux-ci) restants de la Période de Reconduction, au-delà de la période de trois (3) mois ci-dessus, multiplié par 50% des Frais Fixes mensuels payables au titre du Service fourni sur ledit Site Client.

6. TARIFS ET COÛTS

En contrepartie de la fourniture des Services par le Prestataire, le Client devra lui payer les redevances et frais suivants :

Les Frais Initiaux ;

Les Redevances Mensuelles ;

7. CONDITIONS SUPPLEMENTAIRES

Le Client sera exclusivement responsable d'un Code d'Accès et de toute utilisation du Service avec son Code d'Accès. Le Client notifiera immédiatement à CYBERTEAM la perte, le vol d'un Code d'Accès ou du fait qu'il a des raisons de croire qu'un Code d'Accès a été découvert. S'il estime que cela est nécessaire, CYBERTEAM pourra désactiver et remplacer immédiatement un Code d'Accès (ou demander au Client d'en choisir un nouveau).

Services VGA

1. DEFINITIONS

Tous les termes qui figurent en majuscule dans le présent document et qui ne sont pas définis ci-après auront la signification qui leur est donnée par les Conditions Générales ou le Bon de Commande applicables au Service :

La « Date de Mise en Service » : signifie la date à laquelle le Service fourni par Le Prestataire est opérationnel et prêt à être utilisé par le Client.

Le « Réseau » signifie le réseau de télécommunications du Prestataire acheminant le trafic téléphonique en provenance ou à destination de tout utilisateur du Service.

La « Ligne » : signifie la ou les lignes de téléphone fixe(s) du Client située(s) en France métropolitaine pour la- ou lesquelles le Service a été souscrit.

Une « Défaillance » : désigne une indisponibilité totale du Service sur un Site Client Final exclusivement imputable au Réseau rendant impossible l'acheminement des communications de et vers le Site Client Final.

« France Telecom » signifie la société France Telecom S.A, opérateur de télécommunication historique en France et titulaire d'une licence accordée au titre des articles L33.1 et L34.1 du code des Postes et Télécommunications.

Un « Code d'accès » signifie le couple constitué d'un nom d'utilisateur et d'un mot de passe pour commander ou utiliser le Service, attribuer, modifier un service notamment grâce à l'interface d'administration du Service mis à sa disposition par Le Prestataire.

« Accès VGA » désigne, dans le cadre des présentes Conditions Spécifiques de Service VGA, un raccordement en mode analogique ou RNIS (pour accès de Base).

« Accès de Base Isolé » désigne un type d'accès au service RNIS. Il comprend deux canaux B à 64 kbit/s chacun et un canal D à 16 kbit/s donnant accès à une interface appelée « interface RNIS ». Un Accès de Base Isolé est identifié par un numéro de désignation (ND) ou un numéro de désignation d'installation (NDI) supportant un contrat de raccordement.

« Groupement d'Accès » désigne un ensemble de ligne analogique ou RNIS regroupé pour des raisons de traitement d'appels ou de gestion. Un accès (ligne) du Groupement, appelé « Accès (ligne) de tête

de Groupement », porte le numéro qui identifie le groupement. Son numéro est le Numéro de Désignation du Groupement (NDI). Un Groupement d'Accès est constitué d'au moins deux Accès du même type (ligne analogique ou Accès de Base) à la même adresse géographique.

« Équipements du Client » désigne le ou les équipement(s) de télécommunication et tout équipement connexe, propriétés du Client ou sous son contrôle et notamment les Équipements Data et les téléphones du Client.

« Équipements Data » désigne les télécopieurs, les terminaux de paiement, les machines à affranchir, les minitels, les modems ainsi que tout autre Équipement du Site (autre que les téléphones) reliés au PABX du Client.

2. DESCRIPTION DU SERVICE

Service fourni par le Prestataire est un service de téléphonie qui permet l'acheminement sur le Réseau des communications téléphoniques du Client, à destination des numéros du Client tout en conservant les Équipements du Client.

Les communications vers des numéros spéciaux ou des numéros d'urgence ne sont pas acheminées par le Prestataire dans le cadre du Service et restent acheminées par France Telecom ou plus généralement par l'OBL, étant précisé que l'ensemble des communications entrantes et sortantes (y compris vers des numéros spéciaux ou d'urgence) sera facturé par Le Prestataire.

Le Client conservera son numéro de téléphone attribué par France Telecom.

Ce numéro est incessible et ne peut être considéré comme attribué de manière définitive, le Client pouvant être contraint de modifier le numéro attribué au Client pour des raisons techniques.

Le Service est fourni sur les Liens d'Accès existants du Site Client, à savoir :

– sur une ligne analogique ou un groupement de lignes analogiques

– sur un Accès de Base Isolé existant ou sur un Groupement d'Accès de Base existants.

La fourniture du Service suppose le passage en Accès VGA du ou des Liens d'Accès existants disposant d'un Contrat de raccordement auprès de France Telecom ou plus généralement de l'OBL.

En cas de migration d'un ou de liens d'Accès actifs, bénéficiant d'une offre de détail de France Telecom ou plus généralement de l'OBL, le Client prend la responsabilité d'entreprendre toutes les démarches nécessaires à la résiliation de ladite offre de détail.

Le Client s'engage à fournir un mandat au Prestataire pour effectuer en son nom et pour son compte auprès de France Telecom ou plus généralement de l'OBL, l'ensemble des démarches nécessaires à la mise en oeuvre du Service de VGA.

Le Service maintient, sous réserve d'éligibilité technique, certains services existants de l'OBL sur le Lien d'Accès (les dénominations commerciales de l'OBL pour ces services sont les suivantes : 3131, Auto, Rappel, Mémo Appel, Secret Appel/Appel, PCV France).

Les liens d'Accès suivants ne sont pas éligibles au Service :

- Accès supportant un poste d'exploitation de France Telecom (postes internes à France Telecom).

- Accès (ligne) corps d'un groupement technique.

- Accès en cours de création, de résiliation, de dé-numérotation/renumérotation ou de déménagement.

- Accès faisant l'objet d'une commande d'un service haut débit en cours de traitement.

- Accès temporaire.

- Cabines et publiphones.

La mise en oeuvre du Service implique la résiliation automatique de l'abonnement téléphonique et de l'ensemble des offres et services souscrits uniquement auprès de France Telecom, ainsi que toute présélection existante. Néanmoins, la location des Équipements Data restera facturée par l'OBL. La mise en place du Service ne permet plus au Client de sélectionner, appel par appel, un autre opérateur pour acheminer ses communications téléphoniques ou de souscrire à la présélection auprès d'opérateurs de téléphonie autres que du Prestataire.

Il appartient au Client de veiller à la conservation en bon état des canalisations, gaines et passages des câbles suivis mis à la disposition de l'OBL sur le Site du Client.

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

Le Client prendra les mesures nécessaires afin que les Équipements sur le site soient agréés ou à défaut aient fait l'objet d'une attestation de conformité.

3. OBJECTIFS DE QUALITE DE SERVICE

CYBERTEAM prendra en charge cinq jours sur sept (5/7), entre 9H30 et 17H00 les Défaillances de fonctionnement du Service, (i) sur incident détecté par CYBERTEAM ou (ii) le cas échéant signalé par le Client (ci-après désignés indistinctement « la Notification de Défaillance ») qui devra apporter sa pleine coopération à CYBERTEAM 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 contact@squartis.com, via le site Internet CYBERTEAM et/ou par téléphone au numéro 02 51 38 60 80 ou toute autre adresse ou numéro ultérieurement communiqué au Client par CYBERTEAM. Le Client se verra remettre un numéro de Notification de Défaillance. En cas de Défaillance, CYBERTEAM s'efforcera de réaliser les objectifs de qualité de service suivants (ci-après individuellement désignés « Objectif de Qualité de Service ») :

Sur un mois, Le Prestataire s'efforcera de rendre le Service disponible au moins 99,85% du temps (ci-après désignés « Objectif de Disponibilité du Service »), ce temps de disponibilité étant calculé sur la base des Notifications de Défaillance du Client adressé au Le Prestataire 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 du Prestataire d'un avoir égal à un pourcentage :

a) des Frais Fixes payables au titre du mois au cours duquel est intervenue la Défaillance et

b) 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 :

c) 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%

Le Prestataire 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 Le Prestataire de la défaillance de l'Equipement (ci-après désignés « Objectif de Rétablissement du Service »). Aucune pénalité ne sera due par Le Prestataire si l'Objectif de Rétablissement du Service n'est pas atteint.

Les pénalités libératoires mentionnées aux articles ci-dessus ne s'appliquent pas, et aucun avoir ne sera émis, pour la période au cours de laquelle le Service fait l'objet d'une Défaillance en raison de l'une des causes suivantes (ci-après individuellement désignés un « Evénement Excusable ») : (i) un équipement ou un service non fourni par Le Prestataire (ii) les actes ou omissions du Client (iii) une maintenance planifiée (iv) un trafic du réseau qui excède la capacité du Service (v) les actes ou omissions de France Télécom ou de tout autre opérateur de télécommunication (vi) l'indisponibilité du Client, ou autre manquement de celui-ci, à coopérer raisonnablement avec Le Prestataire afin de rétablir le Service.

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

a) le montant d'avoirs 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.

4. DUREE

La Période Initiale du Service fourni commencera à compter de la Date de Mise en Service. Au-delà de cette période initiale, le service sera tacitement reconduit sans engagement de durée.

Le montant des Frais de Résiliation Anticipée pour un Site Client sera calculé comme suivant : soit à la somme des montants suivants, lorsque la résiliation prend effet pendant la Période Initiale :

a) le nombre de mois (ou partie de ceux-ci) restants dans la première année de la Période Initiale multiplié par 100% des Frais Fixes mensuels payables au titre du Service fourni sur ledit Site Client ; et au-delà de sa première année, multiplié par 50% des Frais Fixes mensuels payables au titre du Service fourni sur ledit Site Client.

c) soit à la somme des montants suivants, lorsque la résiliation prend effet pendant une Période de Reconduction :

a) 100% des Frais Fixes mensuels payables au titre du Service fourni sur ledit Site Client qui auraient normalement été dus, pendant une période de trois (3) mois calculée à compter de la date d'effet de la résiliation, si cette résiliation n'avait pas eu lieu ;

b) Et le nombre de mois (ou partie de ceux-ci) restants de la Période de Reconduction, au-delà de la période de trois (3) mois ci-dessus, multiplié par 50% des Frais Fixes mensuels payables au titre du Service fourni sur ledit Site Client.

5. TARIFS ET COUTS

En contrepartie de la fourniture des Services par le Prestataire, le Client devra lui payer les redevances et frais suivants :

a) les Frais Initiaux ;

b) les Redevances Mensuelles ;

Les Frais d'Utilisation sont facturés pour le trafic téléphonique généré par le Client conformément au tarif du Prestataire en vigueur au jour de la facturation.

Les Frais d'Utilisation ou le montant des forfaits pourront être modifiés par Le Prestataire à tout moment sous réserve d'en informer le Client au moins sept (7) jours à l'avance. Néanmoins, le Client pourra de plein droit refuser toute augmentation des Frais d'Utilisation et résilier le Contrat en cours sans Frais de Résiliation Anticipée en adressant une Notification au Le Prestataire avec un préavis de trente (30) jours dans l'hypothèse où cette augmentation ne résultant pas d'une décision d'une autorité administrative nationale ou internationale ou de toute autre autorité compétente ou d'un événement échappant raisonnablement au contrôle du Prestataire.

6. CONDITIONS D'APPLICATIONS DES FORFAIT ILLIMITES

Forfait national illimité

En fonction du Bon de Commande signé par le Client, les lignes VGA peuvent inclure la terminaison vers les appels nationaux fixe en Illimité (appels vers des services de téléphonie en 01, 02, 03, 04, 05 et 09).

Forfait full illimité

En fonction du Bon de Commande signé par le Client, les lignes VGA peuvent inclure la terminaison vers les appels :

- nationaux fixe en Illimité (appels vers des services de téléphonie en 01, 02, 03, 04, 05 et 09).
- nationaux mobiles (appels vers des services de téléphonie en 06 et 07)
- vers 40 destinations internationales : Allemagne, Andorre, Argentine, Australie, Autriche, Belgique, Brésil, Bulgarie, Canada, Chili, Chine, Chypre, Corée du Sud, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Etats-Unis, Finlande, Grèce, Hong Kong, Hongrie, Irlande, Islande, Israël, Italie, Japon, Malaisie, Malte, Monaco, Nouvelle Zélande, Panama, Pays-Bas, Pérou, Pologne, Portugal, République Tchèque, Royaume-Uni, Singapour, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, Taïwan, Thaïlande

Cette facturation ne s'applique que dans les cas suivants :

- ces offres ne s'appliquent que pour les particuliers et les 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 n'appelle pas au cours du mois plus de 150 numéros différents par ligne analogique ou 400 numéros différents par TO
- Les renvois permanents d'appels ne sont pas inclus

La terminaison des appels nationaux fixes pour les Utilisateurs ne répondant pas à ces critères sera facturée à la minute selon la tarification. CYBERTEAM se réserve la possibilité de facturer ces minutes rétroactivement en cas de non-respect de ces conditions et de suspendre immédiatement l'illimité sur ces comptes.

7. CONDITIONS SUPPLEMENTAIRES

Client sera exclusivement responsable d'un Code d'Accès et de toute utilisation du Service avec son Code d'Accès. Le Client notifiera immédiatement au Prestataire la perte, le vol d'un Code d'Accès ou du fait qu'il a des raisons de croire qu'un Code d'Accès a été découvert. S'il estime que cela est nécessaire, Le Prestataire pourra désactiver et remplacer immédiatement un Code d'Accès (ou demander au Client d'en choisir un nouveau).

Service de connectivité internet

1. DEFINITIONS

Tous les termes qui figurent en majuscule dans le présent document et qui ne sont pas définis ci-après auront la signification qui leur est donnée par les Conditions Générales ou le Bon de Commande applicables au Service :

La « Date de Mise en Service » : signifie la date à laquelle le Service fourni par CYBERTEAM est opérationnel et prêt à être utilisé par le Client.

La technologie « DSL » signifie Digital Subscriber Line (ligne d'abonné numérique), technologie qui permet de transmettre des signaux numériques haut débit sur le réseau d'accès téléphonique existant. Lorsque le débit est asymétrique (« ADSL »), cette technologie permet d'avoir un haut débit en direction du Client et/ou des Utilisateurs (ci-après « Débit Descendant ») et une voie de retour de plus faible débit vers le réseau du Prestataire (ci-après « Débit Ascendant »).

L'« Installation d'Accès » signifie les installations d'accès locales dédiées au Client et/ou aux Utilisateurs permettant la fourniture dans le cadre du Service d'Accès les liaisons de télécommunication mentionnées par le Bon de Commande.

L'Eligibilité de la ligne téléphonique : mesure de la capacité d'une ligne téléphonique à accepter un débit DSL maximum. Cette mesure peut varier en fonction de la qualité de la ligne téléphonique et notamment de la distance de l'équipement du Client au central téléphonique, et de l'infrastructure. La mesure peut enfin varier en fonction du nombre de lignes téléphoniques connectées au DSL sur la zone géographique du Client.

La « Ligne » : signifie la ou les lignes de téléphone fixe(s) du Client située(s) en France métropolitaine pour la- ou les-quelles le Service a été souscrit.

Le « Port du Réseau du Prestataire » signifie le port du réseau du Prestataire concentrant le trafic généré par le Client et/ou les Utilisateurs.

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 CYBERTEAM.

« France Telecom » signifie la société France Telecom S.A, opérateur de télécommunication historique en France et titulaire d'une licence accordée au titre des articles L33.1 et L34.1 du code des Postes et Télécommunications.

Un « Code d'accès » signifie le couple constitué d'un nom d'utilisateur et d'un mot de passe pour commander ou utiliser le Service, attribuer, modifier un service notamment grâce à l'interface d'administration du Service mis à sa disposition par CYBERTEAM.

2. DESCRIPTION DU SERVICE

Le Service d'Accès permet l'accès au Port du Réseau du Prestataire du réseau du Prestataire et/ou au Backbone Internet du Prestataire à partir des locaux du Client (ci-après individuellement désignés « Site Client ») ou de membres d'un groupe déterminé d'utilisateurs (ci-après les « Utilisateurs »). Si le Client choisi dans le Bon de Commande l'accès au Port de Concentration, le Prestataire collectera les données émises au protocole Internet par les équipements du Client et/ou des Utilisateurs via le Port du Réseau du Prestataire pour les transporter ensuite à leur adresse de terminaison (désigné ci-après le « Service de Collecte »). Le Client s'engage à ne pas faire une autre utilisation du Service d'accès et notamment accéder à un port de concentration, un réseau ou un Backbone Internet autre que celui du Prestataire.

Afin de bénéficier du Service d'Accès, les Sites Client et/ou les Utilisateurs pourront être reliés par des liaisons de télécommunication mise en œuvre directement par le Prestataire, ou bien souscrit par le Prestataire auprès d'un ou plusieurs opérateurs de télécommunications (ci-après les « Opérateurs ») habilités à fournir des services de télécommunication au public. A ce titre, le Client désigne, par les présentes, le Prestataire comme son représentant pour passer des commandes pour son compte mais au nom du Prestataire (ci-après désignée « Commande à l'Opérateur ») auprès d'un ou plusieurs Opérateurs, et traiter l'installation et l'exploitation des liaisons de télécommunication mentionnées dans le Bon de Commande. Au titre de la souscription du Service d'accès, le Client s'engage à accepter les Opérateurs choisis par le Prestataire (dont la liste sera communiquée sur demande du Client avec leurs conditions contractuelles et de qualité de service) et reconnaît qu'il ne dispose d'aucune faculté de changement d'Opérateurs.

Le Service d'accès peut comprendre des liaisons de télécommunication de trois types :

■ Les liaisons de télécommunication fournissant des connexions permanente dédiées au réseau de l'Opérateur (hors technologie DSL) à partir des Sites Client en utilisant les Installations d'Accès (désigné « Service d'accès Liaison Louée »). Les équipements du Client situés sur le Site Client à partir duquel des données sont émises, regroupent lesdites données sous forme de paquets de données conforme au protocole Internet et donnent à chaque paquet une adresse de terminaison. Le Service transfère alors ces paquets par l'intermédiaire des Installations d'Accès au réseau de l'Opérateur. Ces paquets sont ensuite transportés à leur adresse de terminaison. Pour ces liaisons de télécommunication l'Opérateur mettra en place des Ports d'Accès N*64 Kbit/s, E1 (2 Mbit/s), E3 (34

Mbit/s), DS-3 (45 Mbit/s), STM-x (x*155 Mbit/s), 10BT (10 Mbit/s), 100 BTX (100 Mbit/s) conformément aux indications figurants dans le Bon de Commande.

■ Les liaisons de télécommunication fournissant des connexions permanentes sur le réseau d'accès téléphonique existant (technologie DSL) à partir des Sites Client ou des Utilisateurs en utilisant l'Installations d'Accès (désigné « Service d'accès DSL »). Pour des raisons techniques, le service d'accès DSL n'est pas accessible à partir de la totalité du Territoire. Par ailleurs, dans une zone au sein de laquelle le Prestataire fournit le Service, toutes les lignes téléphoniques analogiques ne sont pas éligibles au service d'accès DSL. Le Prestataire ne fournit le Service d'accès DSL qu'à la condition que le Client et/ou l'Utilisateur, donne un mandat écrit préalable au Prestataire de procéder à la mise en oeuvre du Service d'accès DSL sur les lignes téléphoniques concernées. Pour ces liaisons de télécommunication l'Opérateur mettra en place des Débits Ascendant et des Débits Descendants conformément aux indications figurants dans le Bon de Commande. La mise en oeuvre du Service d'accès fournissant des connexions DSL entraînera techniquement la suppression – s'il existe – de tout autre service précédemment supporté par la liaison de télécommunication concernée par le Service. Le Client et l'Utilisateur font leur affaire des conséquences, notamment en termes de facturation, du maintien ou de la suppression des liens contractuels avec un autre fournisseur relatif au Service. Par ailleurs, le Client s'engage (i) à maintenir pendant toute la durée du Contrat, une ligne téléphonique avec France Télécom (sauf indication contraire du Prestataire) ; (ii) à n'utiliser que des matériels de télécommunication agréés, conformément au code des postes et télécommunications ; (iii) en cas de changement d'adresse ou de l'un de ses numéros de téléphone, ou de suspension de son contrat d'abonnement téléphonique avec France Télécom, à prévenir immédiatement et par tous moyens (confirmés par lettre recommandée avec avis de réception dans les dix jours) en joignant, le cas échéant, les justificatifs adéquats.

Dans l'éventualité où tout ou partie de ces modifications rendrait la fourniture des Services impossible, il sera alors procédé à la résiliation du Service par le Prestataire, sans que le Prestataire puisse voir sa responsabilité engagée pour quelque motif que ce soit.

■ Les liaisons de télécommunication utilisant le réseau téléphonique commuté analogique (désigné « Service d'accès Dial »). Il est destiné au Client qui ont besoin de fournir aux Utilisateurs un accès à un nœud du réseau du Prestataire. Ce type de liaison fournit l'accès au réseau de télécommunication du Prestataire en tarification locale ou gratuite pour l'Utilisateur. Le Service d'accès Dial est facturé sur la base d'un coût à la minute d'utilisation du Service par les Utilisateurs.

Le prix des minutes est fonction de la grille horaire suivante : Les heures comprises entre 8H00 et 19H00 du lundi au vendredi sont désignées « Heures Pleines » ou « HP » ; les heures comprises entre 19H00 et 22H00 et entre 7H00 et 8H00 du lundi au vendredi ainsi qu'entre 7H00 à 22H00 les samedis, dimanches et jours fériés sont désignées « Heures Creuses » ou « HC » ; et les heures comprises entre 22H00 et 7H00 le lendemain tous les jours sont désignées « Heures Super Creuses » ou « HSC ».

Les liaisons de télécommunication utilisant le réseau hertzien (GPRS, Boucle Locale Radio, WiFi...) (désigné « Service d'accès Wireless »).

■ Le service Fibre Optique :

Etude de faisabilité :

Une fois le Bon de Commande signé, une étude de faisabilité sera réalisée par CYBERTEAM ou l'un de ses mandataires. A l'issue de cette étude le montant des frais d'installation pourront être réajustés.

Installation :

L'installation s'entend de la mise en place jusqu'au Point d'Accès au Service (PAS), s'entendant comme l'extrémité des équipements actifs installés chez le Client et connectés à ceux que le Client détient en quelque qualité que ce soit, des installations nécessaires au raccordement du Client au réseau de l'Opérateur.

En collaboration étroite avec les personnes intervenant pour le compte du Client, CYBERTEAM met en œuvre les moyens nécessaires pour procéder à l'installation du Service, sauf difficultés exceptionnelles ou obstacles imprévus. En cas de difficultés exceptionnelles ou d'obstacles imprévus (tels que l'existence de contraintes géographiques particulières, l'absence de local pour abriter le point de terminaison, ...), les frais supplémentaires à engager seront à la charge du client, après acceptation d'un devis présentés par CYBERTEAM. Si le Client refuse le devis, il restera redevable des frais éventuellement réclamés par l'opérateur.

Sur demande de CYBERTEAM, le Client devra communiquer à CYBERTEAM ou à tout tiers désigné un descriptif détaillé de son site. A défaut de communication, les parties définiront une nouvelle Date de Mise en Service, mais le service sera facturé à compter de la Date de Mise en Service initialement prévue.

Le Client devra procéder ou faire procéder à ses frais :

(i) A l'équipement et à l'installation de son Site conformément aux instructions de CYBERTEAM ;

(ii) A toutes les modifications de son Site nécessaires à fournir le courant, les circuits et les branchements électriques appropriés ;

(iii) A tout autre aménagement particulier conformément aux normes techniques définies par CYBERTEAM.

Il appartient au Client d'obtenir, pour tout ce qui relève des installations situées de son côté du point d'Entrée, les autorisations nécessaires au raccordement de ses équipements avec le réseau de l'opérateur. CYBERTEAM reste étrangère à tout litige pouvant intervenir entre le Client et ces tierces personnes.

Mise en service :

Dans l'hypothèse où la Date de Mise en Service est retardée du fait du Client, le Client doit en avvertir CYBERTEAM par courrier électronique au moins quinze (15) jours avant la Date de Mise en Service prévisionnelle convenue.

Dans ce cas :

(i) Soit les parties conviennent d'une nouvelle date, ne pouvant excéder d'un (1) mois la Date de Mise en Service prévisionnelle convenue,

(ii) Soit le Client annulera sa commande et devra payer à CYBERTEAM les frais de résiliation anticipée.

En cas de non-respect de la nouvelle Date de Mise en Service convenue, la redevance mensuelle d'abonnement est due dans un délai de cinq (5) jours calendaires suivant la nouvelle date. A défaut d'avoir averti CYBERTEAM de son retard dans les délais définis ci-avant, le Client sera tenu de payer la redevance mensuelle d'abonnement, dans un délai de cinq (5) jours calendaires avant la Date de Mise en Service initialement convenue.

Si le Client choisit dans le Bon de Commande l'option selon laquelle le Prestataire fournit un routeur et ou un modem comme équipement de l'Installation d'Accès, le Prestataire configurera ledit routeur et/ou modem, et mettra en oeuvre l'adresse IP d'accès au LAN.

Le Client sera responsable de l'installation, de la maintenance, de la performance et de la compatibilité de tout équipement ou logiciel non fourni par le Prestataire et qu'il connectera ou utilisera dans le cadre d'un Service (ci-après désigné « Autre Equipement »). Si le Prestataire estime raisonnablement qu'un Autre Equipement est susceptible de causer une interférence ou créer une situation risquée, il en informera le Client, le Client prendra alors toutes les mesures nécessaires pour y remédier. Indépendamment de toute solution possible, si le Client ne résout pas le problème rapidement, le Prestataire peut suspendre immédiatement le Service.

3. MISE A DISPOSITION D'EQUIPEMENTS

A la demande du Client, CYBERTEAM accepte de fournir et de laisser à la disposition du Client, qui l'accepte, pendant toute la durée du Contrat, les routeurs et autres équipements informatiques ou de télécommunications mentionnés dans la commande de services (ci-après les « Equipements »), ou souscrits en ligne sur l'Interface CYBERTEAM.

CYBERTEAM fixera les frais applicables aux Equipements destinés à être utilisés avec le Service, et dont la fourniture a été prise en charge par CYBERTEAM, à compter du jour où ces équipements sont commandés par le Client.

Les Equipements sont mis à disposition du Client pendant la durée du Contrat, uniquement pour être utilisés dans le cadre du Service. Le Client s'engage à n'utiliser les Equipements que conformément à la documentation technique relative aux Equipements et le cas échéant selon les instructions et recommandations fournies par CYBERTEAM.

Il est formellement interdit au Client de conclure pour les Equipements toute cession des droits résultant du Contrat. Néanmoins, le Client s'engage personnellement à leur garde et à leur conservation et à ce qu'aucune détérioration ne survienne aux Equipements même du fait de leur usage.

A l'issue de la période de mise à disposition ou en cas de résiliation du Contrat, le Client doit restituer les Equipements en bon état de fonctionnement, d'entretien, accompagnés de leurs accessoires éventuels (câbles et autres). Les Equipements ainsi retournés le seront dans un « sur-emballage », sur lequel apparaîtront clairement la mention « Retour Equipements CYBERTEAM » ainsi que le nom du Client.

Le défaut de restitution des Equipements aux conditions spécifiées ci-dessus au premier jour ouvré suivant la période de mise à disposition entraînera au choix du CYBERTEAM :

a) La vente par CYBERTEAM au Client des Equipements au prix indiqué dans le Bon de Commande. Cette vente sous la condition suspensive de la levée d'option par CYBERTEAM est réputée parfaite entre les parties dès le jour de la signature du Contrat.

b) La reprise de possession des Equipements par CYBERTEAM ou tout mandataire de son choix, et ce, sans autorisation préalable du Client, celui-ci devant donner l'accès au CYBERTEAM ou à son mandataire aux Equipements afin de pouvoir procéder librement à leur reprise. Les frais occasionnés par ces opérations sont à la charge du Client.

La mise à disposition des Equipements énumérés par le Bon de Commande n'opère pas un transfert de propriété desdits matériels, mais les risques afférents aux Equipements du CYBERTEAM prêtés sont transférés au moment de la livraison dans les locaux du Client jusqu'à la restitution des Equipements ou à leur acquisition par le Client. Le Client s'engage en conséquence pendant la période de mise à disposition à souscrire toutes assurances nécessaires relatives aux Equipements et à leur usage.

En cas de tentative de saisie des Equipements, le Client doit en aviser sans délai CYBERTEAM, élever toute protestation et prendre toutes les réserves nécessaires pour faire connaître les droits du CYBERTEAM sur les Equipements. Si une saisie a lieu, le Client doit faire diligence à ses frais pour en obtenir la mainlevée.

Les Articles 3.3, 3.4, 3.5, 3.6, 3.7 et 3.8 ne s'appliqueront pas dans l'hypothèse où le Client, selon la mention expresse du Bon de Commande, acquière les Equipements auprès du CYBERTEAM. Dans cette hypothèse, les Equipements vendus le sont sous réserve de propriété jusqu'au paiement complet des Frais de Mise en Service au CYBERTEAM et bénéficie d'une garantie de douze (12) mois à compter de leur livraison.

4. OBJECTIFS DE QUALITE DE SERVICE

CYBERTEAM prendra en charge cinq jours sur sept (5/7), entre 9H30 et 17H00 les Défaillances de fonctionnement du Service, (i) sur incident détecté par CYBERTEAM ou (ii) le cas échéant signalé par le Client (ci-après désignés indistinctement « la Notification de Défaillance ») qui devra apporter sa pleine coopération à CYBERTEAM pour déterminer la cause du problème afin de le résoudre. Toute Notification

Version 3.0

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 contact@squartis.com, via le site Internet CYBERTEAM et/ou par téléphone au numéro 09 74 19 05 50 ou toute autre adresse ou numéro ultérieurement communiqué au Client par CYBERTEAM. Le Client se verra remettre un numéro de Notification de Défaillance. En cas de Défaillance, CYBERTEAM s'efforcera de réaliser les objectifs de qualité de service suivants (ci-après individuellement désignés « Objectif de Qualité de Service ») :

Sur un mois, CYBERTEAM s'efforcera de rendre le Service disponible au moins 99,85% du temps (ci-après désignés « Objectif de Disponibilité du Service »), ce temps de disponibilité étant calculé sur la base des Notifications de Défaillance du Client adressé au CYBERTEAM 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 du CYBERTEAM 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%

CYBERTEAM 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 CYBERTEAM de la défaillance de l'Equipement (ci-après désignés « Objectif de Rétablissement du Service »). Aucune pénalité ne sera due par CYBERTEAM si l'Objectif de Rétablissement du Service n'est pas atteint.

Les pénalités libératoires mentionnées aux articles 4.2 et 4.3 ci-dessus ne s'appliquent pas, et aucun avoir ne sera émis, pour la période au cours de laquelle le Service fait l'objet d'une Défaillance en raison de l'une des causes suivantes (ci-après individuellement désignés un « Evénement Excusable ») : (i) un équipement ou un service non fourni par CYBERTEAM (ii) les actes ou omissions du Client (iii) une maintenance planifiée (iv) un trafic du réseau qui excède la capacité du Service (v) les actes ou omissions de France Télécom ou de tout autre opérateur de télécommunication (vi) l'indisponibilité du Client, ou autre manquement de celui-ci, à coopérer raisonnablement avec CYBERTEAM afin de rétablir le Service.

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

a) le montant d'avoirs 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.

5. DUREE

La Période Initiale du Service fourni commencera à compter de la Date de Mise en Service.

Au-delà de cette période initiale, le service sera tacitement reconduit sans engagement de durée.

Le montant des Frais de Résiliation Anticipée pour un Site Client sera calculé comme suivant :

Soit à la somme des montants suivants, lorsque la résiliation prend effet pendant la Période Initiale :

a) le nombre de mois restants dans la Période Initiale multiplié par 100% des Frais Fixes mensuels payables au titre du Service fourni sur ledit Site Client ;

b) S'il est spécifié, le montant indiqué dans le Bon de Commande CYBERTEAM sera appliqué.

6. TARIFS ET COÛTS

En contrepartie de la fourniture des Services par le Prestataire, le Client devra lui payer les redevances et frais suivants :

Les Frais Initiaux ;

Les Redevances Mensuelles ;

7. CONDITIONS SUPPLEMENTAIRES

Le Client sera exclusivement responsable d'un Code d'Accès et de toute utilisation du Service avec son Code d'Accès. Le Client notifiera immédiatement à CYBERTEAM la perte, le vol d'un Code d'Accès ou du fait qu'il a des raisons de croire qu'un Code d'Accès a été découvert. S'il estime que cela est nécessaire, CYBERTEAM pourra désactiver et remplacer immédiatement un Code d'Accès (ou demander au Client d'en choisir un nouveau).

Service de Trunk SIP

1. DEFINITIONS

Tous les termes qui figurent en majuscule dans le présent document et qui ne sont pas définis ci-après auront la signification qui leur est donnée par les Conditions Générales ou le Bon de Commande applicables au Service :

La « Date de Mise en Service » : signifie la date à laquelle le Service fourni par CYBERTEAM est opérationnel et prêt à être utilisé par le Client.

Le « Réseau » signifie le réseau de télécommunications de CYBERTEAM acheminant le trafic téléphonique en provenance ou à destination de tout utilisateur du Service

La « Ligne » : signifie la ou les lignes de téléphone fixe(s) du Client située(s) en France métropolitaine pour la ou lesquelles le Service a été souscrit.

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 CYBERTEAM.

Un « Code d'accès » signifie le couple constitué d'un nom d'utilisateur et d'un mot de passe pour commander ou utiliser le Service, attribuer, modifier un service notamment grâce à l'interface d'administration du Service mis à sa disposition par CYBERTEAM.

2. DESCRIPTION DU SERVICE

Le Service permet d'une part, l'acheminement par CYBERTEAM des communications téléphoniques du Client ayant accès au Réseau, en provenance ou à destination des numéros qui lui auront été fournis par CYBERTEAM, et d'autre part, l'usage de fonctionnalités dont le Client reconnaît avoir pris connaissance et qui permettent la bonne configuration de son équipement de type IPBX.

Pour bénéficier du Service, CYBERTEAM devra également attribuer au Client un ou plusieurs numéros de téléphone. Le Client pourra choisir le ou les numéros de téléphone géographiques disponibles au sein de la plage de numérotation réservée par CYBERTEAM. Le Client n'acquière aucun droit de propriété sur ces numéros de téléphone qui sont incessibles. Ils pourront néanmoins être des numéros de téléphone déjà utilisés par le Client selon la faisabilité technique et juridique de la portabilité dudit numéro, des frais supplémentaires seront alors demandés au Client.

L'accès aux Services de téléphonie sur le réseau est subordonné à ce que le Client dispose d'un accès Internet.

3. MISE A DISPOSITION D'EQUIPEMENTS

A la demande du Client, CYBERTEAM accepte de fournir et de laisser à la disposition du Client, qui l'accepte, pendant toute la durée du Contrat, les routeurs, IAD, terminaux téléphoniques et autres équipements informatiques ou de télécommunications mentionnés dans la commande de services (ci-après les « Equipements »), ou souscrits en ligne sur l'Interface CYBERTEAM.

CYBERTEAM fixera les frais applicables aux Equipements destinés à être utilisés avec le Service, et dont la fourniture a été prise en charge par CYBERTEAM, à compter du jour où ces équipements sont commandés par le Client.

Les Equipements sont mis à disposition du Client pendant la durée du Contrat, uniquement pour être utilisés dans le cadre du Service. Le Client s'engage à n'utiliser les Equipements que conformément à la documentation technique relative aux Equipements et le cas échéant selon les instructions et recommandations fournies par CYBERTEAM.

Il est formellement interdit au Client de conclure pour les Equipements toute cession des droits résultant du Contrat. Néanmoins, le Client s'engage personnellement à leur garde et à leur conservation et à ce qu'aucune détérioration ne survienne aux Equipements même du fait de leur usage.

A l'issue de la période de mise à disposition ou en cas de résiliation du Contrat, le Client doit restituer les Equipements en bon état de fonctionnement, d'entretien, accompagnés de leurs accessoires éventuels (câbles et autres). Les Equipements ainsi retournés le seront dans un « sur-emballage », sur lequel apparaîtront clairement la mention « Retour Equipements CYBERTEAM » ainsi que le nom du Client.

Le défaut de restitution des Equipements aux conditions spécifiées ci-dessus au premier jour ouvré suivant la période de mise à disposition entraînera au choix du CYBERTEAM :

a) La vente par CYBERTEAM au Client des Equipements au prix indiqué dans le Bon de Commande. Cette vente sous la condition suspensive de la levée d'option par CYBERTEAM est réputée parfaite entre les parties dès le jour de la signature du Contrat.

b) La reprise de possession des Equipements par CYBERTEAM ou tout mandataire de son choix, et ce, sans autorisation préalable du Client, celui-ci devant donner l'accès au CYBERTEAM ou à son

mandataire aux Equipements afin de pouvoir procéder librement à leur reprise. Les frais occasionnés par ces opérations sont à la charge du Client.

La mise à disposition des Equipements énumérés par le Bon de Commande n'opère pas un transfert de propriété desdits matériels, mais les risques afférents aux Equipements du CYBERTEAM prêtés sont transférés au moment de la livraison dans les locaux du Client jusqu'à la restitution des Equipements ou à leur acquisition par le Client. Le Client s'engage en conséquence pendant la période de mise à disposition à souscrire toutes assurances nécessaires relatives aux Equipements et à leur usage.

En cas de tentative de saisie des Equipements, le Client doit en aviser sans délai CYBERTEAM, élever toute protestation et prendre toutes les réserves nécessaires pour faire connaître les droits du CYBERTEAM sur les Equipements. Si une saisie a lieu, le Client doit faire diligence à ses frais pour en obtenir la mainlevée.

Les Articles précédents ne s'appliqueront pas dans l'hypothèse où le Client, selon la mention expresse du Bon de Commande, acquière les Equipements auprès de CYBERTEAM. Dans cette hypothèse, les Equipements vendus le sont sous réserve de propriété jusqu'au paiement complet des Frais de Mise en Service à CYBERTEAM et bénéficie d'une garantie de douze (12) mois à compter de leur livraison.

4. OBJECTIFS DE QUALITE DE SERVICE

CYBERTEAM prendra en charge cinq jours sur sept (5/7), entre 9H30 et 17H00 les Défaillances de fonctionnement du Service, (i) sur incident détecté par CYBERTEAM ou (ii) le cas échéant signalé par le Client (ci-après désignés indistinctement « la Notification de Défaillance ») qui devra apporter sa pleine coopération à CYBERTEAM 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 contact@squartis.com via le site Internet CYBERTEAM et/ou par téléphone au numéro 01 76 21 00 10 ou toute autre adresse ou numéro ultérieurement communiqué au Client par CYBERTEAM. Le Client se verra remettre un numéro de Notification de Défaillance. En cas de Défaillance, CYBERTEAM s'efforcera de réaliser les objectifs de qualité de service suivants (ci-après individuellement désignés « Objectif de Qualité de Service ») :

Sur un mois, CYBERTEAM s'efforcera de rendre le Service disponible au moins 99,85% du temps (ci-après désignés « Objectif de Disponibilité du Service »), ce temps de disponibilité étant calculé sur la base des Notifications de Défaillance du Client adressé au CYBERTEAM 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 du CYBERTEAM 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%

CYBERTEAM 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 CYBERTEAM de la défaillance de l'Equipement (ci-après désignés « Objectif de Rétablissement du Service »). Aucune pénalité ne sera due par CYBERTEAM si l'Objectif de Rétablissement du Service n'est pas atteint.

Les pénalités libératoires mentionnées aux articles 4.2 et 4.3 ci-dessus ne s'appliquent pas, et aucun avoir ne sera émis, pour la période au cours de laquelle le Service fait l'objet d'une Défaillance en raison de l'une des causes suivantes (ci-après individuellement désignés un « Evénement Excusable ») : (i) un équipement ou un service non fourni par CYBERTEAM (ii) les actes ou omissions du Client (iii) une maintenance planifiée (iv) un trafic du réseau qui excède la capacité du Service (v) les actes ou omissions de France Télécom ou de tout autre opérateur de télécommunication (vi) l'indisponibilité du Client, ou autre manquement de celui-ci, à coopérer raisonnablement avec CYBERTEAM afin de rétablir le Service.

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

a) le montant d'avoirs 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.

5. DUREE

La Période Initiale du Service fourni commencera à compter de la Date de Mise en Service. Les Périodes de Reconduction consisteront en des périodes successives d'un an et commenceront le jour suivant la fin de la Période Initiale.

Le montant des Frais de Résiliation Anticipée pour un Site Client sera calculé comme suit :

■ soit à la somme des montants suivants, lorsque la résiliation prend effet pendant la Période Initiale:

a) le nombre de mois (ou partie de ceux-ci) restants dans la première année de la Période Initiale multiplié par 100% des Frais Fixes mensuels payables au titre du Service fourni sur ledit Site Client ;
et

b) le nombre de mois (ou partie de ceux-ci) restants dans la Période Initiale, au-delà de sa première année, multiplié par 50% des Frais Fixes mensuels payables au titre du Service fourni sur ledit Site Client.

■ soit à la somme des montants suivants, lorsque la résiliation prend effet pendant une Période de Reconduction :

a) 100% des Frais Fixes mensuels payables au titre du Service fourni sur ledit Site Client qui auraient normalement été dus, pendant une période de trois (3) mois calculée à compter de la date d'effet de la résiliation, si cette résiliation n'avait pas eu lieu;

b) Et le nombre de mois (ou partie de ceux-ci) restants de la Période de Reconduction, au-delà de la période de trois (3) mois ci-dessus, multiplié par 50% des Frais Fixes mensuels payables au titre du Service fourni sur ledit Site Client.

6. TARIFS ET COÛTS

En contrepartie de la fourniture des Services par le Prestataire, le Client devra lui payer les redevances et frais suivants :

■ les Frais Initiaux ;

■ les Redevances Mensuelles ;

■ les Frais d'Utilisation sont facturés pour le trafic téléphonique généré par le Client conformément au tarif du CYBERTEAM en vigueur au jour de la facturation.

Les Frais d'Utilisation ou le montant des forfaits pourront être modifiés par CYBERTEAM à tout moment sous réserve d'en informer le Client au moins sept (7) jours à l'avance. Néanmoins, le Client pourra de plein droit refuser toute augmentation des Frais d'Utilisation et résilier le Contrat en cours sans Frais de Résiliation Anticipée en adressant une Notification au CYBERTEAM avec un préavis de trente (30) jours dans l'hypothèse où cette augmentation ne résultant pas d'une décision d'une autorité administrative nationale ou internationale ou de toute autre autorité compétente ou d'un événement échappant raisonnablement au contrôle du CYBERTEAM.

7. FORFAITS DE COMMUNICATION

Les comptes de téléphonie sur IP peuvent inclure la terminaison vers les appels :

■ nationaux fixe en Illimité (appels vers des services de téléphonie en 01, 02, 03, 04, 05 et 09).

■ nationaux mobiles (appels vers des services de téléphonie en 06 et 07)

■ vers 40 destinations internationales : Allemagne, Andorre, Argentine, Australie, Autriche, Belgique, Brésil, Bulgarie, Canada, Chili, Chine, Chypre, Corée du Sud, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Etats-Unis, Finlande, Grèce, Hong Kong, Hongrie, Irlande, Islande, Israël, Italie, Japon, Malaisie, Malte, Monaco, Nouvelle Zélande, Panama, Pays-Bas, Pérou, Pologne, Portugal, République Tchèque, Royaume-Uni, Singapour, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, Taïwan, Thaïlande (liste susceptibles d'évoluer selon le Bon de Commande)

Cette facturation au forfait ne s'applique que dans les cas suivants :

■ ces offres ne s'appliquent que pour les particuliers et les 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 prépayés, services vocaux ;

■ l'Utilisateur n'utilise pas la fonction «mobilité» lui donnant accès à un couple login / mot de passe SIP ;

■ l'utilisateur n'appelle pas au cours du mois plus de 300 numéros différents par canal ;

- l'utilisateur n'appelle pas au cours du mois plus de 40h par canal ;

- Les renvois d'appels ne sont pas inclus.

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

8. CONDITIONS SUPPLEMENTAIRES

Le Client sera exclusivement responsable d'un Code d'Accès et de toute utilisation du Service avec son Code d'Accès. Le Client notifiera immédiatement à CYBERTEAM la perte, le vol d'un Code d'Accès ou du fait qu'il a des raisons de croire qu'un Code d'Accès a été découvert. S'il estime que cela est nécessaire, CYBERTEAM pourra désactiver et remplacer immédiatement un Code d'Accès (ou demander au Client d'en choisir un nouveau).

Le Client supporte seul les conséquences de la perte ou le vol du ou des mots de passe transmis par CYBERTEAM dans le cadre du Service, une présomption d'utilisation porte à ce titre sur le Client. Le client a la responsabilité de surveiller toute utilisation abusive de ses utilisateurs.

CYBERTEAM peut assurer une sécurité optimale des comptes de téléphonie dans le cas où :

- Le site ou client concerné utilise exclusivement des liens d'accès fournis par CYBERTEAM

ET

- Le site du client concerné utilise exclusivement des routeurs fournis par CYBERTEAM

ET

- Aucune modification par rapport aux configurations des équipements fournies par CYBERTEAM n'a été faite.

ET

- le Client ne commet pas d'acte de négligence ou de malveillance

Dans tous les autres cas, la responsabilité de CYBERTEAM ne pourra être engagée et le Client devra supporter la responsabilité du ou des actes de piratage ou de malveillance ainsi que les conséquences éventuelles de ces derniers.

9. CONDITIONS D'APPLICATIONS LEGALES

Afin de lutter contre les pratiques frauduleuses, CYBERTEAM Communication s'autorise à :

- Mettre en place des mécanismes de filtrage (blocage ou masquage) des appels à rebond lors de leur passage sur le Réseau afin de protéger ainsi les Clients destinataires de ces appels ;
- Modifier le numéro présenté aux destinataires de leurs appels sortants dans le cas où l'identifiant appelant serait de la forme 089B ;
- Limiter l'usage et le nombre d'instanciation d'appel à 10 sessions par seconde.

CYBERTEAM rappelle que « dans tous les cas, il est interdit d'émettre, à des fins de prospection directe, des messages au moyen d'automates d'appel, télécopieurs et courriers électroniques, sans indiquer de coordonnées valables auxquelles le destinataire puisse utilement transmettre une demande tendant à obtenir que ces communications cessent sans frais autres que ceux liés à la transmission de celle-ci. Il est également interdit de dissimuler l'identité de la personne pour le compte de laquelle la communication est émise et de mentionner un objet sans rapport avec la prestation ou le service proposé » – article L. 121-20-5 du Code de la consommation

Services de téléphonie Mobile

1. DEFINITIONS

Les termes suivants utilisés dans les présentes auront la signification qui suit :

« Cartes SIM » (Subscriber Identity Module) : la carte à puce du Terminal qui permet l'identification du Client par le réseau de l'Opérateur et sa connexion audit réseau à l'aide d'un Terminal.

« CDR » (Call Detail Record) : information concernant le détail de toutes les communications téléphoniques passées (heure, durée, emplacement, ...), permettant la mise en place de la facturation.

« Clients finaux » : Les personnes morales, professionnel, entreprises et/ou associations, à l'exclusion de toute personne physique, qui ont souscrit à l'Offre de téléphonie mobile proposée par le client.

« Communications » (ou « Airtime ») : l'ensemble des communications électroniques émises par les Clients à l'aide de leur Cartes SIM, et décrites précisément ci-dessous « Description du Services » .

« Contrat » : le présent document.

« Données » : l'ensemble des données, y compris les Données Personnelles, transmises par le Cocontractant et exploitées par CYBERTEAM dans le cadre de la fourniture du Service. Le Cocontractant reste propriétaire de l'ensemble de ces Données, et il lui appartient d'en assurer la sauvegarde.

« Données Personnelles » : toute information transmise à l'occasion de la négociation ou de l'exécution du Contrat qui contiendrait des données à caractère personnel et/ou nominative relatives aux Clients, aux clients de l'Opérateur.

« EDGE » (Enhanced Data Rates for GSM Evolution) : amélioration du standard GPRS permettant un débit de données plus rapides.

« GPRS » (General Packet radio Service) : standard européen offrant la possibilité de transmettre et de recevoir des données (data) sur un réseau GSM.

« GSM » (Global System for Mobile) : Norme européenne pour les réseaux et terminaux mobiles.

« HSPA » (High Speed Packet Access) : est un ensemble de protocoles utilisés en téléphonie mobile pour améliorer les performances des protocoles UMTS.

« IMEI » (International Mobile Equipment Identity) : Numéro unique à 15 chiffres permettant d'identifier chacun des terminaux mobiles.

« Lancement Commercial » : le lancement commercial de l'Offre, c'est-à-dire la date à partir de laquelle le Cocontractant commercialise effectivement son Offre et met à disposition des Clients le Service.

« MMS » (Multimedia Messaging Services) : le MMS est une version enrichie du SMS permettant l'envoi et la réception de messages multimédias.

« MSISDN » (Mobile Systems International Subscriber Identity Number) : Numéro « connu du public » de l'utilisateur.

« Offre » : l'offre de téléphonie mobile commercialisée au public par le Cocontractant, sur le Territoire. Les caractéristiques de l'Offre sont librement déterminées par le Cocontractant dans les limites prévues par le Contrat.

« PIN » (Personal Identification Number) : numéro d'identification personnel permettant d'identifier la carte SIM.

« PUK » (Personal Unblocking Code) : le PUK, ou clé de déblocage du PIN, est un code comportant 8 chiffres. Celui-ci sert à débloquer une carte SIM bloquée.

« Opérateur » : l'opérateur exploitant le réseau mobile mis à disposition de CYBERTEAM et du Cocontractant sur le Territoire.

« Service(s) » : l'ensemble des services fournis par CYBERTEAM au Cocontractant au titre du Contrat, et précisés ci-dessous « Description du Services » et/ou dans un bon de commande signé par les Parties. Sont notamment inclus dans les Services : les services de Communications ou d'Airtime, les Set Up ou frais de mise en place, les services d'accès fournis par l'Opérateur à CYBERTEAM et la fourniture des Cartes SIM au Cocontractant.

« SMS » (Short Message Service) : le SMS est un service proposé conjointement à la téléphonie mobile qui permet de transmettre des messages textuels de petite taille (limités à 160 caractères)

« Terminal » : l'équipement radioélectrique terminal conforme à la réglementation en vigueur qui, doté d'une Carte SIM activée sur le réseau de l'Opérateur conformément au Contrat, permet la connexion audit réseau en vue d'émettre des Communications.

« Territoire » : le territoire défini dans l'article « Territoire » sur lequel CYBERTEAM fournit les Services au Cocontractant.

« UMTS » (Universal mobile Telecommunications System) : c'est l'une des technologies de téléphonie mobile de troisième génération utilisée par les réseaux actuels. Elle permet de faire transiter davantage de données simultanément et offre un débit bien supérieur à ceux permis par GSM, GPRS et EDGE.

Les mots « jour », « semaine » et « mois » auront, respectivement, les significations suivantes : « jour ouvré en France », « semaine calendaire » et « mois calendaire ».

2. DESCRIPTION DU SERVICE

Les services de téléphonie mobile suivants seront mis à disposition des utilisateurs finaux qui disposeront de cartes SIM activées sur le réseau d'Orange ou de SFR :

2.1 Services Voix :

■ Appels voix sortants depuis la France métropolitaine sur réseau 2G, 3G ou 4G de l'opérateur et en roaming depuis un réseau étranger partenaire ;

■ Appels voix entrants depuis la France métropolitaine sur le réseau 2G, 3G ou 4G de l'opérateur et en roaming depuis un réseau étranger partenaire ;

■ Appels voix vers les numéros d'urgence depuis la France métropolitaine sur le réseau 2G, 3G ou 4G de l'opérateur.

Services de téléphonie inclus : Appel en attente, présentation du numéro, renvois d'appels conditionnels, secret appel par appel, accès à la messagerie vocale.

2.2 Services SMS :

- Envoi de SMS depuis la France métropolitaine sur le réseau 2G, 3G ou 4G de l'opérateur et en roaming depuis un réseau étranger partenaire ;
- Réception de SMS depuis la France métropolitaine sur le réseau 2G, 3G ou 4G de l'opérateur et en roaming depuis un réseau étranger partenaire.

2.3 Services MMS :

- Envoi de MMS depuis la France métropolitaine sur le réseau 2G, 3G ou 4G de l'opérateur et en roaming depuis un réseau étranger partenaire
- Réception de MMS depuis la France métropolitaine sur le réseau 2G, 3G ou 4G de l'opérateur et en roaming depuis un réseau étranger partenaire

Dans le cas où le terminal de l'utilisateur final n'est pas compatible avec le service MMS, la réception de MMS ne sera pas possible. Il recevra alors un SMS pour l'informer de la non compatibilité de son terminal.

2.4 Services DATA :

- Echange de données depuis la France métropolitaine sur le réseau 2G, 3G ou 4G de l'opérateur et en roaming depuis un réseau étranger partenaire

Service de téléphonie mobile comprend :

La mise à disposition de Cartes SIM, la portabilité du numéro mobile de l'utilisateur final ou l'attribution d'un nouveau numéro mobile, ainsi que la fourniture d'un service de Téléphonie mobile permettant d'émettre et de recevoir des appels vocaux dans la zone de couverture du réseau de l'opérateur prestataire.

3. OPTIONS & SERVICES

Services optionnels activables sur les cartes SIM

L'activation de services optionnels est laissée au choix du client dans le bon de commande.

Ces services optionnels sont :

- L'option international : l'utilisateur sera autorisé à passer un appel depuis la France vers un pays étranger ;

- L'option roaming : l'utilisateur sera autorisé à passer un appel depuis un réseau étranger vers la France ou un autre réseau étranger ;

- L'option 4G : l'utilisateur sera autorisé à utiliser le réseau téléphonique en 4G ;

- L'option iPhone : l'utilisateur sera autorisé à bénéficier des fonctionnalités spécifiques à l'iPhone (messagerie vocale visuelle, modem & partage de connexion)

Modification d'une carte SIM

Il existe différents types de modifications :

- Modification des options

- Suspension totale de la ligne

- Interdiction des appels sortants

- Réactivation (dans le cas où la ligne était suspendue)

- Résiliation de ligne

- SIM Swap

- Annulation de portabilité

Suspension totale de ligne

La suspension totale de ligne vise à suspendre temporairement la ligne de l'utilisateur. Tous les services disponibles sur la ligne seront suspendus.

Interdiction des appels sortants

L'interdiction des appels sortants sur la ligne vise à suspendre temporairement sur la ligne seulement les services :

- Voix sortante nationale et internationale

- Voix en roaming entrant et sortant (dans le cas où le service est activé)

- SMS & MMS sortants

- Accès à la data (dans le cas où le service est activé)

Réactivation de la ligne

Dans le cas où une suspension totale ou une interdiction des appels sortants a été activée sur la ligne, la remise en fonctionnement normal de la ligne se fera via une demande de Réactivation de ligne. L'ensemble des services disponibles sur la ligne avant la suspension seront réactivés.

Résiliation de la ligne

Lorsque le client effectuera une demande de résiliation de ligne pour une carte SIM donnée, CYBERTEAM désactivera la carte SIM sur le réseau de l'opérateur mobile hôte. La carte SIM ne sera donc plus utilisable.

SIM Swap

Le SIM Swap correspond au remplacement d'une carte SIM associé à un MSISDN par une nouvelle en cas de perte, vol ou disfonctionnement d'une carte SIM.

Annulation de portabilité

Lorsqu'une demande d'activation avec portabilité aura été effectuée, le client a la possibilité de demander l'annulation de cette portabilité, jusqu'à 2 jours ouvrés avant la date de portabilité choisie.

Annuaire Universel

Le client s'engage à transmettre à CYBERTEAM les données relatives aux utilisateurs finaux, sur toute demande qui lui serait présentée en vue d'éditer un annuaire universel ou de fournir un service universel de renseignements, conformément aux obligations légales et réglementaires en termes de publication des listes d'abonnés ou d'utilisateurs de services de communications électroniques. A cet effet, le client s'assurera du consentement préalable de ses utilisateurs finaux pour toute inscription de données à caractère personnel les concernant dans des listes d'abonnés ou d'utilisateurs destinées à être publiées dans les annuaires ou consultables par l'intermédiaire d'un service de renseignements.

4. NUMEROS MOBILES

CYBERTEAM fournira au client des numéros de téléphone (MSISDN), appartenant au plan public de numérotation dans le Territoire correspondant aux services téléphoniques mobiles et dont l'Opérateur ou CYBERTEAM est attributaire.

CYBERTEAM se réserve le droit, sans avoir à indemniser le client, pour des raisons de changement du plan de numérotation national, de modifier le (ou les) numéro(s) des utilisateurs finaux, après en avoir avisé le client avec un délai de préavis raisonnable, sans que celui-ci puisse s'y opposer ni réclamer l'indemnisation d'un quelconque préjudice.

5. PORTABILITE

Afin de permettre à tout Client de conserver son numéro tout en changeant d'opérateur, et ce conformément à la législation en vigueur « Loi du 3 janvier 2008 pour le développement de la concurrence au service des consommateurs », le client s'engage à se conformer aux demandes de portabilité des utilisateurs finaux dans les conditions prévues ci-dessous. Dans le cadre d'une portabilité sortante, il est entendu que le client utilisera le numéro RIO (Relevé d'Identité Opérateur) fourni par CYBERTEAM.

Lorsque le client fait une demande de souscription avec portabilité, celui-ci doit fournir son numéro (MSISDN) et son Relevé d'Identité Opérateur (RIO).

Il est de la responsabilité du client de vérifier l'identité du client utilisateur final souhaitant faire porter son numéro de téléphone mobile. Pour rappel, les conditions nécessaires à la réussite du portage et les conséquences de sa demande sont :

- Le droit à la portabilité est acquis sous réserve du respect des critères d'éligibilité, notamment que le numéro porté doit toujours être actif chez l'ancien opérateur le jour du portage ;
- La demande de portabilité du numéro vaut demande de résiliation du contrat de l'abonné auprès de son ancien opérateur en ce qui concerne le numéro porté ;
- La résiliation du contrat prend effet avec le portage effectif du numéro, sans préjudice des dispositions contractuelles relatives aux durées minimales d'engagement.

Si l'ensemble de ces conditions est respecté, le client fait signer un mandat au client utilisateur final pour effectuer l'ensemble des actes nécessaires à sa demande de portabilité auprès de l'opérateur donneur.

Au jour de la portabilité demandé, après une coupure de service, qui peut durer entre 15 minutes et 4 heures, le numéro de l'abonné devient actif sur la nouvelle carte SIM. Théoriquement, le basculement est automatique, il suffit d'insérer la nouvelle carte SIM dans un terminal mobile. Il peut néanmoins y avoir un court délai de transition d'environ 2 heures.

Version 4.0

6. CARTE SIM

Le client n'emporte aucun transfert de propriété des applications logicielles, éléments de nature intellectuelle ou toute autre fonction incorporée dans la Carte SIM permettant notamment l'interface avec des éléments du réseau de l'Opérateur et/ou de l'Infrastructure de CYBERTEAM. Ces applications, éléments ou fonction restent la propriété de l'Opérateur et/ou de CYBERTEAM, selon le cas.

Le client est réputé gardien des applications logicielles, éléments intellectuels et autres fonctions incorporées dans les Cartes SIM qui lui sont confiées dans le cadre de l'exécution du Contrat. Il apporte, dans la garde des éléments incorporés aux Cartes SIM, les mêmes soins qu'il apporte dans la garde des choses qui lui appartiennent. Il est responsable de leur bonne conservation conformément aux dispositions des articles 1927 et suivants du Code civil, ainsi que des dégradations affectant leur conditionnement.

En cas de destruction, de dégradation, de perte ou de vol de Cartes SIM le client a l'obligation de communiquer immédiatement à CYBERTEAM les numéros IMSI concernés.

Le client reste, en tout état de cause, responsable des utilisations frauduleuses des Cartes SIM perdues, volées préalablement à la remise de la Carte SIM à un Client et doit faire son affaire des suites de ces utilisations frauduleuses et de l'ensemble des dommages y afférents.

En cas de vol, de perte ou de défectuosité de la Carte SIM, le client fait également son affaire personnelle du renouvellement de la Carte SIM, selon les modalités ci-dessous.

Le client est responsable de l'utilisation de sa Carte SIM, même sur un terminal qui ne lui appartient pas.

Vol et perte de la carte SIM et/ou d'un Terminal

Le client s'engage à ne pas faire intervenir les services de CYBERTEAM dans le cas où l'origine de l'avarie est due à une défaillance du Terminal. En cas de perte ou de vol, le client s'engage à en avvertir immédiatement CYBERTEAM, étant entendu que le client reste responsable des conséquences de l'utilisation des Cartes SIM volées.

7. TERMINAUX

Le Client s'engage à ne pas acquérir ou louer de matériel radioélectrique (mobiles et périphériques) non agréés pour les réseaux 2G, 3G ou 4G par les autorités compétentes en la matière. Il est responsable des conséquences de l'utilisation d'un matériel non agréé. Le Client doit s'informer de la compatibilité de son Terminal avec l'usage qu'il souhaite en faire (SMS, MMS, DATA, mail, visio,...).

8. FOURNITURE DES CDR

Appels internationaux et roaming

Dans le cas d'appels internationaux ou en roaming, l'envoi des CDRs est dépendant des opérateurs mobiles étrangers concernés par l'appel, et leur transmission peut s'effectuer jusqu'à 60 jours après que l'appel eut été passé.

9. FOURNITURE DE SERVICE ET RESPONSABILITE

CYBERTEAM ne saurait être tenu responsable des perturbations causées aux Services par des tiers, des cas de force majeure, des aléas climatiques ou électromagnétiques, des travaux d'entretien, de maintenance ou d'évolution effectués par l'Opérateur sur son réseau.

Fraude

Le client reconnaît expressément que la lutte contre la fraude visant son Offre relève de sa seule responsabilité. Il revient au client de décider des moyens qu'il met en oeuvre en vue d'anticiper, de détecter, d'éviter ou de faire cesser les cas de fraudes sur son Service sans qu'il ne puisse exiger de CYBERTEAM une autre intervention que celles décrites ci-dessous, ni lui imputer une quelconque responsabilité en cas de survenance de cas de fraudes.

CYBERTEAM fera ses meilleurs efforts pour informer le client dans les meilleurs délais dans le cas où elle suspecte ou détecte une utilisation frauduleuse du Service.

Dans le cas où le client suspecte une fraude sur son Service, le client peut demander à CYBERTEAM des informations, CYBERTEAM devant répondre au client le plus rapidement possible, la réponse n'étant pas en soi nécessairement une résolution de la fraude.

Dans le cas où le client dispose des éléments lui permettant de constater une fraude avérée à son Service et que la résolution de cette fraude implique nécessairement l'intervention de CYBERTEAM, le client en informe CYBERTEAM le plus rapidement possible. CYBERTEAM intervient en vue de suspendre la ou les Carte(s) SIM frauduleuse(s) dans les meilleurs délais. En tout état de cause le client reste responsable de l'utilisation des Cartes SIM frauduleuses. Dans le cas d'usage frauduleux du Service, quelle qu'en soit la cause ou les modalités, le client demeure redevable à l'égard de CYBERTEAM de toutes ses obligations et notamment de tout paiement prévu au Contrat.

Le client s'engage à prendre en charge toutes mesures consécutives à une obligation souscrite par CYBERTEAM à l'égard de toute autorité, institution ou tout autre tiers dans le but de lutter contre une quelconque fraude à ses services ou ses offres.

Le client reconnaît expressément que CYBERTEAM est autorisé, sans encourir de responsabilité à l'égard du client, à modifier unilatéralement et/ou suspendre immédiatement le Service en vue de lutter contre des cas de fraude qui lui portent directement de graves préjudices financiers. Dans cette hypothèse, CYBERTEAM en informe le client dans les meilleurs délais. En toute hypothèse, ces mesures de modification et/ou de suspension ne pourront porter que sur le service fourni aux Clients concernés par les cas de fraude ou d'utilisation abusive.

10.OBLIGATIONS CLIENT

Le client s'interdit de mettre en oeuvre et de permettre tout usage des Services qui pourrait porter atteinte au réseau de l'Opérateur, ou aux services fournis par CYBERTEAM, tel que, notamment :

- L'utilisation de « passerelle » ou de « simbox » dont l'objet est de détourner le trafic fixe vers mobile en trafic mobile vers mobile ;

- Les usages susceptibles de dégrader la qualité du fonctionnement de l'Opérateur tels que les usages de type peer-to-peer ou newsgroup (service permettant le partage entre utilisateurs de ressources mises à disposition par l'un d'eux ou d'un serveur sur le réseau).

En cas de non-respect par le client des engagements mentionnés ci-dessus, et sans préjudice du droit pour CYBERTEAM de demander le cas échéant des dommages et intérêts supplémentaires, le client reconnaît à CYBERTEAM le droit de lui facturer, à titre de pénalité, une somme correspondant à la pénalité que CYBERTEAM supporte lui-même vis-à-vis de l'Opérateur.

Le client s'engage à n'utiliser que des terminaux mobiles conformes aux normes applicables sur le Territoire et reconnaît qu'il lui revient de s'assurer de leur compatibilité et de leur bon fonctionnement sur le réseau de l'Opérateur, préalablement à leur utilisation.

Le client s'engage à :

- Respecter les lois et règlements en vigueur, notamment en matière de télécommunications ;

- Informer immédiatement et par écrit CYBERTEAM de tout changement intervenu dans un de ses éléments d'identification, et notamment, de tout changement d'adresse au moins trente (30) jours avant le changement effectif ;

- Ne pas utiliser les services dans un but ou d'une manière contraire aux lois et réglementations en vigueur ;

- Fournir tous les justificatifs originaux nécessaires lors de l'ouverture de son compte ;

- Utiliser la carte SIM CYBERTEAM exclusivement dans un équipement mobile GSM compatible avec le service CYBERTEAM et de ne pas l'utiliser dans un esprit contraire aux principes de l'offre CYBERTEAM ;

- Ne pas utiliser les cartes SIM dans des modems/routeurs à l'usage de la data exclusivement ;

- Ne pas utiliser et/ou commercialiser les cartes SIM avec un « boîtier de raccordement radio », un « hérisson » ou une « simbox » sous peine de sanctions ;

- Garantir à CYBERTEAM la confidentialité de toutes les informations qui lui seront fournies ainsi que la sauvegarde de tous les biens mis à sa disposition ;

- Ne pas utiliser le service de CYBERTEAM à des fins commerciales facturées spécifiquement ou intégrées

- Informer immédiatement CYBERTEAM et ce, par tout moyen, de la perte ou du vol de sa (ses) carte(s) SIM, afin que sa (ses) ligne(s) soi(en)t mise(s) hors service ;

- Informer immédiatement CYBERTEAM du détournement et/ou de l'utilisation non autorisée d'une ou plusieurs lignes.

11.MODIFICATION

CYBERTEAM se réserve la possibilité de modifier unilatéralement, avec un préavis de deux (2) mois, les tarifs et leur structure en adressant au client un courrier par lettre recommandée avec accusé de réception, dans les hypothèses suivantes :

- Evolution du cadre légal et réglementaire s'appliquant à la téléphonie mobile ;

- Décision judiciaire, d'une autorité de régulation, de concurrence ou de l'Union Européenne, s'appliquant à la téléphonie mobile ;

- Modification importante, et indépendante des Parties, des conditions économiques s'appliquant à la téléphonie mobile.

De convention expresse, toute évolution tarifaire ne saurait avoir de caractère rétroactif, à l'exception de l'hypothèse dans laquelle cette évolution rétroactive serait imposée par une disposition légale, réglementaire et/ou par une décision contraignante d'une autorité judiciaire, de régulation, de concurrence ou de l'Union européenne.

De plus, CYBERTEAM se réserve le droit de changer d'opérateur, avec un préavis de un (1) mois, sans que cela puisse remettre en cause le présent contrat.

CYBERTEAM s'engage à fournir de nouvelles cartes SIM permettant l'utilisation du service.

12.SUSPENSION / INTERRUPTION DU SERVICE

CYBERTEAM est en droit, sans encourir la moindre responsabilité envers le client, de suspendre, totalement ou partiellement, l'exécution du Contrat dans les cas suivants :

■ Manquement grave du client à l'une de ses obligations contractuelles essentielles, ou utilisation du Service dans des conditions non conformes à celles définies dans le Contrat. Sauf si le client ne respecte pas ses obligations prévues à l'article « Obligations du client », auxquels cas la suspension pourra être immédiate, la suspension du Service ne peut intervenir que dans un délai de (10) jours à compter d'une mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception restée sans effet.

■ Dans les hypothèses prévues aux articles « pré requis », « assurance », « fraude », « force majeure », « garantie »

■ Il existe des circonstances, notamment l'incompatibilité de l'équipement (y compris le Terminal) utilisé par le Client, pouvant causer un dommage au réseau de l'Opérateur ou perturber la fourniture des services de l'Opérateur à ses propres clients. La suspension sera alors immédiate et sera suivie d'une notification officielle envoyée par lettre recommandée avec accusé de réception.

■ L'action, ou l'inaction, du Cocontractant porte ou risque de porter gravement atteinte au bon fonctionnement du service ou du réseau de l'Opérateur, et/ou au bon fonctionnement des services de CYBERTEAM. La suspension intervient immédiatement et est suivie d'une mise en demeure de rectifier le manquement adressé par lettre recommandée avec accusé de réception.

■ L'Opérateur ou CYBERTEAM sont requis par les autorités publiques de suspendre le Service. La suspension intervient dans les délais compatibles avec la demande des autorités publiques après information du client.

■ La licence de l'Opérateur, de CYBERTEAM ou de son fournisseur est suspendue par les autorités publiques. La suspension intervient dans les délais compatibles avec la demande des autorités publiques après information du client.

Dans l'hypothèse où, par application du présent article, le Service est totalement suspendu pendant un (1) mois consécutivement, il est expressément convenu que chacune des Parties pourra résilier immédiatement le Contrat. Cependant, cette résiliation de plein droit ne pourra avoir lieu qu'un (1) mois après l'envoi d'une mise en demeure notifiée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou tout acte extrajudiciaire déclarant l'intention d'appliquer la présente clause.

13.DUREE

La Période Initiale du Service fourni commencera à compter de la Date de Mise en Service. Au-delà de cette période initiale, le service sera tacitement reconduit sans engagement de durée.

Le montant des Frais de Résiliation Anticipée pour un Site Client sera calculé comme suivant : la somme des montants suivants, lorsque la résiliation prend effet pendant la Période Initiale : le nombre de mois (ou partie de ceux-ci) restants dans la première année de la Période Initiale multiplié par 100% des Frais Fixes mensuels payables au titre du Service fourni sur ledit Site Client.

14.TARIFS ET COUTS

En contrepartie de la fourniture des Services, le Client devra payer les redevances et frais suivants : frais initiaux et redevances mensuelles. Les Frais d'Utilisation sont facturés pour le trafic téléphonique généré par le Client conformément au tarif du CYBERTEAM en vigueur au jour de la facturation.

Les Frais d'Utilisation pourront être modifiés par CYBERTEAM à tout moment sous réserve d'en informer le Client au moins sept (7) jours à l'avance. Néanmoins, le Client pourra de plein droit refuser toute augmentation des Frais d'Utilisation et résilier le Contrat en cours sans Frais de Résiliation Anticipée en adressant une Notification à CYBERTEAM avec un préavis de trente (30) jours dans l'hypothèse où cette augmentation ne résultant pas d'une décision d'une autorité administrative nationale ou internationale ou de toute autre autorité compétente ou d'un événement échappant raisonnablement au contrôle du CYBERTEAM.

15.FORFAITS ILLIMITES ET FAIR-USE

Les forfaits full illimité incluent :

- Les appels nationaux fixe (vers 01, 02, 03, 04, 05 et 09) et mobile (vers 06 et 07) en illimité

- Les SMS nationaux (vers 06 et 07) en illimité ;

- La data illimité jusqu'au fair-use défini et réduit au-delà

Dans les limites suivantes :

- L'utilisateur n'appelle pas au cours du mois plus de 40h ou plus de 150 numéros différents ;
- L'utilisateur n'envoie pas plus de 1000 SMS ou pas plus de 50 destinataires différents ;
- Les renvois permanents d'appels ne sont pas inclus.

Les communications pour les Utilisateurs ne répondant pas à ces critères seront facturées à la minute selon la tarification. CYBERTEAM se réserve la possibilité de facturer ces minutes rétroactivement et de suspendre immédiatement l'illimité sur ces comptes, en cas de non-respect de ces conditions, d'utilisation frauduleuse ou « non » raisonnable de l'offre.

Cas du dépassement du fair-use

Dans le cadre du forfait illimité, le dépassement du fair-use entraîne le bridage Data de la ligne en France et la coupure Data de la ligne en roaming.

16.EUROTARIF

L'Eurotarif est appliqué automatiquement pour toutes les communications mobiles émises depuis et vers l'Union Européenne (EEA). Le Client bénéficie de services d'itinérance en Europe dans les mêmes conditions qu'en France métropolitaine, sous réserve de résider en France métropolitaine ou de justifier de liens stables avec la France métropolitaine, et dans la limite d'une utilisation normale ou non abusive

Afin de déterminer une utilisation abusive ou anormale des services d'itinérance, CYBERTEAM peut se fonder sur l'un des quatre indicateurs suivants :

- Consommation nationale moins élevée que la consommation en itinérance, indépendamment sur les composantes « Voix », « SMS & MMS » ou « Data » ;
- Présence nationale moins importante que la présence en itinérance ;
- Inactivité prolongée d'une carte SIM donnée, associée à une utilisation en itinérance très fréquente, voire exclusive,

- Activation et l'utilisation en série de multiples cartes SIM par le même client en itinérance.

CYBERTEAM observera pendant une période de 3 mois consécutifs si l'un de ces éléments est vérifié. Dans ce cas, CYBERTEAM pourra facturer rétroactivement et pour les mois en cours, les tarifs « surcharge » aux consommations réalisées en dehors de la France. CYBERTEAM se réserve le droit de résilier les abonnements concernés avec un préavis de 15 jours.

17.CONDITIONS SUPPLEMENTAIRES

Le Client sera exclusivement responsable d'un Code d'Accès et de toute utilisation du Service avec son Code d'Accès. Le Client notifiera immédiatement à CYBERTEAM la perte, le vol d'un Code d'Accès ou du fait qu'il a des raisons de croire qu'un Code d'Accès a été découvert. S'il estime que cela est nécessaire, CYBERTEAM pourra désactiver et remplacer immédiatement un Code d'Accès (ou demander au Client d'en choisir un nouveau).

18.OBJECTIFS DE QUALITE DE SERVICE

CYBERTEAM prendra en charge cinq jours sur sept (5/7), entre 9H30 et 17H00 les Défaillances de fonctionnement du Service, (i) sur incident détecté par CYBERTEAM ou (ii) le cas échéant signalé par le Client (ci-après désignés indistinctement « la Notification de Défaillance ») qui devra apporter sa pleine coopération à CYBERTEAM 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 contact@squartis.com, via le site Internet CYBERTEAM et/ou par téléphone au numéro 09 74 19 05 50 ou toute autre adresse ou numéro ultérieurement communiqué au Client par CYBERTEAM. Le Client se verra remettre un numéro de Notification de Défaillance. En cas de Défaillance, CYBERTEAM s'efforcera de réaliser les objectifs de qualité de service suivants (ci-après individuellement désignés « Objectif de Qualité de Service ») :

Sur un mois, CYBERTEAM s'efforcera de rendre le Service disponible au moins 99,85% du temps (ci-après désignés « Objectif de Disponibilité du Service »), ce temps de disponibilité étant calculé sur la base des Notifications de Défaillance du Client adressé au CYBERTEAM 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 du CYBERTEAM d'un avoir égal à un pourcentage :

- Des Frais Fixes payables au titre du mois au cours duquel est intervenue la Défaillance

- 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 :

Disponibilité

Montant de l'avoir :

De 99,85% à 99,5% : 5%

De 99,5% à 97% : 10%

Moins de 97% : 20%

CYBERTEAM 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 CYBERTEAM de la défaillance de l'Equipement (ci-après désignés « Objectif de Rétablissement du Service »). Aucune pénalité ne sera due par CYBERTEAM si l'Objectif de Rétablissement du Service n'est pas atteint.

Les pénalités libératoires mentionnées aux articles 4.2 et 4.3 ci-dessus ne s'appliquent pas, et aucun avoir ne sera émis, pour la période au cours de laquelle le Service fait l'objet d'une Défaillance en raison de l'une des causes suivantes (ci-après individuellement désignés un « Evénement Excusable ») : (i) un équipement ou un service non fourni par CYBERTEAM (ii) les actes ou omissions du Client (iii) une maintenance planifiée (iv) un trafic du réseau qui excède la capacité du Service (v) les actes ou omissions de France Télécom ou de tout autre opérateur de télécommunication (vi) l'indisponibilité du Client, ou autre manquement de celui-ci, à coopérer raisonnablement avec CYBERTEAM afin de rétablir le Service.

L'émission par CYBERTEAM d'avoir est soumise aux limites suivantes :

■ 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 ;

■ Les avoirs résiduels ne seront pas reportés à des périodes ultérieures.

Service de Téléphonie Hébergée (Centrex)

1. DEFINITIONS

Tous les termes qui figurent en majuscule dans le présent document et qui ne sont pas définis ci-après auront la signification qui leur est donnée par les Conditions Générales ou le Bon de Commande applicables au Service :

La « Date de Mise en Service » : signifie la date à laquelle le Service fourni par CYBERTEAM est opérationnel et prêt à être utilisé par le Client.

Le « Réseau » signifie le réseau de télécommunications de CYBERTEAM acheminant le trafic téléphonique en provenance ou à destination de tout utilisateur du Service

La « Ligne » : signifie la ou les lignes de téléphone fixe(s) du Client située(s) en France métropolitaine pour la- ou les-uelles le Service a été souscrit.

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 CYBERTEAM.

Un « Code d'accès » signifie le couple constitué d'un nom d'utilisateur et d'un mot de passe pour commander ou utiliser le Service, attribuer, modifier un service notamment grâce à l'interface d'administration du Service mis à sa disposition par CYBERTEAM.

2. DESCRIPTION DU SERVICE

Le Service permet d'une part, l'acheminement par CYBERTEAM des communications téléphoniques du Client ayant accès au Réseau, en provenance ou à destination des numéros qui lui auront été fournis par CYBERTEAM, et d'autre part, l'usage de fonctionnalités dont le Client reconnaît avoir pris connaissance et qui permettent (i) la gestion des communications (double appels, conférence, mise en attente, musique d'attente, renvoi d'appel...), (ii) l'usage d'une messagerie (message vocal, réception des messages par mail, réception des télécopie par mail...) et (iii) l'administration de groupe d'utilisateurs (standard, ajout, modification et suppression d'utilisateurs, gestion des droits des utilisateurs...).

Pour bénéficier du Service CYBERTEAM devra également attribuer au Client un ou plusieurs numéros de téléphone. Le Client pourra choisir le ou les numéros de téléphone géographiques disponibles au sein de la plage de numérotation réservée par CYBERTEAM. Le Client n'acquière aucun droit de propriété sur ces numéros de téléphone qui sont incessibles. Ils pourront néanmoins être des

numéros de téléphone déjà utilisés par le Client selon la faisabilité technique et juridique de la portabilité dudit numéro, des frais supplémentaires seront alors demandés au Client

L'accès aux Services de téléphonie sur le réseau est subordonné à ce que le Client dispose d'un accès Internet.

3. MISE A DISPOSITION D'EQUIPEMENTS

A la demande du Client, CYBERTEAM accepte de fournir et de laisser à la disposition du Client, qui l'accepte, pendant toute la durée du Contrat, les routeurs, IAD, terminaux téléphoniques et autres équipements informatiques ou de télécommunications mentionnés dans la commande de services (ci-après les « Equipements »), ou souscrits en ligne sur l'Interface CYBERTEAM.

CYBERTEAM fixera les frais applicables aux Equipements destinés à être utilisés avec le Service, et dont la fourniture a été prise en charge par CYBERTEAM, à compter du jour où ces équipements sont commandés par le Client.

Les Equipements sont mis à disposition du Client pendant la durée du Contrat, uniquement pour être utilisés dans le cadre du Service. Le Client s'engage à n'utiliser les Equipements que conformément à la documentation technique relative aux Equipements et le cas échéant selon les instructions et recommandations fournies par CYBERTEAM.

Il est formellement interdit au Client de conclure pour les Equipements toute cession des droits résultant du Contrat. Néanmoins, le Client s'engage personnellement à leur garde et à leur conservation et à ce qu'aucune détérioration ne survienne aux Equipements même du fait de leur usage.

A l'issue de la période de mise à disposition ou en cas de résiliation du Contrat, le Client doit restituer les Equipements en bon état de fonctionnement, d'entretien, accompagnés de leurs accessoires éventuels (câbles et autres). Les Equipements ainsi retournés le seront dans un « sur-emballage », sur lequel apparaîtront clairement la mention « Retour Equipements CYBERTEAM » ainsi que le nom du Client.

Le défaut de restitution des Equipements aux conditions spécifiées ci-dessus au premier jour ouvré suivant la période de mise à disposition entraînera au choix du CYBERTEAM :

a) La vente par CYBERTEAM au Client des Equipements au prix indiqué dans le Bon de Commande. Cette vente sous la condition suspensive de la levée d'option par CYBERTEAM est réputée parfaite entre les parties dès le jour de la signature du Contrat.

b) La reprise de possession des Equipements par CYBERTEAM ou tout mandataire de son choix, et ce, sans autorisation préalable du Client, celui-ci devant donner l'accès au CYBERTEAM ou à son mandataire aux Equipements afin de pouvoir procéder librement à leur reprise. Les frais occasionnés par ces opérations sont à la charge du Client.

La mise à disposition des Equipements énumérés par le Bon de Commande n'opère pas un transfert de propriété desdits matériels, mais les risques afférents aux Equipements du CYBERTEAM prêtés sont transférés au moment de la livraison dans les locaux du Client jusqu'à la restitution des Equipements ou à leur acquisition par le Client.

Le Client s'engage en conséquence pendant la période de mise à disposition à souscrire toutes assurances nécessaires relatives aux Equipements et à leur usage.

En cas de tentative de saisie des Equipements, le Client doit en aviser sans délai CYBERTEAM, élever toute protestation et prendre toutes les réserves nécessaires pour faire connaître les droits du CYBERTEAM sur les Equipements. Si une saisie a lieu, le Client doit faire diligence à ses frais pour en obtenir la mainlevée.

Les Articles précédents ne s'appliqueront pas dans l'hypothèse où le Client, selon la mention expresse du Bon de Commande, acquière les Equipements auprès de CYBERTEAM. Dans cette hypothèse, les Equipements vendus le sont sous réserve de propriété jusqu'au paiement complet des Frais de Mise en Service à CYBERTEAM et bénéficie d'une garantie de douze (12) mois à compter de leur livraison.

4. OBJECTIFS DE QUALITE DE SERVICE

CYBERTEAM prendra en charge cinq jours sur sept (5/7), entre 9H30 et 17H00 les Défaillances de fonctionnement du Service, (i) sur incident détecté par CYBERTEAM ou (ii) le cas échéant signalé par le Client (ci-après désignés indistinctement « la Notification de Défaillance ») qui devra apporter sa pleine coopération à CYBERTEAM 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 contact@squartis.com, via le site Internet CYBERTEAM et/ou par téléphone au numéro 09 74 19 05 50 ou toute autre adresse ou numéro ultérieurement communiqué au Client par CYBERTEAM. Le Client se verra remettre un numéro de Notification de Défaillance. En cas de Défaillance, CYBERTEAM s'efforcera de réaliser les objectifs de qualité de service suivants (ci-après individuellement désignés « Objectif de Qualité de Service ») :

Sur un mois, CYBERTEAM s'efforcera de rendre le Service disponible au moins 99,85% du temps (ci-après désignés « Objectif de Disponibilité du Service »), ce temps de disponibilité étant calculé sur la base des Notifications de Défaillance du Client adressé au CYBERTEAM 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 du CYBERTEAM 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%

CYBERTEAM 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 CYBERTEAM de la défaillance de l'Equipement (ci-après désignés « Objectif de Rétablissement du Service »). Aucune pénalité ne sera due par CYBERTEAM si l'Objectif de Rétablissement du Service n'est pas atteint.

Les pénalités libératoires mentionnées aux articles 4.2 et 4.3 ci-dessus ne s'appliquent pas, et aucun avoir ne sera émis, pour la période au cours de laquelle le Service fait l'objet d'une Défaillance en raison de l'une des causes suivantes (ci-après individuellement désignés un « Evénement Excusable ») : (i) un équipement ou un service non fourni par CYBERTEAM (ii) les actes ou omissions du Client (iii) une maintenance planifiée (iv) un trafic du réseau qui excède la capacité du Service (v) les actes ou omissions de France Télécom ou de tout autre opérateur de télécommunication (vi) l'indisponibilité du Client, ou autre manquement de celui-ci, à coopérer raisonnablement avec CYBERTEAM afin de rétablir le Service.

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

a) le montant d'avoirs 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.

5. DUREE

La Période Initiale du Service fourni commencera à compter de la Date de Mise en Service. Les Périodes de Reconduction consisteront en des périodes successives d'un an et commenceront le jour suivant la fin de la Période Initiale.

Le montant des Frais de Résiliation Anticipée pour un Site Client sera calculé comme suit :

■ soit à la somme des montants suivants, lorsque la résiliation prend effet pendant la Période Initiale:

a) le nombre de mois (ou partie de ceux-ci) restants dans la première année de la Période Initiale multiplié par 100% des Frais Fixes mensuels payables au titre du Service fourni sur ledit Site Client ;
et

b) le nombre de mois (ou partie de ceux-ci) restants dans la Période Initiale, au-delà de sa première année, multiplié par 50% des Frais Fixes mensuels payables au titre du Service fourni sur ledit Site Client.

■ soit à la somme des montants suivants, lorsque la résiliation prend effet pendant une Période de Reconduction :

a) 100% des Frais Fixes mensuels payables au titre du Service fourni sur ledit Site Client qui auraient normalement été dus, pendant une période de trois (3) mois calculée à compter de la date d'effet de la résiliation, si cette résiliation n'avait pas eu lieu;

b) Et le nombre de mois (ou partie de ceux-ci) restants de la Période de Reconduction, au-delà de la période de trois (3) mois ci-dessus, multiplié par 50% des Frais Fixes mensuels payables au titre du Service fourni sur ledit Site Client.

6. TARIFS ET COÛTS

En contrepartie de la fourniture des Services par le Prestataire, le Client devra lui payer les redevances et frais suivants :

■ les Frais Initiaux ;

■ les Redevances Mensuelles ;

■ les Frais d'Utilisation sont facturés pour le trafic téléphonique généré par le Client conformément au tarif du CYBERTEAM en vigueur au jour de la facturation.

Les Frais d'Utilisation ou le montant des forfaits pourront être modifiés par CYBERTEAM à tout moment sous réserve d'en informer le Client au moins sept (7) jours à l'avance. Néanmoins, le Client pourra de plein droit refuser toute augmentation des Frais d'Utilisation et résilier le Contrat en cours sans Frais de Résiliation Anticipée en adressant une Notification au CYBERTEAM avec un préavis de trente (30) jours dans l'hypothèse où cette augmentation ne résultant pas d'une décision d'une autorité administrative nationale ou internationale ou de toute autre autorité compétente ou d'un événement échappant raisonnablement au contrôle du CYBERTEAM.

7. CONDITIONS D'APPLICATIONS – FULL ILLIMITE

En fonction du Bon de Commande signé par le Client, les comptes de téléphonie sur IP peuvent inclure la terminaison vers les appels :

■ nationaux fixe en Illimité (appels vers des services de téléphonie en 01, 02, 03, 04, 05 et 09).

■ nationaux mobiles (appels vers des services de téléphonie en 06 et 07)

■ vers 40 destinations internationales : Allemagne, Andorre, Argentine, Australie, Autriche, Belgique, Brésil, Bulgarie, Canada, Chili, Chine, Chypre, Corée du Sud, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Etats-Unis, Finlande, Grèce, Hong Kong, Hongrie, Irlande, Islande, Israël, Italie, Japon, Malaisie, Malte, Monaco, Nouvelle Zélande, Panama, Pays-Bas, Pérou, Pologne, Portugal, République Tchèque, Royaume-Uni, Singapour, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, Taïwan,

Cette facturation ne peut s'appliquer que dans les cas suivants :

■ le(s) téléphone(s) utilisé(s) par l'Utilisateur est (ou sont) fourni(s) par CYBERTEAM, configuré(s) et administré(s) via les interfaces Sophia. Le Compte ne peut en aucun cas être affecté à une passerelle ou un PABX.

■ ces offres ne s'appliquent que pour les particuliers et les 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 n'utilise pas la fonction «mobilité» lui donnant accès à un couple login / mot de passe SIP.

■ L'utilisateur n'appelle pas au cours du mois plus de 150 numéros différents.

■ Les renvois d'appels ne sont pas inclus

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

8. CONDITIONS SUPPLEMENTAIRES

Le Client sera exclusivement responsable d'un Code d'Accès et de toute utilisation du Service avec son Code d'Accès. Le Client notifiera immédiatement à CYBERTEAM la perte, le vol d'un Code d'Accès ou du fait qu'il a des raisons de croire qu'un Code d'Accès a été découvert. S'il estime que cela est nécessaire, CYBERTEAM pourra désactiver et remplacer immédiatement un Code d'Accès (ou demander au Client d'en choisir un nouveau).

Le Client supporte seul les conséquences de la perte ou le vol du ou des mots de passe transmis par CYBERTEAM dans le cadre du Service, une présomption d'utilisation porte à ce titre sur le Client. Le client a la responsabilité de surveiller toute utilisation abusive de ses utilisateurs.

CYBERTEAM peut assurer une sécurité optimale des comptes de téléphonie dans le cas où :

■ le site ou client concerné utilise exclusivement des liens d'accès fournis par CYBERTEAM

ET

■ le site du client concerné utilise exclusivement des routeurs ET des équipements téléphoniques ou softphone fournis par CYBERTEAM

ET

■ aucune modification par rapport aux configurations des équipements fournies par CYBERTEAM n'a été faite.

ET

■ le Client ne commet pas d'acte de négligence ou de malveillance

Dans tous les autres cas, la responsabilité de CYBERTEAM ne pourra être engagée et le Client devra supporter la responsabilité du ou des actes de piratage ou de malveillance ainsi que les conséquences éventuelles de ces derniers.

Service de Téléphonie Hébergée (Centrex)

1. DEFINITIONS

Tous les termes qui figurent en majuscule dans le présent document et qui ne sont pas définis ci-après auront la signification qui leur est donnée par les Conditions Générales ou le Bon de Commande applicables au Service :

La « Date de Mise en Service » : signifie la date à laquelle le Service fourni par CYBERTEAM est opérationnel et prêt à être utilisé par le Client.

Le « Réseau » signifie le réseau de télécommunications de CYBERTEAM acheminant le trafic téléphonique en provenance ou à destination de tout utilisateur du Service

La « Ligne » : signifie la ou les lignes de téléphone fixe(s) du Client située(s) en France métropolitaine pour la- ou les-uelles le Service a été souscrit.

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 CYBERTEAM.

Un « Code d'accès » signifie le couple constitué d'un nom d'utilisateur et d'un mot de passe pour commander ou utiliser le Service, attribuer, modifier un service notamment grâce à l'interface d'administration du Service mis à sa disposition par CYBERTEAM.

2. DESCRIPTION DU SERVICE

Le Service permet d'une part, l'acheminement par CYBERTEAM des communications téléphoniques du Client ayant accès au Réseau, en provenance ou à destination des numéros qui lui auront été fournis par CYBERTEAM, et d'autre part, l'usage de fonctionnalités dont le Client reconnaît avoir pris connaissance et qui permettent (i) la gestion des communications (double appels, conférence, mise en attente, musique d'attente, renvoi d'appel...), (ii) l'usage d'une messagerie (message vocal, réception des messages par mail, réception des télécopie par mail...) et (iii) l'administration de groupe d'utilisateurs (standard, ajout, modification et suppression d'utilisateurs, gestion des droits des utilisateurs...).

Pour bénéficier du Service CYBERTEAM devra également attribuer au Client un ou plusieurs numéros de téléphone. Le Client pourra choisir le ou les numéros de téléphone géographiques disponibles au sein de la plage de numérotation réservée par CYBERTEAM. Le Client n'acquière aucun droit de propriété sur ces numéros de téléphone qui sont incessibles. Ils pourront néanmoins être des

numéros de téléphone déjà utilisés par le Client selon la faisabilité technique et juridique de la portabilité dudit numéro, des frais supplémentaires seront alors demandés au Client

L'accès aux Services de téléphonie sur le réseau est subordonné à ce que le Client dispose d'un accès Internet.

3. MISE A DISPOSITION D'EQUIPEMENTS

A la demande du Client, CYBERTEAM accepte de fournir et de laisser à la disposition du Client, qui l'accepte, pendant toute la durée du Contrat, les routeurs, IAD, terminaux téléphoniques et autres équipements informatiques ou de télécommunications mentionnés dans la commande de services (ci-après les « Equipements »), ou souscrits en ligne sur l'Interface CYBERTEAM.

CYBERTEAM fixera les frais applicables aux Equipements destinés à être utilisés avec le Service, et dont la fourniture a été prise en charge par CYBERTEAM, à compter du jour où ces équipements sont commandés par le Client.

Les Equipements sont mis à disposition du Client pendant la durée du Contrat, uniquement pour être utilisés dans le cadre du Service. Le Client s'engage à n'utiliser les Equipements que conformément à la documentation technique relative aux Equipements et le cas échéant selon les instructions et recommandations fournies par CYBERTEAM.

Il est formellement interdit au Client de conclure pour les Equipements toute cession des droits résultant du Contrat. Néanmoins, le Client s'engage personnellement à leur garde et à leur conservation et à ce qu'aucune détérioration ne survienne aux Equipements même du fait de leur usage.

A l'issue de la période de mise à disposition ou en cas de résiliation du Contrat, le Client doit restituer les Equipements en bon état de fonctionnement, d'entretien, accompagnés de leurs accessoires éventuels (câbles et autres). Les Equipements ainsi retournés le seront dans un « sur-emballage », sur lequel apparaîtront clairement la mention « Retour Equipements CYBERTEAM » ainsi que le nom du Client.

Le défaut de restitution des Equipements aux conditions spécifiées ci-dessus au premier jour ouvré suivant la période de mise à disposition entraînera au choix du CYBERTEAM :

a) La vente par CYBERTEAM au Client des Equipements au prix indiqué dans le Bon de Commande. Cette vente sous la condition suspensive de la levée d'option par CYBERTEAM est réputée parfaite entre les parties dès le jour de la signature du Contrat.

b) La reprise de possession des Equipements par CYBERTEAM ou tout mandataire de son choix, et ce, sans autorisation préalable du Client, celui-ci devant donner l'accès au CYBERTEAM ou à son mandataire aux Equipements afin de pouvoir procéder librement à leur reprise. Les frais occasionnés par ces opérations sont à la charge du Client.

La mise à disposition des Equipements énumérés par le Bon de Commande n'opère pas un transfert de propriété desdits matériels, mais les risques afférents aux Equipements du CYBERTEAM prêtés sont transférés au moment de la livraison dans les locaux du Client jusqu'à la restitution des Equipements ou à leur acquisition par le Client.

Le Client s'engage en conséquence pendant la période de mise à disposition à souscrire toutes assurances nécessaires relatives aux Equipements et à leur usage.

En cas de tentative de saisie des Equipements, le Client doit en aviser sans délai CYBERTEAM, élever toute protestation et prendre toutes les réserves nécessaires pour faire connaître les droits du CYBERTEAM sur les Equipements. Si une saisie a lieu, le Client doit faire diligence à ses frais pour en obtenir la mainlevée.

Les Articles précédents ne s'appliqueront pas dans l'hypothèse où le Client, selon la mention expresse du Bon de Commande, acquière les Equipements auprès de CYBERTEAM. Dans cette hypothèse, les Equipements vendus le sont sous réserve de propriété jusqu'au paiement complet des Frais de Mise en Service à CYBERTEAM et bénéficie d'une garantie de douze (12) mois à compter de leur livraison.

4. OBJECTIFS DE QUALITE DE SERVICE

CYBERTEAM prendra en charge cinq jours sur sept (5/7), entre 9H30 et 17H00 les Défaillances de fonctionnement du Service, (i) sur incident détecté par CYBERTEAM ou (ii) le cas échéant signalé par le Client (ci-après désignés indistinctement « la Notification de Défaillance ») qui devra apporter sa pleine coopération à CYBERTEAM 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 contact@squartis.com, via le site Internet CYBERTEAM et/ou par téléphone au numéro 09 74 19 05 50 ou toute autre adresse ou numéro ultérieurement communiqué au Client par CYBERTEAM. Le Client se verra remettre un numéro de Notification de Défaillance. En cas de Défaillance, CYBERTEAM s'efforcera de réaliser les objectifs de qualité de service suivants (ci-après individuellement désignés « Objectif de Qualité de Service ») :

Sur un mois, CYBERTEAM s'efforcera de rendre le Service disponible au moins 99,85% du temps (ci-après désignés « Objectif de Disponibilité du Service »), ce temps de disponibilité étant calculé sur la base des Notifications de Défaillance du Client adressé au CYBERTEAM 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 du CYBERTEAM 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%

CYBERTEAM 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 CYBERTEAM de la défaillance de l'Equipement (ci-après désignés « Objectif de Rétablissement du Service »). Aucune pénalité ne sera due par CYBERTEAM si l'Objectif de Rétablissement du Service n'est pas atteint.

Les pénalités libératoires mentionnées aux articles 4.2 et 4.3 ci-dessus ne s'appliquent pas, et aucun avoir ne sera émis, pour la période au cours de laquelle le Service fait l'objet d'une Défaillance en raison de l'une des causes suivantes (ci-après individuellement désignés un « Evénement Excusable ») : (i) un équipement ou un service non fourni par CYBERTEAM (ii) les actes ou omissions du Client (iii) une maintenance planifiée (iv) un trafic du réseau qui excède la capacité du Service (v) les actes ou omissions de France Télécom ou de tout autre opérateur de télécommunication (vi) l'indisponibilité du Client, ou autre manquement de celui-ci, à coopérer raisonnablement avec CYBERTEAM afin de rétablir le Service.

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

a) le montant d'avoirs 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.

5. DUREE

La Période Initiale du Service fourni commencera à compter de la Date de Mise en Service. Les Périodes de Reconduction consisteront en des périodes successives d'un an et commenceront le jour suivant la fin de la Période Initiale.

Le montant des Frais de Résiliation Anticipée pour un Site Client sera calculé comme suit :

■ soit à la somme des montants suivants, lorsque la résiliation prend effet pendant la Période Initiale:

a) le nombre de mois (ou partie de ceux-ci) restants dans la première année de la Période Initiale multiplié par 100% des Frais Fixes mensuels payables au titre du Service fourni sur ledit Site Client ;
et

b) le nombre de mois (ou partie de ceux-ci) restants dans la Période Initiale, au-delà de sa première année, multiplié par 50% des Frais Fixes mensuels payables au titre du Service fourni sur ledit Site Client.

■ soit à la somme des montants suivants, lorsque la résiliation prend effet pendant une Période de Reconduction :

a) 100% des Frais Fixes mensuels payables au titre du Service fourni sur ledit Site Client qui auraient normalement été dus, pendant une période de trois (3) mois calculée à compter de la date d'effet de la résiliation, si cette résiliation n'avait pas eu lieu;

b) Et le nombre de mois (ou partie de ceux-ci) restants de la Période de Reconduction, au-delà de la période de trois (3) mois ci-dessus, multiplié par 50% des Frais Fixes mensuels payables au titre du Service fourni sur ledit Site Client.

6. TARIFS ET COÛTS

En contrepartie de la fourniture des Services par le Prestataire, le Client devra lui payer les redevances et frais suivants :

■ les Frais Initiaux ;

- les Redevances Mensuelles ;

- les Frais d'Utilisation sont facturés pour le trafic téléphonique généré par le Client conformément au tarif du CYBERTEAM en vigueur au jour de la facturation.

Les Frais d'Utilisation ou le montant des forfaits pourront être modifiés par CYBERTEAM à tout moment sous réserve d'en informer le Client au moins sept (7) jours à l'avance. Néanmoins, le Client pourra de plein droit refuser toute augmentation des Frais d'Utilisation et résilier le Contrat en cours sans Frais de Résiliation Anticipée en adressant une Notification au CYBERTEAM avec un préavis de trente (30) jours dans l'hypothèse où cette augmentation ne résultant pas d'une décision d'une autorité administrative nationale ou internationale ou de toute autre autorité compétente ou d'un événement échappant raisonnablement au contrôle du CYBERTEAM.

7. CONDITIONS D'APPLICATIONS – FULL ILLIMITE

En fonction du Bon de Commande signé par le Client, les comptes de téléphonie sur IP peuvent inclure la terminaison vers les appels :

- nationaux fixe en Illimité (appels vers des services de téléphonie en 01, 02, 03, 04, 05 et 09).

- nationaux mobiles (appels vers des services de téléphonie en 06 et 07)

- vers 40 destinations internationales : Allemagne, Andorre, Argentine, Australie, Autriche, Belgique, Brésil, Bulgarie, Canada, Chili, Chine, Chypre, Corée du Sud, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Etats-Unis, Finlande, Grèce, Hong Kong, Hongrie, Irlande, Islande, Israël, Italie, Japon, Malaisie, Malte, Monaco, Nouvelle Zélande, Panama, Pays-Bas, Pérou, Pologne, Portugal, République Tchèque, Royaume-Uni, Singapour, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, Taïwan,

Cette facturation ne peut s'appliquer que dans les cas suivants :

- le(s) téléphone(s) utilisé(s) par l'Utilisateur est (ou sont) fourni(s) par CYBERTEAM, configuré(s) et administré(s) via les interfaces Sophia. Le Compte ne peut en aucun cas être affecté à une passerelle ou un PABX.

- ces offres ne s'appliquent que pour les particuliers et les 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 n'utilise pas la fonction «mobilité» lui donnant accès à un couple login / mot de passe SIP.

- L'utilisateur n'appelle pas au cours du mois plus de 150 numéros différents.

Version 3.0

- Les renvois d'appels ne sont pas inclus

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

8. CONDITIONS SUPPLEMENTAIRES

Le Client sera exclusivement responsable d'un Code d'Accès et de toute utilisation du Service avec son Code d'Accès. Le Client notifiera immédiatement à CYBERTEAM la perte, le vol d'un Code d'Accès ou du fait qu'il a des raisons de croire qu'un Code d'Accès a été découvert. S'il estime que cela est nécessaire, CYBERTEAM pourra désactiver et remplacer immédiatement un Code d'Accès (ou demander au Client d'en choisir un nouveau).

Le Client supporte seul les conséquences de la perte ou le vol du ou des mots de passe transmis par CYBERTEAM dans le cadre du Service, une présomption d'utilisation porte à ce titre sur le Client. Le client a la responsabilité de surveiller toute utilisation abusive de ses utilisateurs.

CYBERTEAM peut assurer une sécurité optimale des comptes de téléphonie dans le cas où :

- le site ou client concerné utilise exclusivement des liens d'accès fournis par CYBERTEAM

ET

■ le site du client concerné utilise exclusivement des routeurs ET des équipements téléphoniques ou softphone fournis par CYBERTEAM

ET

■ aucune modification par rapport aux configurations des équipements fournies par CYBERTEAM n'a été faite.

ET

■ le Client ne commet pas d'acte de négligence ou de malveillance

Dans tous les autres cas, la responsabilité de CYBERTEAM ne pourra être engagée et le Client devra supporter la responsabilité du ou des actes de piratage ou de malveillance ainsi que les conséquences éventuelles de ces derniers.

VPN sécurité et firewall

1. DEFINITIONS

Tous les termes qui figurent en majuscule dans le présent document et qui ne sont pas définis ci-après auront la signification qui leur est donnée par les Conditions Générales ou le Bon de Commande applicables au Service :

La « Date de Mise en Service » : signifie la date à laquelle le Service fourni par CYBERTEAM est opérationnel et prêt à être utilisé par le Client.

Un « Code d'accès » signifie le couple constitué d'un nom d'utilisateur et d'un mot de passe pour commander ou utiliser le Service, attribuer, modifier un service notamment grâce à l'interface d'administration du Service mis à sa disposition par CYBERTEAM.

2. DESCRIPTION DES SERVICES

Services VPN et options

Ce service consiste en la fourniture et la gestion par CYBERTEAM d'un réseau privé virtuel utilisant le protocole MPLS et permettant l'interconnexion de sites du Client par l'intermédiaire de liaisons fournies par CYBERTEAM. Il peut être souscrit en complément du Service Accès que le Client souhaite inclure dans le réseau privé.

Seul le trafic IP du Client peut être acheminé via le Service VPN. Il appartient au Client de s'assurer que les plans d'adressage des différents Sites sont compatibles entre eux et d'effectuer la migration de son trafic IP.

Le trafic IP peut être réparti en plusieurs classes de services différentes et sont définies et modifiables par le Client.

Firewall et options

Ce service consiste à fournir une solution de sécurité centralisé dans le but d'appliquer une politique d'accès aux ressources réseau de l'entreprise en définissant le type de communications autorisées ou interdites en Interne ou vers Internet. Il appartient au Client de définir, sous sa responsabilité, les règles d'ouverture et de fermeture de flux entrants et sortants.

L'option « firewall standard » consiste à mettre à disposition du Client des fonctionnalités basiques de firewall telles que la gestion de règles d'accès en fonction de critères tels que interfaces, adresses IP source ou destination, les fonctionnalités de proxy, de NAT ainsi que l'accès distant sécurisé type VPN IPSec ou SSL.

L'option « firewall avancé » consiste à mettre à disposition du Client des fonctionnalités évoluées de firewall telles que l'antivirus de flux, le filtrage d'URL et protocolaire, le contrôle applicatif et des mécanismes de détection et de prévention d'intrusion.

3. MISE A DISPOSITION D'EQUIPEMENTS

A la demande du Client, CYBERTEAM accepte de fournir et de laisser à la disposition du Client, qui l'accepte, pendant toute la durée du Contrat, les routeurs et autres équipements informatiques ou de télécommunications mentionnés dans la commande de services (ci-après les « Equipements »), ou souscrits en ligne sur l'Interface CYBERTEAM.

CYBERTEAM fixera les frais applicables aux Equipements destinés à être utilisés avec le Service, et dont la fourniture a été prise en charge par CYBERTEAM, à compter du jour où ces équipements sont commandés par le Client.

Les Equipements sont mis à disposition du Client pendant la durée du Contrat, uniquement pour être utilisés dans le cadre du Service. Le Client s'engage à n'utiliser les Equipements que conformément à la documentation technique relative aux Equipements et le cas échéant selon les instructions et recommandations fournies par CYBERTEAM.

Il est formellement interdit au Client de conclure pour les Equipements toute cession des droits résultant du Contrat. Néanmoins, le Client s'engage personnellement à leur garde et à leur conservation et à ce qu'aucune détérioration ne survienne aux Equipements même du fait de leur usage.

A l'issue de la période de mise à disposition ou en cas de résiliation du Contrat, le Client doit restituer les Equipements en bon état de fonctionnement, d'entretien, accompagnés de leurs accessoires éventuels (câbles et autres). Les Equipements ainsi retournés le seront dans un « sur-emballage », sur lequel apparaîtront clairement la mention « Retour Equipements CYBERTEAM » ainsi que le nom du Client.

Le défaut de restitution des Equipements aux conditions spécifiées ci-dessus au premier jour ouvré suivant la période de mise à disposition entraînera au choix du CYBERTEAM :

a) La vente par CYBERTEAM au Client des Equipements au prix indiqué dans le Bon de Commande. Cette vente sous la condition suspensive de la levée d'option par CYBERTEAM est réputée parfaite entre les parties dès le jour de la signature du Contrat.

b) La reprise de possession des Equipements par CYBERTEAM ou tout mandataire de son choix, et ce, sans autorisation préalable du Client, celui-ci devant donner l'accès au CYBERTEAM ou à son mandataire aux Equipements afin de pouvoir procéder librement à leur reprise. Les frais occasionnés par ces opérations sont à la charge du Client.

La mise à disposition des Equipements énumérés par le Bon de Commande n'opère pas un transfert de propriété desdits matériels, mais les risques afférents aux Equipements du CYBERTEAM prêtés sont transférés au moment de la livraison dans les locaux du Client jusqu'à la restitution des Equipements ou à leur acquisition par le Client. Le Client s'engage en conséquence pendant la période de mise à disposition à souscrire toutes assurances nécessaires relatives aux Equipements et à leur usage.

En cas de tentative de saisie des Equipements, le Client doit en aviser sans délai CYBERTEAM, élever toute protestation et prendre toutes les réserves nécessaires pour faire connaître les droits du CYBERTEAM sur les Equipements. Si une saisie a lieu, le Client doit faire diligence à ses frais pour en obtenir la mainlevée.

Les Equipements vendus le sont sous réserve de propriété jusqu'au paiement complet des Frais de Mise en Service au CYBERTEAM et bénéficie d'une garantie de douze (12) mois à compter de leur livraison.

4. OBJECTIFS DE QUALITE DE SERVICE

CYBERTEAM prendra en charge cinq jours sur sept (5/7), entre 9H30 et 17H00 les Défaillances de fonctionnement du Service, (i) sur incident détecté par CYBERTEAM ou (ii) le cas échéant signalé par le Client (ci-après désignés indistinctement « la Notification de Défaillance ») qui devra apporter sa pleine coopération à CYBERTEAM 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 contact@squartis.com,

via le site Internet CYBERTEAM et/ou par téléphone au numéro 09 74 19 05 50 ou toute autre adresse ou numéro ultérieurement communiqué au Client par CYBERTEAM. Le Client se verra remettre un numéro de Notification de Défaillance. En cas de Défaillance, CYBERTEAM s'efforcera de réaliser les objectifs de qualité de service suivants (ci-après individuellement désignés « Objectif de Qualité de Service ») :

Sur un mois, CYBERTEAM s'efforcera de rendre le Service disponible au moins 99,85% du temps (ci-après désignés « Objectif de Disponibilité du Service »), ce temps de disponibilité étant calculé sur la base des Notifications de Défaillance du Client adressé au CYBERTEAM 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 du CYBERTEAM 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%

CYBERTEAM 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 CYBERTEAM de la défaillance de l'Equipement (ci-après désignés « Objectif de Rétablissement du Service »). Aucune pénalité ne sera due par CYBERTEAM si l'Objectif de Rétablissement du Service n'est pas atteint.

Les pénalités libératoires mentionnées aux articles 4.2 et 4.3 ci-dessus ne s'appliquent pas, et aucun avoir ne sera émis, pour la période au cours de laquelle le Service fait l'objet d'une Défaillance en raison de l'une des causes suivantes (ci-après individuellement désignés un « Evénement Excusable ») : (i) un équipement ou un service non fourni par CYBERTEAM (ii) les actes ou omissions du Client (iii) une maintenance planifiée (iv) un trafic du réseau qui excède la capacité du Service (v) les actes ou omissions de France Télécom ou de tout autre opérateur de télécommunication (vi) l'indisponibilité du Client, ou autre manquement de celui-ci, à coopérer raisonnablement avec CYBERTEAM afin de rétablir le Service.

L'émission par CYBERTEAM d'avoir 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.

5. DUREE

La Période Initiale du Service fourni commencera à compter de la Date de Mise en Service. Les Périodes de Reconduction consisteront en des périodes successives d'un an et commenceront le jour suivant la fin de la Période Initiale.

Le montant des Frais de Résiliation Anticipée pour un Site Client sera calculé comme suivant :

Soit à la somme des montants suivants, lorsque la résiliation prend effet pendant la Période Initiale :

a) le nombre de mois restants dans la Période Initiale multiplié par 100% des Frais Fixes mensuels payables au titre du Service fourni sur ledit Site Client ;

b) S'il est spécifié, le montant indiqué dans le Bon de Commande CYBERTEAM sera appliqué.

6. TARIFS ET COÛTS

En contrepartie de la fourniture des Services par le Prestataire, le Client devra lui payer les redevances et frais suivants :

Les Frais Initiaux ;

Les Redevances Mensuelles ;

7. CONDITIONS SUPPLEMENTAIRES

Le Client sera exclusivement responsable d'un Code d'Accès et de toute utilisation du Service avec son Code d'Accès. Le Client notifiera immédiatement à CYBERTEAM la perte, le vol d'un Code d'Accès ou du fait qu'il a des raisons de croire qu'un Code d'Accès a été découvert. S'il estime que cela est nécessaire, CYBERTEAM pourra désactiver et remplacer immédiatement un Code d'Accès (ou demander au Client d'en choisir un nouveau).