

**ARTICLE 1 - DOCUMENTS CONTRACTUELS**

HEXACOM OPERATEUR, ci-après dénommée " Hexacom ", a une activité d'opérateur Télécom.

Les présentes Conditions Particulières définissent les conditions dans lesquelles HEXACOM met en œuvre les moyens nécessaires à la fourniture au CLIENT du service TRUNK SIP dénommé HEXASIP (ci-après le « Service »). Elles font partie intégrante du Contrat et relèvent des Conditions Générales de HEXACOM.

En cas de contradiction entre les Conditions Générales et les présentes Conditions Particulières, les Conditions Particulières prévalent. Les articles non modifiés des Conditions Générales restent applicables.

**ARTICLE 2 - DÉFINITIONS**

Dans les présentes conditions particulières, les termes suivants ont, sauf précision contraire, le sens qui leur est donné dans cet article.

**HEXA SIP** : Service de téléphonie sur IP (ci-après le « Service ») permettant principalement à HEXACOM d'acheminer le trafic téléphonique sortant et/ou entrant en Voix sur IP du CLIENT vers la passerelle IP de ce dernier.

**S.I.P.** : Session Initiation Protocol. Protocole de signalisation utilisé pour établir une communication multimédia et d'appels en téléphonie sur IP au travers d'Internet

**SDSL EFM** : Nom du service d'accès à Internet via un réseau de type Ethernet et à destination de Clients résidant en France métropolitaine.

**EFM** : Ethernet in the First Mile. Protocole définissant l'Ethernet dans les réseaux d'accès.

**ARTICLE 3 - OBJET**

Les présentes conditions particulières ont pour objet de préciser et modifier le contrat défini ci-dessus pour HEXASIP.

Les présentes ne contiennent aucun engagement de la part de HEXACOM de fournir de tels Produits et Services tant que la commande n'a pas été acceptée.

Le Contrat et les commandes acceptées par HEXACOM ne pourront être modifiés, de même qu'il ne pourra y être renoncé que par accord écrit des deux parties signé par un représentant de chaque partie dûment habilité à cet effet.

Toute connexion au service est subordonnée au respect des présentes conditions particulières.

**ARTICLE 4 - DESCRIPTION DU SERVICE**

**4.1 Description du Service**

**4.1.1 Le service Trunk SIP.** Le Service permet d'émettre des appels et de recevoir des communications téléphoniques vocales au moyen d'un terminal spécifique, raccordé au réseau du CLIENT via la mise en place d'un TRUNK entre HEXACOM et le CLIENT.

Les communications effectuées à partir du Service sont acheminées au moyen du réseau Internet. Ce Service est distinct de la ligne téléphonique fonctionnant sur le réseau téléphonique commuté.

Le Service comprend :

- L'attribution à la demande du client par HEXACOM de numéros téléphoniques au CLIENT. A ce titre, il est entendu que ces numéros de téléphone attribués par HEXACOM sont incessibles sous quelque forme que ce soit par le CLIENT. Les numéros sont personnels et ne peuvent être cédés à titre gratuit ou payant ;
- Ces numéros pourront être des numéros de téléphone déjà utilisés par le CLIENT selon la faisabilité technique et juridique de la portabilité desdits numéros, des frais supplémentaires seront alors demandés au CLIENT. La demande de portabilité d'un numéro géographique devra être formulée par écrit concomitamment à la signature par le CLIENT du Bon de Commande par le titulaire du contrat d'abonnement au service téléphonique d'Orange pour le numéro porté ainsi que l'accès correspondant. Il est expressément précisé que : (i) la portabilité du numéro de téléphone relève de la seule maîtrise d'Orange, qui est libre de rejeter toute demande de portabilité ; (ii) HEXACOM ne peut intervenir en aucune façon sur les délais ou la mise en œuvre de la portabilité.
- l'émission et la réception d'appels téléphoniques.

**4.1.2 L'accès.** L'utilisation du service nécessite obligatoirement l'utilisation d'un lien d'accès et d'une adresse IP appartenant au client ou souscrit chez HEXACOM.

Cas n°1 : Le CLIENT dispose d'un lien d'accès et d'une adresse IP d'un autre opérateur, HEXACOM doit valider que ce lien dispose des qualités requises pour être utilisé dans le cadre du service TRUNK SIP.

Cas n°2 : Le client n'a pas de lien d'accès disponible, il est donc nécessaire d'intégrer dans l'offre HEXASIP un lien d'accès HEXACOM. Dans ce cas le lien d'accès HEXACOM mis à disposition pour le client et sera utilisé pour le service voix HEXASIP et pourra éventuellement être utilisé à des fins de courriers électroniques ou de service internet.

**4.2 Conditions d'accès et de fonctionnement du Service** - Le Service est réservé aux CLIENTS HEXACOM.

Pour bénéficier du Service, le CLIENT doit disposer de l'installation suivante : une passerelle de Téléphonie sur IP compatible SIP, opérationnelle et compatible avec l'architecture HEXACOM. Si le CLIENT ne dispose pas d'une passerelle de Téléphonie sur IP compatible SIP, Hexacom pourra lui fournir un équipement nommé « IAD », moyennant des frais d'accès au service supplémentaires.

Il est entendu à ce titre que la passerelle IP doit être branché en permanence sur l'électricité et être activé pour que le Service fonctionne. Le CLIENT est informé que si elle est éteinte, les appels ne seront pas acheminés au moyen du Service.

Il est également entendu que pour bénéficier du service, des informations seront collectées sur la structure du CLIENT ainsi que sur la disposition et le réseau de ce dernier pour s'assurer de la faisabilité et pour préparer l'installation.

**4.3 Conditions d'utilisation/Forfait**

**4.3.1** Le Service n'est pas compatible avec certaines utilisations professionnelles notamment en raison des volumes d'appels générés par certains types d'activités. Les utilisations suivantes du Service seront réputées comme inadéquates par HEXACOM, sans que cette liste ne soit limitative : utilisation (i)

pour un centre d'appels, (ii) pour une plate-forme télémarketing, (iii) en tant que passerelle de réacheminement de communications, (iv) pour une utilisation ininterrompue du Service notamment via une composition automatique et continue de numéros de téléphone. En cas de constat par HEXACOM du non-respect par le CLIENT ou un quelconque des Utilisateurs du Service de ces utilisations, HEXACOM se réserve le droit de suspendre le Service dans les conditions prévues aux Conditions Générales.

**4.3.2** Les forfaits HEXACOM sont illimités dans le respect de comportements raisonnables définis : 2h maximum par appel, de 8 heures à 21 heures 7 jours sur 7.

**4.4 Limite du Service** - Le Service est indisponible en cas de déconnexion du réseau IP permettant l'accès à l'infrastructure HEXACOM.

Il n'est pas à la charge de HEXACOM d'assurer la traduction des numéros d'urgence vers les numéros géographique étant donné que HEXACOM n'a pas connaissance des emplacements géographiques des numéros de terminaisons inclus dans les tranches SDA du CLIENT.

Nous n'acceptons pas les requêtes REFER (redirection d'un appel) et nous n'envoyons pas de re-INVITE.

**ARTICLE 5 - INSTALLATION DU SERVICE**

**5.1 Installation d'un service TRUNK SIP intégrant le lien d'accès.**

**5.1.1 Installation** - HEXACOM s'engage à installer ou faire installer dans les locaux du CLIENT les produits et services commandés par le CLIENT et acceptés par HEXACOM. A cet égard le CLIENT communiquera à HEXACOM, préalablement à la date d'installation prévue, un descriptif détaillé de ses locaux et s'engage à ses frais à équiper et à installer ses locaux conformément aux instructions de HEXACOM.

Le CLIENT s'engage en outre à assurer à ses frais toutes les modifications de ses locaux nécessaires à fournir le courant, les circuits et les branchements électriques appropriés, et tout autre aménagement particulier conformément aux normes d'installation et de maintenance définies par HEXACOM incluant notamment l'aménagement des voies d'accès pour la connexion du câblage de connexion. Ces normes d'installation et de maintenance seront communiquées par HEXACOM sur toute demande écrite du CLIENT préalablement ou non à la commande.

**5.1.2 Accès** - Sous réserve du respect par HEXACOM des exigences raisonnables du CLIENT en matière de sécurité suivant les normes et usages en vigueur, le CLIENT permettra l'accès à ses locaux durant les heures de travail habituelles, aux employés représentants ou aux contractants habilités de la Société HEXACOM aux fins d'installation, d'inspection, de maintenance, d'entretien, de réparation, de remplacement, du déplacement ou de retrait de Produits ou Services et d'une façon générale afin de permettre à HEXACOM d'entreprendre toute action qui pourrait être utile dans le cadre de l'exécution du Contrat, et ce conformément avec les éventuelles contraintes établies par le titre d'occupation des locaux du CLIENT. Le CLIENT, sous les mêmes réserves d'exigences raisonnables en matière de sécurité et de conformité, permettra également l'accès à ses locaux aux représentants des entreprises fournissant les lignes de transmission.

**5.1.3 Câblage** - HEXACOM s'engage à assurer le câblage de la desserte interne pour le lien d'accès. De plus, la fourniture d'un câble en technologie cuivre d'une longueur supérieure à 3 mètres, fera l'objet d'un devis.

**5.1.4 Condition d'éligibilité** - Un Lien d'Accès ne pourra être fourni que si Le CLIENT dispose d'une ligne téléphonique analogique, isolée et en service, objet d'un contrat d'abonnement avec HEXACOM ou avec l'opérateur historique. Cette ligne servira de ligne, dédiée ou non au Service, support à la mise à disposition du Lien d'Accès. En cas de résiliation du contrat d'abonnement au service téléphonique par l'opérateur historique ou par le CLIENT, le Lien d'Accès ne pourra plus être fourni.

Un Lien d'Accès sera fourni à la condition que le Site du CLIENT soit inclus dans la couverture DSL de HEXACOM.

L'accès du CLIENT aux Produits et Services proposés sera conditionné par la validation technique de son installation téléphonique par l'opérateur choisi par HEXACOM (ci après dénommée « Eligibilité »). En particulier, les demandes de Liens d'Accès ne sont pas recevables pour les liaisons de la boucle locale d'Orange présentant l'une au moins des caractéristiques suivantes :

- Liaisons dont la continuité métallique n'est pas assurée de bout en bout (ligne comprenant un tronçon hertzien par exemple) ;
  - Liaisons comprenant un équipement actif ou passif, destiné à un traitement des signaux véhiculés ;
  - Liaisons raccordées à une sous répartition automatique ;
  - Liaisons comprises dans un groupement de lignes ;
  - Liaisons desservant des installations terminales non permanentes et/ou fixes ;
  - Liaisons desservant des installations terminales établies au titre d'un service destiné à une utilisation publique (tels que les services de publiphonie, etc.) ;
  - Liaisons consistant en des lignes supplémentaires externes, en tant que composantes intrinsèques d'installations terminales.
- Ainsi, HEXACOM ne pourra être tenue responsable de la non Eligibilité du CLIENT, cette décision relevant essentiellement de l'opérateur historique et/ou de tout opérateur choisi par HEXACOM.

**5.1.5 Mise à disposition** - HEXACOM enverra au CLIENT une fois le lien d'accès produit les équipements terminaux nécessaires au fonctionnement des Produits et Services INTERNETTELECOM. La date de réception des équipements au CLIENT matérialise la date de production du lien d'Accès. Cette date fait foi dans tous les échanges entre HEXACOM et le CLIENT.

Dans le cas où le CLIENT dispose de ses propres équipements terminaux, la date prise en compte dans tous les échanges entre les parties sera celle où HEXACOM enverra au CLIENT sous forme papier et/ou électronique une notification de mise en service du Lien d'Accès une fois la construction du Lien d'Accès réalisée sur le réseau de HEXACOM. Le CLIENT dispose alors de trois (3) Jours Ouvrés pour contester le bon fonctionnement des Produits et Services

## CONDITIONS PARTICULIERES TRUNK SIP HEXACOM

INTERNET à compter de la date de réception des équipements et/ou de la notification. Dans ce cas, le CLIENT motivera ce refus par écrit par l'existence d'Anomalies Majeures.

A défaut de réponse ou de contestation par écrit du CLIENT dans le délai de réponse de trois (3) Jours Ouvrés susmentionné ou en cas d'utilisation des Produits et Services TELECOM à des fins d'exploitation par le CLIENT, le lien d'accès sera réputé mis en service tacitement et la Date de Début du Service sera la date de la Notification émise par HEXACOM.

5.1.6 Procédure de mise en service - Le CLIENT fait son affaire de l'installation des Equipements Terminaux et de la Desserte Interne nécessaires à la mise en service des liens d'accès dont il supporterait les frais et assumerait les responsabilités.

5.1.7 Mise à disposition - La date prise en compte dans tous les échanges entre les parties sera celle où HEXACOM enverra au CLIENT sous forme papier et/ou électronique une notification de mise en service du service.

Le CLIENT dispose alors de trois (3) Jours Ouvrés pour contester le bon fonctionnement des Produits et Services à compter de la date de réception des équipements et/ou de la notification. Dans ce cas, le CLIENT motivera ce refus par écrit par l'existence d'Anomalies Majeures.

A défaut de réponse ou de contestation par écrit de le CLIENT dans le délai de réponse de trois (3) Jours Ouvrés susmentionné ou en cas d'utilisation des Produits et Services à des fins d'exploitation par le CLIENT, le lien d'accès sera réputé mis en service tacitement et la Date de Début du Service sera la date de la Notification émise par HEXACOM.

5.1.8 Report du délai de mise à disposition – En cas de saturation des équipements réseaux et/ou Télécom de l'opérateur choisi par HEXACOM et/ou chez le CLIENT, la mise en production des produits et services en sera reportée d'autant.

A ce titre, HEXACOM dispose de 15 jours à compter du fait générateur de la saturation, pour avertir le CLIENT sous forme papier et/ou électronique que la mise à disposition des produits et Services TELECOM sera retardée, le temps de la désaturation.

### 5.2 Installation d'un service TRUNK SIP sans lien d'accès.

5.2.1 Mise à disposition - La date prise en compte dans tous les échanges entre les parties sera celle où HEXACOM enverra au CLIENT sous forme papier et/ou électronique une notification de mise en service du service.

Le CLIENT dispose alors de trois (3) Jours Ouvrés pour contester le bon fonctionnement des Produits et Services à compter de la date de réception des équipements et/ou de la notification. Dans ce cas, le CLIENT motivera ce refus par écrit par l'existence d'Anomalies Majeures.

A défaut de réponse ou de contestation par écrit du CLIENT dans le délai de réponse de trois (3) Jours Ouvrés susmentionné ou en cas d'utilisation des Produits et Services à des fins d'exploitation par le CLIENT, le service TRUNK SIP sera réputé mis en service tacitement et la Date de Début du Service sera la date de la Notification émise par HEXACOM.

5.2.2 Report du délai de mise à disposition – En cas de saturation des équipements réseaux et/ou Télécom de l'opérateur choisi par HEXACOM et/ou chez le CLIENT, la mise en production des produits et services en sera reportée d'autant.

A ce titre, HEXACOM dispose de 15 jours à compter du fait générateur de la saturation, pour avertir le CLIENT sous forme papier et/ou électronique que la mise à disposition des produits et Services TELECOM sera retardée, le temps de la désaturation

### ARTICLE 6 - OBLIGATIONS DE HEXACOM

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

### ARTICLE 7 - DÉCLARATIONS/INTERNET

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

7.2 HEXACOM ne consent aucune garantie, expresse, implicite, légale ou autre, et exclut en particulier toute garantie implicite ou expresse concernant notamment l'aptitude du Service d'Accès à répondre aux attentes ou aux besoins particuliers du CLIENT.

7.3 Sans préjudice de ce qui précède, la responsabilité de HEXACOM en vertu des présentes Conditions Particulières ne saurait excéder le montant de l'abonnement perçu par HEXACOM jusqu'à la date du fait générateur de sa responsabilité. En aucun cas, HEXACOM n'encourt de responsabilité pour perte de bénéfices, perte de données, frais d'acquisition de produits ou services de remplacement.

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

### ARTICLE 8 - OBLIGATION DE HEXACOM ET ENGAGEMENT DE NIVEAU DE SERVICE DANS LE CAS D'UN SERVICE « AVEC LE LIEN D'ACCÈS »

#### 8.1 OBLIGATIONS DE HEXACOM

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

#### 8.2 ENGAGEMENT DE NIVEAU DE SERVICE

8.2.1 *Délai de rétablissement du Lien d'accès* - HEXACOM s'engage à rétablir le service du Lien d'accès en moins de quatre (4) heures (ci-après "le Temps de Rétablissement") à compter de la signalisation de l'interruption par le CLIENT pendant les Heures Ouvrables. En dehors de ces horaires, le rétablissement est différé au premier Jour Ouvrable suivant, avant 12 heures.

En cas de non-respect du Temps de Rétablissement du Lien d'accès, HEXACOM versera une indemnité libératoire telle que définie ci-après :

- 4h < Temps de Rétablissement <= 6h30 : 20 % de la redevance mensuelle de l'offre HEXASIP ;
- 6h30 < Temps de Rétablissement <= 8h30 : 40 % de la redevance mensuelle de l'offre HEXASIP ;
- 8h30 < Temps de Rétablissement <= 10h : 60 % de la redevance mensuelle de l'offre HEXASIP ;
- 10h < Temps de Rétablissement : 100 % de la redevance mensuelle de l'offre HEXACOM TRUNK SIP.

Cet engagement couvre l'interruption totale du lien d'accès, constatée et mesurée par HEXACOM.

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

8.2.2 *Calcul des temps d'Interruption et des Temps de Rétablissement* - Les Interruptions et les Temps de Rétablissement seront décomptés entre l'heure à laquelle une Interruption est notifiée par Le CLIENT à HEXACOM, conformément à la procédure décrite à l'Article 8.2.4 ci-après, et l'heure à laquelle HEXACOM notifie au CLIENT le rétablissement du Service sur le Lien d'accès, conformément à l'Article 8.2.6 ci-après.

8.2.3 *Modalités de versement des pénalités* - Les éventuelles pénalités dues par HEXACOM au CLIENT conformément aux dispositions du présent Contrat constitueront la seule obligation et indemnisation due par HEXACOM, et l'unique compensation et recours du CLIENT, au titre de la qualité du Service.

La responsabilité de HEXACOM ne pourra être engagée et aucune pénalité ne sera due lorsque l'interruption ou le non respect des engagements de niveaux de service définis ci-dessus résultera :

- d'une modification de la Prestation demandée par le CLIENT,
  - d'un cas de force majeure tel que mentionné à l'Article 12.4 des conditions générales de vente,
  - du fait d'un tiers, en particulier du fournisseur d'accès support de l'offre HEXACOM TRUNK SIP
  - du fait du CLIENT et en particulier du non-respect des spécifications techniques fournies par HEXACOM pour la mise en œuvre du Service ou d'un mauvais fonctionnement de la Desserte interne,
  - d'un élément non installé et exploité par HEXACOM,
  - de difficultés exceptionnelles et, en particulier, de l'existence de contraintes particulières ou de la nécessité de mettre en œuvre des moyens spéciaux (tel que accès réglementé, interdiction de passage, obstacles naturels, configurations architecturales non accessibles par des moyens usuels.) non imputable à HEXACOM,
  - d'une perturbation du réseau ou service de télécommunication de l'opérateur historique,
  - d'une perturbation ou interruption dans la fourniture ou l'exploitation des moyens de télécommunication fournis par le ou les exploitants des réseaux auxquels sont raccordées les installations de HEXACOM, et notamment en cas de dysfonctionnement des réseaux d'infrastructure des concessionnaires du domaine public,
  - de modifications dues à des prescriptions à HEXACOM 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 HEXACOM le montant des pénalités correspondantes. Ce montant sera déduit par HEXACOM de la prochaine facture du Service au CLIENT.

8.2.4 *Procédure de notification des Interruptions* - HEXACOM fournit à ses CLIENTS un point d'entrée unique qui assure l'accueil, la prise en compte, l'aiguillage et le suivi des notifications d'Interruptions.

Ce service est accessible pendant les Heures Ouvrables, pour les interlocuteurs désignés par le Client.

Dès réception d'un appel du CLIENT, HEXACOM qualifiera l'appel comme suit :

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

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

## CONDITIONS PARTICULIERES TRUNK SIP HEXACOM

Le CLIENT fournira à HEXACOM toutes les informations requises par cette dernière afin de localiser et de remédier à l'Interruption. Ces informations comprendront, sans que ce soit limitatif :

- nom de l'interlocuteur Client déclarant l'Interruption ;
  - type de service impacté ;
  - description, localisation et conséquences de l'Interruption ;
  - si besoin, coordonnées d'une personne à tenir informée (si différente de l'appelant).
- En cas de dysfonctionnement d'un Lien d'accès livré sans Equipement Terminal à la demande du CLIENT, HEXACOM peut demander au CLIENT, si nécessaire, d'intervenir sur l'Equipement de l'Utilisateur Final sans délai et selon ses directives afin de localiser l'incident.

**8.2.5 Gestion des Interruptions** - Avant de signaler un incident, le CLIENT s'assurera que le dysfonctionnement ne se situe pas sur ses Equipements ou ceux sous la responsabilité de l'Utilisateur Final, ses Sites ou ceux des Utilisateurs Finaux et/ou de la Desserte Interne.

A l'ouverture d'un ticket, HEXACOM réalisera l'identification de l'incident et confirmera par téléphone au CLIENT que le dysfonctionnement signalé constitue bien une Interruption.

Toute ouverture de ticket pour un incident qui, après vérification par HEXACOM, s'avèrera ne pas relever du périmètre de responsabilité de HEXACOM et/ou être consécutif à un usage anormal et/ou frauduleux du Service par le CLIENT et/ou l'un de ses Utilisateurs Finaux, pourra donner lieu à une facturation.

Une fois l'origine de l'Interruption identifiée, HEXACOM réalisera, pendant les Jours et Heures Ouvrables, les actions visant à corriger ladite Interruption.

Dès lors que HEXACOM a fait, auprès du CLIENT, la demande d'accès aux Sites nécessaires à la résolution de l'Interruption, le décompte du temps d'Interruption est gelé jusqu'à ce que HEXACOM obtienne l'accès physique aux dits Sites et à ses Equipements.

**8.2.6 Clôture du ticket d'incident** - La clôture d'une signalisation sera faite par HEXACOM comme suit :

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

Dans un délai de dix (10) Jours Ouvrés suivant la clôture d'un incident, un rapport d'incident sera transmis par e-mail par HEXACOM au CLIENT afin de préciser les causes de l'Interruption ainsi que les solutions apportées et la durée de résolution.

**8.2.7 Gestions de travaux programmés** - Pour assurer le maintien de la qualité de son Réseau, HEXACOM peut être amenée à réaliser des travaux sur son Réseau susceptibles d'affecter temporairement le fonctionnement des services délivrés à ses clients.

Les Interruptions Programmées de service dues à des interventions préalablement qualifiées par les Parties comme travaux programmés ne sont pas prises en compte dans les engagements de Niveaux de Service ci-dessus.

HEXACOM devra informer préalablement le CLIENT de toute activité planifiée pouvant entraîner une perturbation de son service.

La notification de travaux programmés par HEXACOM devra intervenir au moins sept (7) jours calendaires avant la date prévue, sous forme d'un e-mail ou d'un fax contenant les indications suivantes :

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

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

### ARTICLE 9 - UTILISATION DU SERVICE

Dans l'hypothèse où le CLIENT souhaite procéder à une modification, une manipulation, une intervention, une réparation, une déconnexion des Produits et Services (« Modifications »), il en informera au préalable HEXACOM et n'y procédera qu'après avoir obtenu son accord écrit. HEXACOM s'engage à répondre à la demande du CLIENT dans 7 jours.

Le CLIENT supportera les frais et la responsabilité afférents à une telle Modification. La responsabilité de HEXACOM ne saurait être engagée du fait de l'accord donné conformément à ce qui est prévu ci-dessus, à moins que HEXACOM n'ait procédé ou fait procéder à ces Modifications.

De plus, sans préjudice des dispositions des Conditions Générales, il est expressément convenu que la responsabilité de HEXACOM ne saurait, au titre des présentes, être engagée en raison des actions, agissements, mots, expressions, informations, données ou messages utilisés ou transmis par le CLIENT, les contenus diffusés, quels qu'en soit le support, et de manière plus générale, de l'utilisation du Service, notamment en ce qui concerne les incidences en matière de propriété intellectuelle (en particulier lorsque le CLIENT utilise des Annonces personnalisées), et du non respect de la réglementation applicable à la publicité. A ce titre, le CLIENT garantit HEXACOM contre toute action, réclamation et/ou procédure judiciaire dont elle pourrait faire l'objet en raison de ces actes ou faits en raison de l'activité du CLIENT, du contenu de ses services, ou l'utilisation des services exploités par ce dernier et s'engage à rembourser HEXACOM de tous les frais, en ce compris les frais afférents aux procédures judiciaires et les honoraires d'avocats exposés et que HEXACOM aurait pu être amenée à engager à ce titre.

### ARTICLE 10 - RESPONSABILITÉ

HEXACOM garantit que tous les Produits et Services fournis sont prêts à être utilisés. HEXACOM garantit que les Produits et Services sont conformes aux spécifications de HEXACOM telles que communiquées au CLIENT sur sa demande ou dès réception de la commande. HEXACOM effectuera ou fera effectuer tous ajustements, réparations nécessaires pour maintenir les Produits et Services en bon état de fonctionnement.

Les garanties accordées par HEXACOM sont expressément limitées à ce qui est prévu au présent Contrat.

Sauf en cas de faute lourde ou intentionnelle de la part de HEXACOM, sa Responsabilité sera limitée à la réparation ou au remplacement des Produits et Services, au choix de HEXACOM, à la réparation des seuls dommages directs subis par le CLIENT, à l'exclusion de tous dommages indirects tels que par exemple des pertes de profits, et ce dans la limite des règlements effectués, au titre de l'abonnement perçus par HEXACOM jusqu'à la date du fait générateur de sa responsabilité.

HEXACOM ne saurait être responsable à l'égard du CLIENT ou des utilisateurs du CLIENT des actes ou omissions de tiers fournisseurs de Produits ou de Services demandés par le CLIENT pour l'utilisation des Produits et Services TELECOM.

En cas d'action intentée contre le CLIENT au motif que les Produits et/ou Services violent un droit de propriété intellectuelle d'un tiers, HEXACOM s'engage à assurer à ses frais la défense de cette action et à payer tous dommages et intérêts qui pourraient être accordés aux dits tiers sous réserve que le CLIENT ait informé sous 48 heures et par écrit HEXACOM de toute réclamation. Dans le cas où le CLIENT serait condamné à cesser de l'utilisation des Produits et Services, en totalité ou en partie, en raison de la violation d'un droit de propriété intellectuelle, HEXACOM devra obtenir à ses frais pour le CLIENT le droit de continuer à utiliser les Produits et Services litigieux, sans préjudice de tous dommages et intérêts.

### ARTICLE 11 - OBLIGATION DU CLIENT

L'installation et la configuration de la passerelle de téléphonie sur IP compatible SIP sont effectuées sous l'entière responsabilité du CLIENT. Il sera seul responsable de l'interruption et/ou de la dégradation éventuelle des Services.

Le CLIENT assumera entièrement les éventuels dommages et/ou préjudices causés par une utilisation anormale et/ou frauduleuse de sa passerelle IP et du Service.

De la même manière, le CLIENT supportera seul les risques de détérioration, de perte et/ou de vol de sa passerelle IP. Il s'engage donc à souscrire toutes les assurances nécessaires pour couvrir sa passerelle IP contre tous risques notamment l'incendie, le vol et le dégât des eaux.

Le CLIENT est seul responsable de l'installation, de l'exploitation et de la maintenance de ses équipements techniques, téléphoniques. HEXACOM ne saurait être tenue responsable des détériorations et/ou interruptions résultant des opérations effectuées par le CLIENT dans le cadre de l'utilisation du Service ou en cas d'interruption inhérente à toute cause extérieure à HEXACOM.

Les Services seront utilisés par le CLIENT conformément à la loi et en particulier à la loi n° 96-659 du 26 juillet 1996 telle qu'amendée et aux conditions qui pourraient lui être notifiées par écrit par HEXACOM, y compris, sans limitation, toute condition qui serait imposée à HEXACOM par une autorité gouvernementale et/ou une autorité de réglementation compétente.

Le CLIENT s'engage à ne pas utiliser le service à des fins ou de manière frauduleuse, illégale et en général contraire à une disposition légale civile ou pénale et notamment d'une manière contraire à l'ordre public ou aux bonnes mœurs, ni permettre à un tiers de le faire.

Toute utilisation du service est réputée avoir été effectuée par le CLIENT, un de ses préposés, ou une personne autorisée à cet effet.

Le CLIENT signalera également dans les meilleurs délais tout défaut de fonctionnement observé et toute interruption du service afin que HEXACOM effectue la maintenance. HEXACOM dégage toute responsabilité du fait des conséquences d'un quelconque défaut d'information de la part du CLIENT.

### ARTICLE 12 - DURÉE DU CONTRAT ET RÉSILIATION

Le présent Contrat entrera en vigueur au jour de la mise en service du service. Le contrat est conclu pour une durée minimale d'un an avec tacite reconduction pour l'offre sans lien et de deux ans avec tacite reconductions pour les offres avec liens (la durée est détaillée dans le bon de commande du service HEXASIP). Sauf conditions particulières, il pourra y être mis fin à tout moment, par l'une ou l'autre partie, moyennant l'envoi d'une lettre de dénonciation, adressée par lettre recommandée avec avis de réception, à l'autre partie avec un préavis de 90 (quatre-vingt dix) jours. Dans le cas d'une résiliation à l'initiative du CLIENT ce dernier devra effectuer le règlement du solde des mensualités restant dues.

Tant qu'il ne sera pas résilié, le Contrat s'appliquera à toute commande passée par le CLIENT. En tout état de cause, en cas de résiliation pour quelque cause que ce soit du présent Contrat, les termes et conditions des présentes continueront à s'appliquer pour l'exécution des Commandes acceptées en cours, sauf accord contraire écrit des parties.

La durée initiale ferme d'utilisation de chaque Produit et Service est indiquée dans la Commande acceptée et sera tacitement prolongée pour des périodes successives de 1 an quelle que soit la durée initiale d'utilisation, à moins qu'il n'en soit expressément prévu autrement dans la Commande acceptée.

### ARTICLE 13 - TARIFS ET CONDITIONS DE PAIEMENT

Il est précisé que les tarifs auxquels les présentes font référence sont :

- Les frais d'accès au service : Les frais d'installation seront déterminés sur la base du tarif de HEXACOM en vigueur au jour de la Commande. Le montant de ces frais sera indiqué sur les bons de commande établis par HEXACOM. Les frais d'installation feront l'objet d'une facturation unique et seront payables d'avance sur présentation d'une facture émanant de HEXACOM.

- Les frais d'utilisation : Ils correspondent aux redevances propres aux services commandés par le CLIENT. Ces redevances sont des redevances forfaitaires mensuelles. Les frais d'utilisation et d'installation des Produits et Services sont entendus hors taxes et devront être acquittés en Euros.

Le coût des frais d'accès au service et/ou de l'abonnement facturé de manière mensuel est prélevé à terme à échoir par HEXACOM sur le compte courant (bancaire ou postal) du CLIENT. Les comptes sur livret, compte épargne ou livret ne sont pas acceptés par HEXACOM. Le coût des appels vers les destinations non incluses dans le cadre des appels illimités est facturé et prélevé à terme échu par HEXACOM sur le compte courant (bancaire ou postal) du CLIENT

**ARTICLE 14 - CONFIDENTIALITE**

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