

SUD TELECOM  
 SAS au capital de 300.000 Euros  
 RCS Avignon 8338543770 APE 6190Z  
 Siège social : 148 rue du grand gigognon  
 ZI Courtine Ouest BP 10976 - 84093 AVIGNON CEDEX 09

**CONTRAT DE SERVICE  
 SUD TELECOM - ACCES SIP**

Contrat N° : 9295  
 Client N° : 50813  
 Commercial : YR

**RAISON SOCIALE :** ECOLE DE ROBION

**RUE :** AVENUE DE LA GARE  
**CODE POSTAL :** 84440 **VILLE :** ROBION  
**TELEPHONE :**  
**SIRET :**

**RESPONSABLE :** Prénom :  
 Nom :  
 Téléphone :  
 Mail :

**FACTURATION :**  
 Mail :

**Descriptif des services SUD TELECOM OPERATEUR**

REFERENCE	DESCRIPTIF	REDEVENCE MENSUELLE UNITAIRE	QTE	REDEVENCE MENSUELLE
4CSIP	FORFAIT 4 CANAUX SIP+ illimité France / mobile	79,00 €	1	79,00 €
		- €		- €
		- €		- €
		- €		- €
EP	ENVOI DES FACTURE PAR COURRIER	1,50 €		- €
Engagement : 36 mois				
<b>TOTAL HT</b>				79,00 €
<b>TVA 20%</b>				15,80 €
<b>TOTAL TTC</b>				94,80 €

**Descriptif des Frais SUD TELECOM OPERATEUR**

REFERENCE	DESCRIPTIF	MONTANT UNITAIRE	QTE	MONTANT TOTAL
FASSIP	FRAIS D'ACCES AU SERVICE -SIP	130,00 €	1	130,00 €
PSIP	PORTABILITE (PAR TRANCHE)	55,00 €	2	110,00 €
<b>TOTAL HT</b>				240,00 €
<b>TVA 20%</b>				48,00 €
<b>TOTAL TTC</b>				288,00 €

Remarque: Il est de votre responsabilité de vérifier la durée d'engagement et les pénalités qui peuvent être appliquées par votre opérateur actuel et de résilier vos abonnements et forfaits.

**ADRESSE DU SITE D'INSTALLATION :** MAIRIE DE ROBION *Av. Robion*

**CONTACT SUR SITE :**

NOM : \_\_\_\_\_  
 PRENOM : \_\_\_\_\_  
 TELEPHONE : \_\_\_\_\_  
 MAIL : \_\_\_\_\_

Après avoir pris connaissance des conditions générales de service, qu'il accepte, le client donne son accord pour la souscription du contrat. **Accusé de réception - Ministère de l'intérieur**

Fait en 2 exemplaires à : Avignon Le :  
 Pour SUD TÉLÉCOM  
 Signature et cachet commercial

084-218400992-20240731-AU\_2024\_038-AU  
 Accusé certifié exécutoire le client  
 Réception par le préfet : 01/08/2024

**SUD TELECOM**  
 148 rue du Grand Gigognan  
 B.P. 10976 - ZI Courtine-Ouest  
 84093 AVIGNON CEDEX 9  
 Tél. 04 90 85 33 00 - Fax 04 90 86 64 90

Numéro NDI concerné par la demande :

04 90 76 57 72

Primaire

Nombre T0/T2 :

04 90 76 60 34

Noterelle

N° SDA de la séquence :  à   
N° SDA de la séquence :  à

N° SDA à ajouter en sda : de la séquence :

N° SDA à ajouter en sda : de la séquence :

N° SDA à ajouter en sda : de la séquence :

N° SDA à ajouter en sda : de la séquence :

BASCULE D'UNE OFFRE DÉJÀ EXISTANTE CHEZ SUOTELECOM :

TYPE DE SUPPORT :

Observations :  
Numéro SDA à transmettre

SIGNATURE CLIENT :





pourront donner lieu à l'exercice, par ce dernier, de ses droits d'opposition, d'accès et de rectification (tel qu'il est prévu aux articles 33 et suivants de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

A retourner à:	Zone réservée à l'usage exclusif du créancier
----------------	---

## Conditions particulières du service SIP SUD TÉLÉCOM DIRECT

### 1. DEFINITIONS :

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

- "**Déserte interne**" désigne les Equipements de SUD TÉLÉCOM et tout autre élément d'Infrastructure utilisé par cette dernière pour fournir le Service, à l'exception des éléments de l'OBL.
- "**Emplacement de l'Equipement Terminal**" ou "**Point de terminaison**" désigne l'emplacement, dans le Site, en général un local technique, dans lequel l'Equipement Terminal doit être installé, tel qu'indiqué par le Client.
- "**Equipement du Client**" désigne tout équipement ou logiciel, sous la responsabilité du Client ou de ses fournisseurs, nécessaire à la fourniture du Service et notamment les PABX.
- "**Equipement Terminal**" désigne l'équipement matériel et logiciel, plus communément appelé « IAD », fourni par SUD TÉLÉCOM pour le compte du Client. Cet équipement actif de terminaison est connecté aux Equipements du Client et permet ainsi à ce dernier d'utiliser le Service.
- "**Heures Ouvrables**" désigne la période de 8h à 18h les Jours Ouvrables.
- "**Heures Ouvrées**" désigne la période de 8h à 18h les Jours Ouvrés.
- "**Interruption**" désigne une indisponibilité totale du Service sur un Site exclusivement imputable au Réseau, à l'exclusion des dysfonctionnements ayant un impact mineur sur l'utilisation du Service tels que les microcoupures, temps de réponse longs, appels n'aboutissant pas vers une destination, etc.
- "**Jour Ouvrable**" désigne tout jour à l'exception du dimanche ou de tout autre jour férié ou chômé en France.
- "**Jour Ouvré**" désigne tout jour à l'exception du samedi et du dimanche ou de tout autre jour férié ou chômé en France.
- "**Lien d'Accès**" désigne la liaison de raccordement direct établie par SUD TÉLÉCOM conformément aux présentes Conditions Particulières entre son Réseau et le point d'entrée d'un Site.
- "**Ligne**" désigne la ou les lignes téléphoniques du Client pour lesquelles ce dernier a souscrit par l'Intermédiaire du Client au Service de Téléphonie.
- "**OBL**" désigne l'opérateur du boucle locale auquel est raccordé le Client.
- "**PABX**" désigne les équipements matériels et logiciels assurant la commutation des communications téléphoniques filaires et sans fil, et apportant des services à valeur ajoutée tels que messagerie (voCALE et/ou de l'écrit), systèmes de gestion de la taxation, de la téléphonie sans fil.
- "**Portabilité**" permet au Client de changer d'opérateur de télécommunications pour confier son trafic à un autre opérateur tout en conservant les numéros géographiques attribués par son opérateur d'origine pour un type d'accès. Un numéro bénéficiant de la portabilité est dit « porté ».
- "**Service**" désigne le Service fourni par SUD TÉLÉCOM au Client dans les conditions définies aux présentes Conditions Particulières et composé du Service de Téléphonie et du Service Internet.
- "**Service Internet**" désigne le service d'accès à l'Internet fourni par SUD TÉLÉCOM au Client dans les conditions définies aux présentes Conditions Particulières.
- "**Service de Téléphonie**" désigne le service de téléphonie fourni par SUD TÉLÉCOM au Client dans les conditions définies aux présentes Conditions Particulières.
- "**Service de Téléphonie Sortant**" désigne le service de téléphonie pour les appels sortants du client, en présélection, également appelés en « **raccordement indirect** ».
- "**Service de Téléphonie Entrant Sortant**" désigne le service de téléphonie pour les appels entrants et sortants du client, via un lien d'accès également appelés en « **raccordement direct** ».
- "**Sites**" désigne les sites du Client où le Service est fourni par SUD TÉLÉCOM.
- "**Zone de couverture DSL**" désigne l'ensemble des communes françaises métropolitaines à l'intérieur desquelles SUD TÉLÉCOM est à même de fournir le Service au Client via un Lien d'Accès DSL.
- "**Notification de raccordement**" désigne la notification adressée par SUD TÉLÉCOM au client lorsqu'un site bénéficiant du Service de Téléphonie Sortant est prêt à être raccordé au Service de Téléphonie Entrant Sortant par SUD TÉLÉCOM via un lien d'accès ou lorsqu'un site entre dans la Zone de couverture DSL.
- "**Point d'Accès au Service**" désigne le port Ethernet de l'équipement terminal. Le point d'accès au service matérialise la limite de responsabilité SUD TÉLÉCOM.
- "**Organisme Compétent**" désigne AFNIC et INTERNIC, selon que le nom de domaine se trouve dans l'extension «.fr», «.com», «.net», «.org», «.biz», «.info».

### 2. OBJET

Les présentes Conditions Particulières ont pour objet de définir les conditions de fourniture du Service par SUD TÉLÉCOM au Client.

### 3. DESCRIPTION DU SERVICE :

#### 3.1. Service de Téléphonie

##### 3.1.1. Service de Téléphonie Entrant Sortant

Le Service de Téléphonie Entrant Sortant comprend :

- le raccordement du Site du Client au Réseau SUD TÉLÉCOM via un Lien d'Accès,
- l'accès au Réseau SUD TÉLÉCOM qui est de quatre types :
  - deux (2) canaux voix, correspondant à un accès de base (T0),
  - jusqu'à trente (30) canaux voix, correspondant à un accès primaire (T2),
  - un groupement d'accès de base regroupant jusqu'à huit (8) accès de base,
  - un groupement d'accès primaires regroupant jusqu'à trente (30) accès primaires.
- l'acheminement par SUD TÉLÉCOM, conformément à la réglementation en vigueur, des communications téléphoniques en provenance ou à destination des numéros géographiques du Client sur les Lignes qui peuvent être soit des numéros portés soit des numéros attribués par SUD TÉLÉCOM. Dans ce dernier cas, SUD TÉLÉCOM attribuera au Client un numéro géographique par type d'accès souscrit. Le Client pourra choisir le ou les numéros géographiques en fonction de la disponibilité de ce ou ces numéro(s) qui lui sera communiquée. Ces numéros sont incessibles.

##### 3.1.2. Service de Téléphonie Sortant

Le Service de Téléphonie Sortant consiste en l'acheminement par SUD TÉLÉCOM, conformément à la réglementation en vigueur, du trafic émis par le Client depuis ses Lignes, situées en France métropolitaine, vers des postes téléphoniques fixes ou mobiles situés en France ou à l'étranger, via la présélection.

Via la présélection, le Client continue à utiliser le Préfixe 0 pour tous ses appels. L'OBL sélectionne systématiquement SUD TÉLÉCOM comme l'opérateur acheminant l'ensemble des communications locales, nationales, internationales et vers les mobiles du Client, sur les Lignes, à l'exception des communications vers des numéros spéciaux ou des numéros d'urgence. Si les Equipements du Client comportent une programmation antérieure au Contrat de Service, il incombe au Client de faire procéder à l'annulation de cette programmation à ses frais par son installateur privé.

Si le Client souhaite (i) ne pas être mentionné sur les listes d'abonnés ou d'utilisateurs publiés et/ou accessibles par un service de renseignements téléphoniques, (ii) s'opposer à la publication et à la communication de l'adresse complète de son domicile, dans la mesure où les données publiées ou communicables permettent de le distinguer de ses homonymes, (iii) s'opposer, s'il y a lieu, à l'indication du sexe ou (iv) s'opposer appel par appel ou de façon permanente (secret permanent), à l'identification de sa ligne par les postes appelés, il devra en faire la demande à l'OBL. SUD TÉLÉCOM ne pourra en aucun cas être garante du respect des demandes du Client par l'OBL.

##### 3.1.3. Raccordement du Site Client au Réseau SUD TÉLÉCOM ou de l'opérateur de réseau choisi :

Lorsque le Site du Client est inclus dans la Zone de Couverture Entrant Sortant à la date de signature du Bulletin de Souscription, il est raccordé au Réseau de SUD TÉLÉCOM de l'opérateur du réseau via un Lien d'Accès et bénéficie du Service de Téléphonie Entrant Sortant. Pendant la période nécessaire au raccordement via un Lien d'Accès, il bénéficie du Service de Téléphonie Sortant.

Lorsque le Site du Client n'est pas inclus dans la Zone de Couverture Entrant Sortant à la date de signature du Bulletin de Souscription, le Client bénéficie du Service de Téléphonie Sortant. Lorsqu'un Site bénéficiant du Service de Téléphonie Sortant passe dans la Zone de Couverture Entrant Sortant, SUD TÉLÉCOM pourra effectuer, à sa convenance, le raccordement dudit Site via un Lien d'Accès. SUD TÉLÉCOM adressera alors une Notification de Raccordement au Client.

SIGNATURE CLIENT :

Le Bulletin de Souscription précisera (i) dans la catégorie des Sites en raccordement direct les Sites Inclus dans la Zone de Couverture Entrant Sortant à la date de signature du Bulletin de Souscription et ceux non inclus dans la Zone de Couverture Entrant Sortant à la date de signature du Bulletin de Souscription mais que SUD TÉLÉCOM prévoit de faire entrer dans la Zone de Couverture Entrant-Sortant à terme d'une part et (ii) dans la catégorie des Sites en raccordement indirect les Sites qui ne seront pas inclus dans la Zone de Couverture Entrant-Sortant d'autre part. SUD TÉLÉCOM détermine librement la technologie de Lien d'Accès utilisée sur chaque Site Inclus dans la Zone de Couverture Entrant-Sortant et se réserve le droit de modifier cette technologie à tout moment. En particulier, lorsqu'un Site passe dans la Zone de Couverture DSL, SUD TÉLÉCOM pourra effectuer, à sa convenance, le raccordement dudit Site via un Lien d'Accès DSL SUD TÉLÉCOM. SUD TÉLÉCOM adressera alors une Notification de Raccordement au Client.

#### 4. SERVICES À VALEUR AJOUTÉE

Le Client peut souscrire aux options décrites ci-dessous dans le Bulletin de Souscription.

#### 4.2. Services à valeur ajoutée du Service de Téléphonie

##### 4.2.1. Garantie de temps de rétablissement

Le Client peut souscrire au service GTR 24h/24, 7/7 décrit dans l'article 9.2 ci-après.

#### 4.2. Services à valeur ajoutée du Service de Téléphonie Entrant-Sortant

##### 4.2.1. Portabilité

Sur demande dans le Bulletin de Souscription, le Client peut bénéficier de la Portabilité.

##### 4.2.2. SDA (sélection directe à l'arrivée)

Le Client peut souscrire à des SDA par tranche de dix (10). Les SDA permettent aux postes téléphoniques du Client d'être directement joignables sans passer par le standard.

##### 4.2.3. Inscription sur les Pages Professionnelles

Le Client peut choisir, dans le Bulletin de Souscription, une parution de ses coordonnées en rubrique professionnelle des annuaires imprimés et électroniques de Pages Jaunes. La parution se fait en fonction des plannings de mise à jour et de publication établis par Pages Jaunes et dans les conditions édictées par Pages Jaunes, consultables sur [www.pagesjaunes.fr](http://www.pagesjaunes.fr). A défaut, le Client ne sera pas mentionné sur les listes d'abonnés ou d'utilisateurs publiées et/ou accessibles par un service de renseignements téléphoniques.

##### 4.2.4. Spécialisation des canaux pour les accès primaires

Départ (canal dédié exclusivement à l'émission d'appels) ou arrivée (canal dédié exclusivement à la réception d'appels). Ce service, réservé uniquement aux accès primaires, permet au Client de spécialiser les canaux B de son installation.

##### 4.2.5. Identification de l'appelant

Sous réserve de possibilité technique, le numéro de téléphone du Client est affiché sur l'équipement téléphonique de ses correspondants qui ont souscrit, auprès de leur opérateur, au service correspondant. De plus, la version logicielle du PABX du Client doit respecter la Norme Q.951. Si celle-ci n'est pas conforme à la norme, SUD TÉLÉCOM ne peut garantir le service d'identification de l'appelant.

##### 4.2.6. Secret appelé par appel

Cette fonctionnalité peut être programmée par le Client dans son PABX.

##### 4.2.7. Secret permanent

Sur demande dans le Bulletin de Souscription, le Client peut bénéficier du secret permanent. Le secret permanent supprime l'identification de l'appelant de façon permanente, et ce pour tous les appels émis depuis les Lignes du Client.

#### 5. CONDITIONS PREALABLES A LA MISE A DISPOSITION DU SERVICE :

##### 5.1. Conditions particulières de mise à disposition du service de Téléphonie Entrant-Sortant

##### 5.1.1. Mandat de Portabilité

La demande de Portabilité d'un numéro géographique doit être formulée par écrit, concomitamment à la signature par le Client du Bulletin de Souscription, sur un document conforme au Modèle Joint en annexe au Bulletin de Souscription ("Mandat de Portabilité"), par le Client, l'utilisateur du contrat d'abonnement au service téléphonique de l'opérateur historique pour le type d'accès concerné.

Ce Mandat permet à SUD TÉLÉCOM d'effectuer les démarches auprès de l'opérateur historique pour mettre en œuvre le portage du numéro et tient lieu de lettre de résiliation du contrat d'abonnement établi entre le Client et l'opérateur historique pour le numéro porté ainsi que l'accès correspondant. Un nouveau Mandat de Portabilité devra être signé par le Client dans l'hypothèse où, au plus tard à la date de échéance indiquée dans le Mandat de Portabilité, la Portabilité ne pourrait pas être mise en œuvre. Les modalités de mise en œuvre de la Portabilité figurant dans les présentes Conditions Particulières sont celles s'appliquant entre SUD TÉLÉCOM ou l'opérateur de réseau choisi et l'opérateur historique. Le Client ne pourra en aucun cas céder à un tiers le ou les numéros pour lesquels il a demandé la Portabilité. La mise en œuvre de la Portabilité est soumise à la condition suspensive que le Client soit en conformité avec l'ensemble de ses obligations contractuelles définies dans le contrat qui le lie avec l'opérateur historique. France Télécom pourra rejeter, reporter ou engager des études techniques complémentaires concernant la Portabilité des numéros géographiques, entre autre, dans les cas suivants :

- l'adresse du Client est erronée,
- le nom du titulaire du numéro n'est pas correct.
- les numéros géographiques sont réservés chez France Télécom par le Client mais sont non-actifs.
- les lignes correspondent à un abonnement temporaire.
- les numéros géographiques sont déjà portés par un autre opérateur.

La Portabilité relève de la seule maîtrise de l'opérateur historique qui est libre de rejeter ou de reporter toute demande de Portabilité. SUD TÉLÉCOM informera le Client de la décision prise par ledit opérateur dans les meilleurs délais. SUD TÉLÉCOM ne peut intervenir en aucune façon ni sur le principe ni sur les délais de mise en œuvre de la Portabilité et ne pourra être tenue responsable du non-respect de la date de mise en œuvre. En cas de rejet ou de report de la demande par l'opérateur historique, le Client pourra formuler une nouvelle demande de Portabilité après s'être mis en conformité avec les motifs de rejet ou de report avancés par l'opérateur historique.

En toutes hypothèses, SUD TÉLÉCOM ne saurait être tenue responsable des difficultés de mise en œuvre de la portabilité

##### 5.2.2. Éligibilité au service

L'accès du Client au Service sera conditionné par la validation technique de son installation téléphonique par France Télécom (ci-après dénommée « Éligibilité ») et par la disponibilité de lignes supplémentaires. Ainsi, SUD TÉLÉCOM ne pourra être tenue responsable de la non-éligibilité d'un Site, cette décision ne relevant que de France Telecom.

##### 5.2.3. Impossibilité de raccordement

SUD TÉLÉCOM déterminera librement le type de raccordement et de Service fourni au Client pour chaque Site. En cas d'impossibilité de raccordement d'un Site au Service, SUD TÉLÉCOM s'efforcera de proposer au Client une solution alternative, au prix et aux conditions contractuelles et techniques en vigueur pour cette nouvelle solution. Un nouveau Bulletin de Souscription sera signé. Le Client aura toutefois la possibilité de résilier le Contrat de Service pour le seul Site considéré.

##### 5.2.4. La fourniture du Service

La fourniture du Service dépend de la fourniture par l'opérateur historique du service correspondant (présélection, liaisons cuivre dégroupées, liaisons spécialisées, etc), ce dernier étant soumis aux termes et conditions de fourniture de l'opérateur historique. En cas de modification des termes et conditions ou de suppression dudit service, SUD TÉLÉCOM adressera une notification au Client avec un préavis de un (1) mois. Le Client pourra alors demander par lettre recommandée avec accusé de réception la résiliation du ou des Contrats de Service concernés.

SIGNATURE CLIENT :

## 6. CONDITIONS DE RACCORDEMENT DES LIENS D'ACCÈS

SUD TÉLÉCOM s'engage à l'ensemble des actions nécessaires à la mise en service du Lien d'Accès, notamment auprès de l'opérateur historique. Pour cela, SUD TÉLÉCOM lui transmettra notamment l'ensemble des Informations nécessaires sur la foi des Informations reçues du Client. Si ces dernières étaient incomplètes et/ou erronées et donnaient lieu à un refus et/ou à une annulation de la part de l'opérateur historique et/ou à un retard de mise à disposition du Service SUD TÉLÉCOM ne saurait en être tenue responsable et pourra répercuter au Client les éventuels frais facturés par l'opérateur historique.

France Télécom, en sa qualité de propriétaire des câbles et des équipements qu'elle a installés pour raccorder le Site Utilisateur, détermine seule les conditions techniques permettant l'accès à sa boucle locale ; elle peut être amenée à en modifier les conditions de fourniture ou à en suspendre temporairement ou totalement l'usage pour des impératifs techniques ou de service universel. La responsabilité de SUD TÉLÉCOM ne pourra en aucun cas être recherchée de ce fait. SUD TÉLÉCOM s'engage, dans ces conditions, à rechercher avec le Client toute solution technique de nature à permettre de continuer à fournir un service équivalent ou similaire disponible au catalogue des offres de SUD TÉLÉCOM.

### 6.3 Equipement Terminal

Un Equipement Terminal est fourni et installé par SUD TÉLÉCOM

L'Equipement Terminal sera installé lors d'un rendez-vous notifié par SUD TÉLÉCOM, entre elle-même et son Client. Ce dernier s'assurera de la présence, lors de ce rendez-vous sur le Site concerné, de l'installateur privé du Client et de la mise à disposition SUD TÉLÉCOM ou tout tiers désigné :

- d'un emplacement (étagère dans une baie technique, étagère fixée à un mur...), si possible à proximité immédiate du répartiteur général, dans un endroit protégé. Il est fortement recommandé d'éviter la proximité d'une source de chaleur, d'éviter les locaux humides et la proximité des canalisations d'eau et d'assurer une aération suffisante, d'une alimentation électrique avec prise de terre, protégée, et sécurisée, en 230V/10A à moins d'un mètre de l'Emplacement de l'Equipement Terminal. Il est fortement conseillé de sécuriser l'alimentation électrique. La sécurisation de l'alimentation de l'Equipement Terminal est de la responsabilité du Client, de la desserte Interne, cette dernière comprenant l'ensemble des Infrastructures et Equipements nécessaires à l'acheminement du Service (notamment génie civil, chemin de câbles, câbles, etc...) entre le point de livraison du Lien d'Accès et l'Equipement Terminal, à raison d'une paire par Lien d'Accès. L'extrémité de la desserte Interne sera systématiquement équipée d'une prise RJ11 femelle.
- Un pré-cablage ( 2 paires par accès primaire tel que défini à l'article 3.1.1) entre l'Emplacement de l'Equipement Terminal prévu, et le répartiteur ou sera câblé l'accès primaire

Le Client s'assurera que :

- le PABX du Site concerné est équipé d'une carte d'interface numérique supportant la signalisation RNIS (ETSI (DSS1) ou VN4), et que, d'une manière générale, les Installations, à savoir les Equipements, matériels et logiciels du Client Impactés ont été mis à niveau.
- les câblages de l'installation privée entre le PABX et l'Equipement Terminal existants sont conformes aux besoins de l'installation du Service et utilisables par SUD TÉLÉCOM.
- l'ensemble de ces éléments est conforme aux normes en vigueur et aux besoins de l'installation du Service en réalisant les tests de recette nécessaires à cet effet.
- il sera en mesure de raccorder le réseau local (LAN) du Client sur le point d'accès au Service Internet, sur l'Equipement Terminal.

A défaut, les Parties définiront une nouvelle Date de Début de Service du Lien d'Accès et le Client s'engage à ce que le Client mette son installation en conformité dans les meilleurs délais.

Si le Client le souhaite, SUD TÉLÉCOM ou tout tiers mandaté peut fournir une prestation technique de câblage de la Desserte Interne désignée la Prestation dans le présent article ainsi définie :

- la fourniture d'un câblage en technologie cuivre d'une longueur supérieure à 3 mètres et inférieure à 300 mètres ;
- la pose du câble en apparent collé ou agrafé, à l'intérieur d'une gaine technique, d'une goulotte ou d'un chemin de câble existant, dans un faux plafond ou un faux plancher, sans déplacement de mobilier,
- des travaux en hauteur de moins de 3 mètres ;
- l'installation des 2 dispositifs de raccordements aux extrémités ;
- le raccordement du câble aux 2 dispositifs

Si deux terminaux doivent être installés :

- l'emplacement de l'alimentation doit être doublé et existant
- la distance séparant les deux Equipements Terminaux doivent être inférieurs à 10 mètres.

La prestation est exécutée pendant les Heures ouvrées, en partie privative du Site, hors parties communes d'Immeubles multi clients, à l'exception des points de coupure se trouvant sur le palier du local du Client.

La Prestation est strictement limitée au câblage de la Desserte Interne, cette dernière demeurant de la responsabilité du Client.

Sept (7) jours Ouvrés avant la Mise en Service prévisionnelle du Site concerné, le Client mettra à la disposition SUD TÉLÉCOM ou de tout tiers désigné, les emplacements suffisants et aménagés pour permettre le câblage de la Desserte Interne. A défaut, SUD TÉLÉCOM négociera une nouvelle Date de Mise en Service et le Client s'engage à se montrer en conformité dans les meilleurs délais. Le Service sera facturé au Client à compter de la Mise en Service initialement prévue.

Pour les cas qui ne correspondent pas aux conditions ci-dessus définies ci-dessus, SUD TÉLÉCOM se réserve le droit de ne pas assurer la Prestation. Le Client s'engage à faire réaliser la Prestation par un prestataire de son choix dans les meilleurs délais. SUD TÉLÉCOM négociera une nouvelle Date de Mise en Service. Le Service sera facturé au Client à compter de la Mise en Service, initialement prévue.

## 7. MISE EN SERVICE

7.1. Service de Téléphonie Entrant-Sortant et Service Internet

Une fois le Lien d'Accès activé sur un Site comme défini à l'article 6 ci-dessus, SUD TÉLÉCOM réalisera, le même Jour, ses tests de recette standard relative au Service de Téléphonie,

7.1.1. Si les tests vont ne font pas apparaître d'Anomalies Majeures, SUD TÉLÉCOM et l'éventuel Installateur privé du Client connecteront l'Equipement Terminal au PABX du Client (côté extrémité des câbles servant à la connexion aux Lignes du Client) et aux Lignes du Client ainsi qu'au Lien d'Accès concerné. Le Client sera responsable vis-à-vis SUD TÉLÉCOM de la prestation de son Installateur privé. SUD TÉLÉCOM fournira au Client, par fax ou tout autre moyen, un avis de Mise en Service (ci-après dénommé « Avis »).

Si les tests internet ne font pas apparaître d'Anomalies Majeures, SUD TÉLÉCOM fournira au Client, par fax ou tout autre moyen, un Avis. Si les tests font apparaître des Anomalies Majeures, une nouvelle installation sera programmée.

7.1.2. S'il n'a pas souscrit à la Portabilité, un courrier de bienvenue fera office d'Avis. Le Client disposera d'un délai de sept (7) Jours à compter de la date de l'Avis pour contester le bon fonctionnement du Service de Téléphonie Entrant-Sortant et/ou, le cas échéant, du Service Internet sur le Lien d'Accès concerné. Dans ce cas, le Client motivera cette contestation par écrit par l'existence d'Anomalies Majeures. Une fois ces Anomalies Majeures corrigées, un nouvel Avis sera émis par SUD TÉLÉCOM pour le Service concerné dans les conditions du présent article. A compter de la réception par SUD TÉLÉCOM de la notification écrite du Client, SUD TÉLÉCOM pourra suspendre le Service concerné sur le Site concerné jusqu'à sa recette. A défaut de réponse ou de contestation par écrit du Client dans le délai de réponse de sept (7) jours susmentionné ou en cas de contestation mal fondée ou en cas d'utilisation du Service de Téléphonie Entrant-Sortant et/ou, le cas échéant, du Service Internet sur un Site à des fins d'exploitation par le Client, le Service concerné sera réputé mis en service tacitement pour le Site concerné et la date de Mise en Service du Service concerné sera la date de l'Avis. Au cas où des Anomalies Mineures apparaîtraient, les Parties définiront d'un commun accord leur délai de correction. Les dites Anomalies Mineures ne pourront faire obstacle à la recette du Service sur le Site concerné par le Client.

7.1.3. Si le Client a souscrit à la Portabilité, cette dernière sera mise en œuvre et recotée, dans un second temps, lors d'un rendez-vous fixé par SUD TÉLÉCOM entre elle-même, France Telecom et le Client. Le fonctionnement de la Portabilité sera vérifié par la réalisation des tests de recette standard de SUD TÉLÉCOM en relation avec le Client. Ces nouveaux tests auront pour seul objectif de constater la bonne mise en œuvre de la Portabilité. La recette des prestations à la charge de SUD TÉLÉCOM étant réalisée dans le cadre de la procédure définie à l'article 7.1.1. ci-dessus, les éventuels dysfonctionnements constatés ne pourront en aucun cas être imputable à SUD TÉLÉCOM.

Si les tests sont positifs, la Mise en Service intervenue conformément à l'article 7.1.1 ci-dessus est automatiquement confirmée et un courrier de bienvenue sera adressé par SUD TÉLÉCOM au Client. Si les tests font apparaître des dysfonctionnements, un retour en arrière est réalisé. Une nouvelle date pour la réalisation de la Portabilité est programmée avec France Telecom et le Client est informé de cette nouvelle date.

SIGNATURE CLIENT ;

7.2. Le Client remédiera sans délai à tout événement qui lui serait imputable et qui empêcherait la réalisation de ses obligations par SUD TÉLÉCOM et/ou d'une opération objet des articles 5 et 6 des présentes Conditions Particulières. En particulier, il ne pourra refuser plus d'une fois un rendez-vous proposé par SUD TÉLÉCOM, auquel cas ses dato et l'heure de disponibilité ne pourront être éloignés de plus de quarante-huit (48) heures du rendez-vous initial, et il procédera à toute correction ou mise à niveau nécessaire de ses Equipements. Ces opérations seront effectuées sous la responsabilité du Client et à ses propres frais. Dans l'hypothèse où la Mise en Service d'un Site et/ou la recette de la Portabilité seraient retardées pour une raison imputable au Client, le Service sera facturé à compter de la date de Mise en Service initialement prévue conformément à l'article 8 ci-dessous. Toute utilisation du Service sur un Site par le Client vaudra Mise en Service de ce Site.  
Dans l'hypothèse où, en raison du refus non motivé du Client de remédier à tout événement qui lui serait imputable, SUD TÉLÉCOM devrait renoncer à la mise en service d'un Site, SUD TÉLÉCOM sera en droit d'appliquer, sans préjudice des autres recours dont elle dispose, un dédit correspondant aux frais de résiliation mentionnés à l'article 8 ci-après.

#### **8. DURÉE DU CONTRAT DE SERVICE ET ENGAGEMENT DE SERVICES**

La durée de chaque Commande est directement liée au type de Lien d'Accès souscrit par le Client.

Le Service est souscrit pour une période initiale de vingt quatre (24) mois pour un Lien d'Accès de type accès de base, d'accès primaire, de groupement d'accès de base ou de groupement d'accès primaires.

A l'issue de la période initiale ci-dessus, le Service sera tacitement reconduit d'année en année, Chaque Partie pouvant y mettre fin, sans pénalité, par lettre recommandée avec avis de réception adressé à l'autre Partie à cet effet, en respectant un préavis de trois (3) mois.

Il est précisé que, en cas de résiliation d'un Lien d'Accès avant la Mise en Service du Lien d'Accès correspondant ou avant le terme de sa période initiale, pour quelque motif que ce soit, à l'exception d'une résiliation pour faute SUD TÉLÉCOM, le Client sera redevable de frais de résiliation forfaitaire de 1.000 €HT par accès primaire et de 450€HT par accès de base pour les Sites inclus dans la catégories des sites en raccordement direct sur le Bulletin de Souscription.

#### **8.1. Délais de Mise en Service**

Le délai minimal entre la réception par SUD TÉLÉCOM de l'ensemble des documents mentionnés aux articles 3 et 4 des Conditions Générales.

#### **8.2. Garantie de Temps de Rétablissement (GTR)**

L'objectif de rétablissement du Service en cas d'interruption sur un Site est de :

- six (6) Heures Ouvrées, l'intervention pour la réparation de l'interruption ayant lieu pendant les Heures Ouvrées dans le cadre du Service standard,
- six (6) heures, l'intervention pour la réparation de l'interruption ayant lieu 24 heures sur 24 et 7 Jours sur 7 en cas de souscription par le Client au Service GTR étendue 24h/24, 7j/7.

En cas de non respect de la GTR pour la Service de Téléphonie telle que mentionnée ci-dessus, les pénalités suivantes seront applicables:

Temps de Rétablissement en Heures Ouvrées pour le service standard et en heures pour l'option GTR étendue 24h/24, 7j/7

Pénalités (en % de la facture du Service de Téléphonie pour le Site concerné pendant le mois concerné)

De 4 à 10 heures : 5 %

De 10 à 15 heures : 10 %

Plus de 15 heures : 15 %

#### **8.3 Garantie de Taux de Disponibilité (GTD)**

SUD TÉLÉCOM ou l'opérateur de réseau choisi, s'efforcera d'assurer un taux de disponibilité de 99,9 % pour le Service de Téléphonie calculé selon la formule suivante :

Taux de disponibilité =  $1 - \frac{\text{nombre d'heures d'interruptions du Service de Téléphonie sur le Site}}{\text{nombre d'heures totales de la période concernée}}$

Le nombre d'heures d'interruptions est tel que défini à l'article 8.5 ci-après.

Le nombre total d'heures de la période concernée est le nombre d'heures dans ladite période. Ce taux est calculé sur une période de six (6) mois.

En cas de non respect du taux de disponibilité du Service mentionné ci-dessus et exclusivement dans le cas où le Client aura souscrit pour lui-même ou son Utilisateur Final l'option GTR étendue

- Interruption du Service cumulées sur la période de six (6) mois mentionnée ci-dessus

Pénalités (en % de la facture du Site concerné pendant le mois concerné) :

Supérieure à 4 heures : 2.5 %

Supérieure à 8 heures : 5 %

#### **8.4 Plafond des pénalités**

Le montant cumulé des pénalités sur un Site relatives à un mois donné au titre du présent article 8 ne pourra excéder 20% de la facture du Service pour ledit mois pour le Site concerné.

Le montant cumulé des pénalités sur un Site relatives à une année donnée au titre du présent article 8 ne pourra excéder 10 % des factures du Service réglées par le Client au cours des six (6) derniers mois pour le Site concerné.

#### **8.5 Modalités de calcul des temps d'interruptions et des Temps de Rétablissement**

Les Interruptions et les Temps de Rétablissement seront décomptés entre l'heure à laquelle une Interruption est notifiée par le Client à SUD TÉLÉCOM, conformément à la procédure décrite à l'article 8.7 ci-dessous, et l'heure à laquelle SUD TÉLÉCOM notifie au Client le rétablissement du Service concerné sur le Site concerné, conformément à la procédure décrite à l'article 8.9 ci-dessous.

#### **8.6 Modalités de versement des pénalités**

Les pénalités mentionnées au présent article 8 constitueront la seule obligation et indemnisation due par SUD TÉLÉCOM, et l'unique compensation et recours du Client, au titre de la qualité du Service. La responsabilité SUD TÉLÉCOM ne pourra être engagée et aucune pénalité ne sera due lorsque l'interruption ou le non respect des engagements de niveau de service définis ci-dessus résultera :

- d'un cas de force majeure,

- du fait d'un tiers ou du fait du Client et, en particulier, du non-respect des spécifications techniques fournies par SUD TÉLÉCOM pour la mise en œuvre du Service ou d'un élément non installé et exploité par SUD TÉLÉCOM.

- de difficultés exceptionnelles 548:548 en particulier, de l'existence de contraintes particulières ou de la nécessité de mettre en œuvre des moyens spéciaux (tel que accès réglementé, interdiction de passage, obstacles naturels, configurations architecturales non accessibles par des moyens usuels) non imputables à SUD TÉLÉCOM.

- d'un cas cité à l'article 8.10 ci-après, d'une perturbation ou interruption dans la fourniture ou l'exploitation des moyens de télécommunication fournis par le ou les exploitants des réseaux auxquels sont raccordées les installations SUD TÉLÉCOM, et notamment en cas de dysfonctionnement des réseaux d'infrastructure des concessionnaires du domaine public,

- de modifications dues à des prescriptions imposées à l'opérateur choisi par SUD TÉLÉCOM par l'Autorité de Régulation des Télécommunications ou tout autre organisme réglementaire.

Lorsque les conditions d'attribution seront remplies, le Client pourra, sans formalité supplémentaire, demander à SUD TÉLÉCOM le montant des pénalités correspondantes. Ce montant sera déduit par SUD TÉLÉCOM de la prochaine facture du Service au Client.

#### **8.7 Notification des incidents**

SUD TÉLÉCOM fournit à ses clients un point d'entrée unique qui assure l'accueil, la prise en compte, l'aiguillage et le suivi des notifications des incidents.

Avant de signaler un incident, le Client s'assurera qu'il ne se situe pas sur ses Equipements et/ou sur ses Sites.

Le Client fournira à SUD TÉLÉCOM toutes les informations requises par cette dernière. Ces informations comprendront, sans que ce soit limitatif :

- nom de l'interlocuteur Client déclarant l'incident

- type de Service Impacté

- description, localisation et conséquences de l'incident

SIGNATURE CLIENT :

- coordonnées d'une personne à tenir informée.

Dès réception d'un appel du Client, SUD TÉLÉCOM qualifiera l'appel comme suit :

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

Une fois la qualification effectuée, SUD TÉLÉCOM ouvrira un ticket enregistré dans le système de gestion et référencé par un identifiant unique. Ce numéro de référence sera nécessaire au suivi de l'incident. L'heure mentionnée sur le ticket d'incident constituera le point de départ du calcul de la durée d'un incident, sous réserve de confirmation par le Client de la déclaration par écrit, par fax ou e-mail dans les trente (30) minutes après l'appel.

Les numéros d'appel du Centre de Support Client ainsi que les coordonnées de dossier du Client sont exclusivement réservés à ce dernier et ne devront en aucun cas être communiqués à un tiers, y compris les Utilisateurs finaux. En aucun cas SUD TÉLÉCOM n'est habilitée à effectuer la gestion de la relation avec ces derniers.

SUD TÉLÉCOM est en droit d'opposer au Client tout incident mal renseigné qui aurait une incidence dans le traitement de celui-ci.

#### 8.8 Gestion des incidents

SUD TÉLÉCOM réalisera l'identification et la qualification de l'incident et confirmera par téléphone au Client qu'il constitue bien une Anomalie. Toute ouverture de ticket pour un incident qui, après vérification par SUD TÉLÉCOM, s'avère ne pas relever du périmètre de responsabilité SUD TÉLÉCOM et/ou être consécutif à un usage anormal et/ou frauduleux du Service par le Client, pourra donner lieu à facturation. Une fois l'origine de l'Anomalie identifiée SUD TÉLÉCOM réalisera les actions visant à la corriger. Dès lors qu' SUD TÉLÉCOM a fait, auprès du Client, la demande d'accès aux sites nécessaires à la résolution d'une Anomalie, le décompte du temps de l'Anomalie est gelé jusqu'à ce que SUD TÉLÉCOM obtienne l'accès physique aux dits Sites et à ses Equipements.

#### 8.9 Clôture des incidents

La clôture d'une signalisation d'incident sera faite par SUD TÉLÉCOM comme suit :

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

#### 8.10 Gestion des travaux programmés

SUD TÉLÉCOM et ou l'opérateur de réseau choisi, peuvent être amenés à réaliser des opérations de maintenance ou d'évolution de son réseau susceptibles d'affecter ou d'interrompre le fonctionnement du Service. Elle informera le Client de telles opérations par tout moyen avec un préavis de vingt quatre (24) heures. SUD TÉLÉCOM s'efforcera de limiter les conséquences de ces opérations sur le Service, ces dernières étant réalisées de nuit dans une fenêtre de maintenance comprise entre deux (2) heures et six (6) heures.

### 9. EVOLUTION DU SERVICE

#### 9.1 Amélioration du Service

SUD TÉLÉCOM et l'opérateur de réseau choisi, cherchent une constante amélioration du Service. A ce titre, le Client accepte toute évolution technique et/ou technologique améliorant la qualité du Service. Des évolutions techniques et/ou technologiques pouvant se traduire par des modifications d'Equipements du Client, et/ou SUD TÉLÉCOM pourront être imposées par l'ARCEP ou toute autorité compétente. Le Client s'engage à les accepter et à respecter toutes prescriptions données par SUD TÉLÉCOM concernant ces évolutions.

#### 9.2 Modification des conditions techniques de fourniture du Service

SUD TÉLÉCOM est susceptible de modifier à titre exceptionnel les conditions techniques de fourniture du Service, qui pourraient entraîner une mise à jour de la configuration des Sites. Dans ce cas, SUD TÉLÉCOM s'engage à avertir le Client dans les plus brefs délais et à lui fournir toutes les informations nécessaires à la réalisation des modifications. Les conditions techniques et financières de ces modifications seront, le cas échéant, convenues entre les Parties par accord séparé.

#### 9.3 Déménagement

Dans l'hypothèse d'un changement de Site au cours d'une Commande, le Client est tenu de prévenir SUD TÉLÉCOM, par lettre recommandée avec avis de réception, d'un tel changement. Pour des cas spécifiques, SUD TÉLÉCOM pourra procéder à une étude de faisabilité du changement de Site en vue de poursuivre l'exécution de la Commande à des conditions à définir au cas par cas. Au cas où le déménagement est possible, une nouvelle Commande sera réalisée par le Client, entraînant la résiliation de la Commande précédente pour le Site concerné et le Client versera à SUD TÉLÉCOM :

- la totalité (100%) des mensualités du Service restant à couvrir jusqu'à la fin des six (6) premiers mois suivant la Date de Début du Service de chaque Lien d'Accès de l'ancien Site,
- la moitié (50%) des mensualités du Service sur l'ancien Site restant dues au-delà des six (6) premiers mois et jusqu'à la date anniversaire de la Date de Début du Service de chaque Lien d'Accès de l'ancien Site,
- les frais de mise en service du Service sur le nouveau Site,
- les mensualités correspondant au Service du nouveau Site.

Si le Client ne souhaite pas ou ne peut pas poursuivre le Service, il versera à SUD TÉLÉCOM les indemnités en cas de résiliation anticipée de sa part, conformément à l'article 13 ci-dessous.

#### Modification de la situation juridique du Client

En cas de modification de sa situation juridique, quelle qu'elle soit, le Client devra en aviser SUD TÉLÉCOM par voie recommandée avec avis de réception. Si le Client venait à faire l'objet d'une procédure de redressement ou de liquidation judiciaire, SUD TÉLÉCOM pourra procéder à la résiliation des Services quels qu'ils soient dans le respect des dispositions de l'article 11 ci après. Il est également convenu que dans cette hypothèse et seulement celle-ci le dépôt de garantie de l'article 11.4 restera acquis à SUD TÉLÉCOM. Le Client, nonobstant la Procédure Collective, se devra au respect des dispositions de l'article 11.5 ci après.

### 10: OBLIGATION DU CLIENT

10.1 Pour toute intervention justifiée par la commande, l'entretien ou l'évolution du Service, le Client doit permettre à SUD TÉLÉCOM et à toute personne mandatée par elle d'accéder au Site concerné, et en particulier à l'Emplacement de l'Equipement Terminal, 24h sur 24 et 7 jours sur 7 pour la relève des dérangements et pendant les Heures Ouvrables dans les autres cas.

10.2 Si lors d'un rendez vous fixé avec le Client, SUD TÉLÉCOM ou tout tiers mandaté ne peut accéder à un Site, à l'Equipement terminal ou à ses Equipements ou d'une manière générale faire l'intervention prévue, SUD TÉLÉCOM pourra facturer le Client d'un forfait de déplacement infructueux au tarif en vigueur au catalogue au moment de l'intervention. Le Client devra ainsi s'assurer de la présence du Client lors du déplacement. SUD TÉLÉCOM ne saurait être tenue responsable de tout manquement à ses engagements du fait de l'impossibilité d'accéder à un Site, à l'Equipement terminal ou à ses Equipements ou d'une manière générale faire l'intervention prévue. A défaut d'y réussir au troisième rendez-vous, SUD TÉLÉCOM pourra résilier la commande concernée de plein droit aux torts du Client par l'envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception.

10.3. Le Client est tenu d'informer SUD TÉLÉCOM, ou les personnes mandatées, de l'existence et de l'emplacement des canalisations de toute nature et de tout autre facteur de risque pouvant survenir dans le Site où est installé l'Equipement Terminal.

10.4. SUD TÉLÉCOM reste étrangère à tout litige pouvant naître entre le Client et/ou le Client et le propriétaire de l'Emplacement de l'Equipement Terminal ou toute personne à l'intérieur du Site, à l'occasion de la mise à disposition du Service, ainsi qu'à tout litige pouvant naître entre le Client et le Client.

10.5 Le Client s'engage à ne pas modifier les Equipements SUD TÉLÉCOM et, en particulier, ceux installés sur les Sites et ne doivent en aucun cas :

- débrancher ou couper l'alimentation de ces Equipements,
- modifier la câblage des cartes,
- modifier la configuration de ces Equipements, excepté les paramètres LAN de l'Equipement Terminal que le Client peut modifier à sa guise en y accédant via le Webconf.

SIGNATURE CLIENT :

10.6. Le Client assume en qualité de gardien, les risques correspondant aux Equipements SUD TÉLÉCOM et de l'opérateur de réseau choisi, dès leur livraison et jusqu'au moment de leur restitution. Cette responsabilité couvre en particulier les cas de détérioration des Equipements SUD TÉLÉCOM ou de l'opérateur de réseau choisis liés au non-respect des présentes Conditions Particulières. Nonobstant toute question relative à la responsabilité, le Client s'engage, en sa qualité de gardien, à souscrire auprès d'un organisme notoirement solvable une assurance couvrant l'ensemble des risques que pourraient subir les Equipements SUD TÉLÉCOM ou de l'opérateur de réseau choisis et de telle sorte que cette dernière soit bénéficiaire des indemnités versées par la compagnie d'assurance en sa qualité de co-assurée, étant précisé que le Client restera débiteur à l'égard de SUD TÉLÉCOM au cas où l'indemnité versée serait inférieure au préjudice subi.

10.7. Les Parties conviennent expressément que SUD TÉLÉCOM ou l'opérateur de réseau choisi demeurera de manière permanente pleinement propriétaire de ses Equipements et qu'aucun droit de propriété n'est transféré au Client sur l'un quelconque des éléments mis à leur disposition au titre d'une Commande, y compris les éléments d'accès au Service, leurs logiciels et leurs documentation, livres et instructions techniques fournis au Client. Par conséquent, le Client s'engage à ne pas procéder à tout acte de disposition ou permettant tout acte, quel qu'il soit, contraire aux droits de propriété ou de licence de SUD TÉLÉCOM ou de l'opérateur de réseau choisi, cette dernière lui concède un droit d'usage personnel, non exclusif et non transférable sur ces logiciels pour ses seuls besoins propres. Ce droit est consenti pour la durée de chaque Commande. Le Client s'engage à n'effectuer aucune adaptation, modification, duplication ou reproduction de ces logiciels, quelle qu'en soit la nature, ne les installer sur d'autres équipements et, de manière générale, s'interdit tout acte qui contreviendrait aux droits SUD TÉLÉCOM et/ou de ses fournisseurs. La non restitution à l'expiration d'une Commande des logiciels constituerait une utilisation illicite au regard de la législation sur la propriété intellectuelle, susceptible de constituer une contrefaçon. En cas de saisie ou de toute autre prétention d'un tiers à des droits sur les Equipements de SUD TÉLÉCOM, y compris les éventuels logiciels, le Client est tenu de s'y opposer et d'en aviser immédiatement SUD TÉLÉCOM afin de lui permettre de sauvegarder ses droits et s'assurera que ses Utilisateurs Finaux agissent de même. De la même manière, en cas de procédure collective du Client et/ou d'un Utilisateur Final, le Client en avisera immédiatement SUD TÉLÉCOM.

10.8. Chacune des Parties apportera son assistance et sa collaboration à l'autre Partie afin de permettre à celle-ci d'exécuter ses obligations aux termes de chaque Commande.

10.9. La responsabilité SUD TÉLÉCOM ne sera pas engagée en cas de manquement dans l'exécution de ses obligations aux termes d'une Commande, et, en particulier, de ses obligations de respecter les dates de livraison et les engagements de Service, dans la mesure où un tel manquement est imputable aux Equipements du Client, à un Site ou à tout élément hors du contrôle de SUD TÉLÉCOM.

10.10. Les Parties s'engagent à respecter et à faire respecter à toute personne sous leur contrôle et, en particulier, le Client s'engage à respecter toutes dispositions légales ou toutes décisions des autorités réglementaires compétentes susceptibles de s'appliquer aux présentes, et notamment la loi du 10 juillet 1991 en matière de secret et de neutralité des correspondances émises par voie des télécommunications, et la réglementation applicable au traitement des données à caractère personnel.

10.11. Le Client devra effectuer toutes les procédures et démarches nécessaires et notamment toutes les déclarations auprès du CNIL relatives aux éventuels traitements informatiques qu'il serait amené à réaliser sur les données que SUD TÉLÉCOM lui transmet.

10.12. Le Client autorise SUD TÉLÉCOM à interrompre de plein droit et sans délai la fourniture de tout ou partie du Service, après information préalable et écrite du Client, dans les conditions requises par la loi, la réglementation, la doctrine, les standards professionnels ou la jurisprudence et, en particulier, si les Services sont utilisés dans un but ou d'une manière frauduleuse ou contraire à la loi, aux règles de l'Internet ou aux conditions qui pourraient être imposées par une autorité compétente.

## 11. EQUIPEMENTS CLIENTS

Il incombe exclusivement au Client de se procurer à ses frais les Equipements, logiciels et installations non inclus dans le Service, que nécessite le raccordement des Equipements du Client au Réseau. De plus, le Client est entièrement responsable de l'installation, de l'exploitation et de la maintenance de ses Equipements et logiciels. SUD TÉLÉCOM ne prend pas en charge le paramétrage et la fourniture d'éléments actifs du réseau local du Client, ni la conception de l'architecture des installations du Client. Le Client s'engage à ce que ses Equipements ou ceux des Utilisateurs Finaux n'interrompent, n'interfèrent ni ne perturbent les services acheminés via le Réseau SUD TÉLÉCOM ou de l'opérateur de réseau choisi ou ne portent atteinte à la confidentialité des communications acheminées via le dit réseau ni ne causent aucun préjudice à SUD TÉLÉCOM ou à tout autre utilisateur du Réseau SUD TÉLÉCOM.

## 12. DUREE DES COMMANDES

Le Service est souscrit pour une période initiale de trente six (36) mois/jou spécification sur le bon de commande. Le début contractuel de la commande débutera le jour de la livraison du lien (date du premier jour de facturation). L'engagement stipulé ci-dessus commencera à cette date. A l'issue de la période initiale ci-dessus, le Service sera tacitement reconduit pour une durée indéterminée par année, Chaque Partie pouvant y mettre fin, sans pénalité, par lettre recommandée avec avis de réception adressée à l'autre Partie à cet effet, en respectant un préavis de trois (3) mois. Il est précisé que, en cas de résiliation d'un Lien d'Accès avant la Mise en Service du Lien d'Accès correspondant ou avant le terme de sa période initiale, pour quelque motif que ce soit, à l'exception d'une résiliation pour faute SUD TÉLÉCOM, le Client sera redevable de frais de résiliation forfaitaire de 1.000 €HT par accès primaire et de 450€HT par accès de base pour les Sites inclus dans la catégorie des sites en raccordement direct sur le Bulletin de Souscription.

## 13. RÉSILIATION

### 13.1 Résiliation d'un accès

La résiliation d'un accès entraîne la résiliation du Service associé à cet accès (équipement, téléphone, SAV). La résiliation d'un accès appartenant à un groupement d'accès n'entraîne pas la résiliation du groupement. La résiliation de tous les accès du groupement entraîne la résiliation du groupement.

### 13.2 Résiliation des services à valeur ajoutée

Les services à valeur ajoutée suivront le sort de l'accès auxquels ils sont rattachés. La résiliation d'un service à valeur ajoutée n'entraîne pas la résiliation du Service sur l'accès concerné. En revanche, la résiliation du Service de Téléphone sur un accès entraîne automatiquement de plein droit la résiliation du Service Internet et de l'ensemble des services à valeur ajoutée liés au Service concerné sur l'accès concerné.

### 13.3 Résiliation d'une Commande

13.3.1 Toute résiliation de Commande, si cette dernière intervient après la Date de Début du Service et avant le terme de la période initiale, rendra immédiatement exigible les montants dus par le Client pour la période restant à couvrir jusqu'au terme de la période initiale.

13.3.2 Dans les cas suivants de résiliation d'une commande qui resteront des cas exceptionnels pour les Parties et seulement dans ces cas là :

- du fait de l'opérateur historique ;
- du fait d'une impossibilité technique SUD TÉLÉCOM ou de son fournisseur avant la Date de Début de Service ;
- d'une hausse de la grille tarifaire en annexe de la Commande, à la fois exclusive SUD TÉLÉCOM et indépendante de l'article 14.1.2 ci après ;

Le Client ne sera pas redevable d'un montant correspondant aux frais réels engendrés par SUD TÉLÉCOM au moment de la résiliation de la Commande.

Les montants des frais facturés seront variables selon l'étape de livraison du Service (dégroupe du Lien d'Accès, installation de l'Equipement Terminal sur le Site Utilisateur Final, mise en œuvre de la Portabilité...) par SUD TÉLÉCOM.

Les cas de résiliation sus cités seront soumis par le Client à SUD TÉLÉCOM. Pour validation.

Les frais engendrés par ces résiliations seront réglés par le Client sur justificatifs SUD TÉLÉCOM.

SIGNATURE CLIENT :

### 13.4 Révocation d'un numéro porté, à l'initiative du Client.

Au terme d'une Commande ou en cas de résiliation notifiée par le Client affectant des numéros relevant de la Portabilité, si le Client désire mettre en œuvre la Portabilité vers l'opérateur historique il devra, simultanément à sa demande de résiliation, notifier sa demande de Portabilité à l'opérateur historique et joindre une copie du Mandat de Portabilité régularisé par le Client avec l'opérateur historique. Dans ce cas, la date de prise d'effet de la résiliation sera celle de la notification à SUD TÉLÉCOM de la mise en œuvre de la Portabilité par l'opérateur historique. Toutefois, la Portabilité ne sera mise en œuvre par SUD TÉLÉCOM que sous réserve que le Client soit en conformité avec ses obligations contractuelles définies dans les présentes Conditions Particulières et les Commandes.

La résiliation d'un numéro par la mise en œuvre de la Portabilité auprès de l'opérateur historique n'entraîne pas systématiquement la résiliation de tout autre numéro porté ou de la Commande. Si, lors de la prise d'effet d'une Commande, un numéro avait fait l'objet d'un portage de l'opérateur historique vers SUD TÉLÉCOM et qu'aucune demande de Portabilité d' SUD TÉLÉCOM vers l'opérateur historique n'est intervenue, l'usage du numéro porté sera automatiquement perdu, ledit numéro étant alors restitué par SUD TÉLÉCOM à l'opérateur historique dans le délai d'un (1) mois à compter de sa libération. Pour, le cas échéant, récupérer le numéro restitué, il appartiendra au Client de formaliser une nouvelle procédure d'abonnement auprès de l'opérateur historique, et ce dans un délai d'un (1) mois à compter de cette restitution. Le Client sera seul responsable des conséquences du présent article.

### 13.5 Equipements de SUD TÉLÉCOM ou de son fournisseur

Au terme ou en cas de résiliation d'une Commande, quelle qu'en soit la cause, de même qu'en cas d'évolution du Service entraînant un changement des Equipements SUD TÉLÉCOM ou de son fournisseur, le Client restituera les Equipements SUD TÉLÉCOM à sa première demande. A ce titre, il s'assurera que SUD TÉLÉCOM ou un tiers mandaté seront autorisés à pénétrer dans les Sites concernés, aux Heures Ouvrées, pour y récupérer lesdits Equipements. La restitution des Equipements se fera au frais du Client ou lui sera facturée forfaitairement par SUD TÉLÉCOM au prix de 300 € HT.

Si suite à une demande SUD TÉLÉCOM restée vaine, le Client n'a pas permis la restitution des Equipements, alors après l'envoi d'une mise en demeure adressée par voie recommandée avec avis de réception restée sans effet dans un délai de un (1) mois, le Client se verra appliquer par SUD TÉLÉCOM une pénalité par jour et par Equipement non restitué de 200 € HT, sans préjudice de toute action judiciaire en réparation que SUD TÉLÉCOM pourrait engager.

13.6 SUD TÉLÉCOM pourra, dès le terme ou la résiliation du Service Internet, sur un Site, supprimer de son serveur, le cas échéant, toutes les adresses électroniques, les courriers

## 14 DISPOSITIONS FINANCIERES :

### 14.1 Prix

14.1.1 Le Client paiera à SUD TÉLÉCOM :

- Une somme correspondant au trafic téléphonique et dont le montant sera calculé conformément à la grille tarifaire,
- Une redevance mensuelle pour les Liens d'Accès.
- Les redevances mensuelles correspondant aux services à valeur ajoutée du Service de Téléphonie.
- Des frais de mise en service,

La première facture inclura les abonnements au prorata temporis et les frais de mise en service. Lors du terme ou de la résiliation le mois entier est dû.

14.1.2 En cas de survenance de l'un des événements suivants :

- Entrée en vigueur d'un nouveau du Plan de Numérotation de l'ARCEP, ou
- Entrée en vigueur d'un nouveau Catalogue d'Interconnexion de France Télécom, ou
- Modification des tarifs publics de France Télécom (la grille des numéros à tarifications spéciale à titre d'exemple non exhaustif)
- (Variation de la contribution de l'opérateur aux coûts du Service Universel),

SUD TÉLÉCOM pourra augmenter les tarifs du Service en conséquence. Le Client ne pourra s'opposer à ces augmentations de tarifs qui seront appliquées aux tarifs du Service dès qu'elles seront effectives,

14.1.3 SUD TÉLÉCOM se réserve la faculté de modifier les tarifs du Service par rapport à la grille tarifaire jointe en annexe pendant la durée du contrat. Les nouveaux tarifs seront applicables aux Commandes en cours et aux Commandes à venir quinze (15) jours après l'envoi des dites modifications au Client par télécopie et e-mail. Ce délai est ramené à sept (7) jours pour les tarifs internationaux. Toutefois, dans le cas d'une baisse tarifaire, les Parties peuvent, d'un commun accord, convenir expressément et par écrit sur une date d'entrée en vigueur inférieure au délai de quinze (15) jours précité.

Au cas où le Client n'accepterait pas une telle modification de tarifs, il notifiera un refus motivé à SUD TÉLÉCOM par télécopie dans le délai de trente (30) jours prévu au paragraphe précédent, à défaut de quoi le Client sera réputé avoir accepté les modifications de tarifs qui deviendront dès lors immédiatement applicables à l'expiration du délai sus mentionné. Si le Client a notifié son refus dans le délai de trente (30) jours précité, le Client aura la faculté de résilier les Commandes concernées en cours par lettre recommandée avec accusé de réception dans le délai de trente (30) jours précité. A défaut d'une telle résiliation, les nouveaux prix seront appliqués par SUD TÉLÉCOM dans le délai de trente (30) jours précité. Il est entendu qu'à défaut d'accord contraire des Parties, les nouveaux prix seront appliqués par SUD TÉLÉCOM à l'expiration du délai de 30 jours précité.

### 14.2 Termes de facturation

14.2.1 Chaque début de mois M+1, SUD TÉLÉCOM facturera au Client :

- Les frais de mise en service des Liens d'Accès commandés pendant le mois M,
- Les redevances mensuelles liées aux Liens d'Accès et aux services à valeur ajoutée du Service de Téléphonie. Pour l'ensemble des Liens d'Accès et des services à valeur ajoutée du Service de Téléphonie les redevances mensuelles du mois M+1.

14.2.2 SUD TÉLÉCOM facturera au Client les parties du Service facturables à la consommation sur une base mensuelle, en début de mois, pour le trafic correspondant au mois précédent en déterminant le trafic enregistré et le montant dû. SUD TÉLÉCOM pourra toutefois facturer, sur les factures suivantes, tout appel qui n'aurait pas été facturé à la date de facturation prévue ci-dessus, dans la limite de deux (2) mois.

A titre de convention sur la preuve, les Parties conviennent que la facturation sera établie sur la base des Call Detail Records (CDR) émanant du système de facturation du Réseau SUD TÉLÉCOM qui feront foi entre les Parties jusqu'à preuve d'une erreur manifeste dudit système.

14.3 Afin de garantir le paiement du Service, le Client fournira à SUD TÉLÉCOM, à la date de signature de la Commande :

- un extrait KBIS ou tout autre document permettant son identification précise
- un état de moins de trois mois des naissances, inscriptions et privilèges du fond de commerce du Client, si celui-ci a la qualité de commerçant
- ses deux derniers bilans certifiés, si celui-ci a la qualité de commerçant
- un RIB

La Date de Début du Service sera subordonnée à la transmission de ces éléments. En fonction des éléments transmis, SUD TÉLÉCOM a la faculté de solliciter du Client des informations complémentaires devant permettre d'offrir toutes les garanties de paiement.

Le cas échéant, le Client pourra être sollicité par SUD TÉLÉCOM afin d'obtenir tous éléments du Client aux fins d'offrir les mêmes garanties de paiement.

En cas de non paiement partiel ou total de d'une quelconque facture à son échéance et après une mise en demeure restée sans effet pendant quinze (15) jours à compter de sa première présentation, SUD TÉLÉCOM pourra résilier la Commande, les Conditions Particulières et/ou la Convention Cadre sans préjudice pour SUD TÉLÉCOM du droit de se prévaloir des stipulations de la Convention Cadre et des présentes Conditions Particulières et notamment des articles précités et de tous autres chefs de préjudices que seraient amenés à supporter SUD TÉLÉCOM du fait de la défaillance même partielle du Client et/ou du Client.

14.4 Toute somme due par le Client au titre des clauses et conditions de la présente convention sera automatiquement augmentée de 10% si le paiement n'intervient pas dans le délai de huit (8) jours suivant la première présentation de la mise en demeure. La majoration ci-dessus reste indépendante des éventuels frais exposés par SUD TÉLÉCOM ainsi que d'un intérêt de retard conventionnellement fixé au taux légal majoré de cinq (5) points.

SIGNATURE CLIENT :

**15. LIMITE DE RESPONSABILITE**

Il est convenu que la responsabilité totale cumulée SUD TÉLÉCOM n'excédera pas, pour chaque dommage, dix pour cent (10 %) des montants payés par le Client sur les semestres précédents le dommage, et, sera plafonné à un montant chiffré de 1000 euros.

**16. SUSPENSION**

SUD TÉLÉCOM pourra suspendre la fourniture du Service si la Notification par vole recommandée resto sans effet pendant deux (2) jours ouvrés suivant sa première présentation au Client.

**17. TRIBUNAL COMPÉTENT**

En cas de litige :

Si le client est un professionnel, seul sera compétent le Tribunal de commerce d'Avignon.

Date :

Fait en 2 exemplaires à :

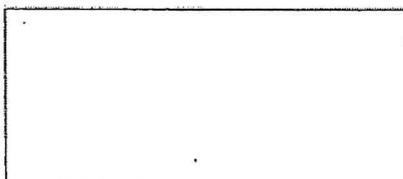
Nom du signataire :

Fonction :

Signature (précédée de la mention lu et approuvé) :



Cachet commercial



SIGNATURE CLIENT :