

ARTICLE 1. CONDITIONS DE SOUSCRIPTION

1-1 Pour souscrire l'Offre, le Client doit justifier de sa qualité de professionnel en transmettant à Hexacom tous les justificatifs sollicités tels que son immatriculation, sa déclaration au Registre du Commerce et des Sociétés ou au Répertoire des Métiers, son affiliation à un ordre professionnel ou une déclaration en préfecture pour les associations loi de 1901. Le Client est informé que les Services de l'Offre ne peuvent être utilisés que dans le cadre de son activité professionnelle propre mentionnée dans lesdits justificatifs.

1.2 Le client atteste disposer de l'autorité et du pouvoir nécessaire à la conclusion du contrat et à l'exécution de ses obligations. En commandant les produits et services d'Hexacom, le client reconnaît avoir pleine connaissance et accepter sans réserve les conditions du contrat.

1.3 Hexacom se réserve le droit d'exiger du Client, à la souscription, la constitution d'une garantie financière, notamment par le versement d'un dépôt de garantie.

1.4 Le client garantit les risques liés au matériel mis à sa disposition auprès d'une compagnie d'assurance notoirement solvable, et justifiera à Hexacom du paiement des primes.

ARTICLE 2. INSTALLATION

2.1 Le raccordement s'effectue sur réseau et câblage existant. Les équipements du Client ainsi que leur environnement doivent être conformes à la réglementation en vigueur. Pour assurer au Client le meilleur service, Hexacom choisira la technologie de raccordement permettant l'accès au service en fonction des conditions d'éligibilité et de compatibilité technique.

2.2 Pour bénéficier de la prestation de raccordement au réseau, le Client doit disposer, à l'intérieur du local desservi, des gaines techniques et des passages permettant la pose des câbles jusqu'au point de terminaison. Dans le cas où des travaux complémentaires sont nécessaires et/ou requièrent l'accord d'un tiers, Hexacom en informe le Client. Le délai de réalisation de ces travaux suspend temporairement les obligations issues du Contrat.

2.3 Le Client s'engage à permettre l'accès à ses locaux à Hexacom ou à toute personne mandatée par elle. En cas de non-respect par le Client de la date de rendez-vous ou lorsque le Client signale l'annulation de celui-ci dans les huit heures ouvrables précédant l'heure effective dudit rendez-vous sauf motif légitime, une indemnité d'un montant correspondant au tarif du déplacement du technicien (75 euros) sera facturée au Client. En cas de non-respect par Hexacom de la date de rendez-vous, et dans l'hypothèse où cela n'est pas dû à la survenance d'une cause étrangère (fait du Client, fait d'un tiers, cas fortuit), le Client peut solliciter auprès d'Hexacom une indemnité forfaitaire et libératoire d'un montant égal au tarif du déplacement du technicien à l'exclusion de toute autre indemnité.

2.4 Pendant l'installation, le Client devra être présent ou se faire représenter. Il appartient au Client ou à son représentant de s'assurer que les travaux présentés lui conviennent et qu'ils ont été convenablement réalisés. Dans le cas contraire, il doit le signaler au technicien ou dans un délai d'une semaine par courrier recommandé. Dès lors, aucune contestation postérieure ne sera recevable. Toute demande particulière du Client, relative notamment à l'installation ou à l'emplacement du Point de terminaison, fera préalablement l'objet d'une étude et d'un devis. Un compte rendu d'intervention, sera signé par les deux parties, il formalisera la réalisation du raccordement et le bon fonctionnement de la ligne. Il consignera l'acquiescement du Client aux travaux réalisés ainsi que, le cas échéant, ses observations et/ou suggestions particulières requérant une étude et un devis préalables. Toute réserve formulée en dehors de ce compte rendu d'intervention ne pourra être admise par Hexacom.

2.5 Les frais de raccordement sont inclus dans le contrat initial. Cependant, des frais supplémentaires pourront être facturés au Client, après acceptation du devis, notamment lorsque l'établissement de la ligne entraîne des prestations supplémentaires ou des difficultés exceptionnelles de construction.

2.6 Le Client s'engage à procéder, avant qu'Hexacom n'intervienne pour réaliser la prestation, à la sauvegarde et à la copie de l'ensemble des données, logiciels et applications contenus sur son poste informatique et l'ensemble de ses Terminaux. En l'absence de sauvegarde, le Client reconnaît supporter l'ensemble des conséquences que pourrait avoir l'intervention d'Hexacom sur ses données, logiciels et autres.

ARTICLE 3 MISE EN SERVICE

3.1 Hexacom s'engage à mettre en service l'Offre dans un délai maximal de 45 jours à compter de sa date de souscription par le Client. Dans l'hypothèse où la mise en service de l'Offre nécessiterait le raccordement préalable des locaux du Client au réseau ou l'installation de câblage spécifique au fonctionnement de l'offre, ce délai commencera à compter de la date de raccordement au réseau et la finalisation du câblage. En cas de non-respect du délai précité, le Client pourra solliciter auprès d'Hexacom une indemnité forfaitaire et libératoire d'un montant égal à deux (2) mois d'abonnement au Service souscrit à l'exclusion de toute autre indemnité. Ce montant sera augmenté au nombre de mois d'abonnement correspondant à la période totale d'indisponibilité du service.

3.2 La mise en service de l'Offre permet au Client d'utiliser le Service pour émettre et/ou recevoir des communications électroniques et/ou téléphoniques sur le Réseau. Hexacom s'engage à mettre en œuvre la compétence et le soin raisonnables pour assurer la continuité et la qualité dans la fourniture de ces services dans le respect des dispositions législatives en vigueur et des normes professionnelles applicables. A ce titre, Hexacom est soumis à une obligation générale de moyen.

3.3 La période de facturation débutera dès lors que les équipements seront mis en fonction. Dans le cas où la facturation interviendrait avant que le matériel soit fonctionnel (Retard de déploiement des liens ou de portabilité de ses lignes) le Client pourra demander à Hexacom de prendre en charge temporairement les loyers afférents à la location du matériel, qu'il restituera ensuite à Hexacom au bon fonctionnement de l'installation.

ARTICLE 4. ÉQUIPEMENT

4.1 Les Équipements mis en service par Hexacom restent la propriété de la société de leasing pendant toute la durée de la location ou jusqu'à leur paiement intégral par le Client si ce dernier a souscrit une option d'achat. Ils ne peuvent donc pas être cédés, sous-loués, transformés, donnés en gage ou en nantissement, transférés ou prêtés par le Client. À compter de la réception des Équipements et pendant la durée des présentes, le Client est gardien de ceux-ci, à charge pour lui de s'assurer pour les dommages qui leur seraient causés ou de vérifier que ses assurances couvrent bien ce type de sinistre. En sa qualité de gardien, il demeure responsable de tous dommages et répond du vol, de la perte ou des détériorations des Équipements.

4.2 Les Équipements doivent être utilisés conformément à leur destination. L'entretien des Équipements mis à disposition du Client est assuré par Hexacom. Cet entretien est limité au remplacement des pièces défectueuses et ne couvre pas les éléments périphériques (cordons, fils, prises...), ni les accessoires dont le renouvellement régulier est nécessaire. L'entretien exclut les réparations des dommages causés par un usage anormal, par une mauvaise installation ou par une réparation par le Client non-autorisée, par des détériorations accidentelles. De même, l'entretien exclut le déménagement du matériel sans concertation préalable avec notre service technique.

4.3 En cas de résiliation de tout ou partie des présentes pour quelque cause que ce soit par l'une ou l'autre des parties ou de modification de la fourniture de l'Offre et/ou de ses options impliquant un changement d'Équipement, le Client devra restituer à la société de leasing l'Équipement en bon état de fonctionnement et complet (y compris ses périphériques et accessoires).

4.4 En cas de panne des Équipements loués dans le cadre de l'Offre. Lorsque le technicien d'assistance par téléphone détermine qu'il s'agit d'un dysfonctionnement d'un Équipement vendu par Hexacom et si ce dysfonctionnement est couvert par la garantie du constructeur (un an), cette garantie sera appliquée sous réserve que le Client ne soit pas à l'origine du dysfonctionnement. Hexacom procédera dès lors à l'échange de l'équipement dans une gamme équivalente.

4.5 Continuité du service téléphonique et/ou Internet en cas de panne. Lorsque le technicien d'assistance détermine que la ligne téléphonique et/ou lien Internet du Client est totalement interrompue et que le service ne peut être rétabli immédiatement, Hexacom pourra proposer au Client une continuité de service si la nature des causes techniques à l'origine du dérangement ou du dysfonctionnement de la ligne téléphonique du Client le permet. Cette continuité de service consiste pour la partie téléphonique à faire suivre, dans les 4 heures ouvrées, les appels reçus sur cette ligne vers un autre numéro d'une ligne fixe ou mobile, située en France métropolitaine, hors numéros courts et surtaxés, et pour la partie Internet, la mise à disposition à titre gracieux d'un routeur 4G dans les 24 heures ouvrées.

4.6 L'assistance sur site ne peut être proposée qu'après une assistance à distance infructueuse dont le diagnostic établit qu'une intervention chez le Client permettrait la réparation du dysfonctionnement. Le Client est informé que les délais correspondant aux garanties présentées dans ce paragraphe ne commencent à courir qu'à compter de l'enregistrement de la signalisation du dysfonctionnement par le Client au service d'assistance technique pendant les jours et heures ouvrables (du lundi au vendredi de 9h à 18h hors jours fériés) sauf dérogations particulières prévues dans les Conditions Spécifiques.

ARTICLE 5. GARANTIE ET/OU MAINTENANCE

5.1 Le matériel neuf fourni par Hexacom est garanti un an (1 an) à compter de sa livraison contre tous les défauts de matière et tous vices de construction, à charge pour le client d'en démontrer l'existence. Cette garantie donnée par Hexacom est strictement limitée, soit à l'échange gratuit dudit matériel, soit à sa réparation, soit à la relève de programmation éventuellement contenue dans le logiciel.

5.2 La garantie ne pourra être invoquée par le Client pour obtenir l'échange ou la réparation gratuite des pièces détériorées par suite d'accident, d'utilisation inappropriée, de défaut d'entretien, de modification apportée hors la présence d'un technicien d'Hexacom, de chocs ou chutes.

5.3 La Maintenance assurée par Hexacom au titre du Contrat couvre les prestations suivantes : Hotline, main d'œuvre et déplacements, ainsi que les ordres de correction du logiciel, le remplacement des pièces défectueuses par l'utilisation normale de l'installation à l'exclusion des alimentations.

ARTICLE 6. DURÉE

Le Contrat prend effet à compter de la souscription de l'Offre et reste valable pour toute la durée indiquée. Selon le type d'offre, la durée du contrat pourra être de 12 trimestres au minimum et de 21 trimestres au maximum et sera clairement stipulée sur le bon de commande. A la fin de cette période le contrat sera tacitement reconduit pour une durée d'un an tant que le Client ne l'aura pas résilié par lettre AR adressée à Hexacom et son partenaire financier (le leaser) en respectant un préavis de trois mois avant la date anniversaire.

ARTICLE 7. RELATIONS FRANCE TELECOM(FT) ET AUTRES OPERATEURS

La société HEXACOM fera gracieusement toutes les démarches nécessaires auprès de l'administration de FT ou d'un opérateur, sans qu'il en résulte un transfert de responsabilité. Toutes les redevances dues à FT ou à tout autre opérateur restent à la charge de l'acheteur. La société HEXACOM ne saurait être rendue responsable du retard apporté par FT ou tout autre opérateur pour : - la constitution du dossier - la création des lignes, des émetteurs d'impulsion de taxes - des lignes de postes supplémentaires extérieurs (PSE) - des liaisons spécialisées, des équipements sélectifs directs à l'arrivée ou tout autre dispositif. De ce fait, il ne sera pas dérogé aux conditions de paiement. Compte tenu de la nécessaire connexion de l'installation au réseau FT ou d'un autre opérateur, le présent contrat est conclu sous réserve de possibilité d'obtenir les prestations convenues auprès de l'opérateur et notamment, sans que cela soit exhaustif, la numérisation des lignes et le maintien des mêmes numéros après la numérisation.

ARTICLE 8. RESILIATION OU ANNULATION

8.1 Le Client peut résilier de plein droit son contrat, par courrier recommandé, avec demande d'avis de réception, adressé à Hexacom ainsi que son partenaire financier. La résiliation devient effective le dernier jour du mois durant lequel Hexacom reçoit le courrier de résiliation du Client. Cette date correspond à celle figurant sur l'accusé de réception du courrier recommandé. La résiliation du Contrat entraîne l'exigibilité immédiate de l'ensemble des sommes dues par le Client. En cas de résiliation en cours de période de facturation, le prix de l'Offre est calculé et facturé au prorata du nombre de jours compris entre la date de début de période de facturation en cours et la date de prise en compte de la résiliation.

8.2 En cas de résiliation anticipée du contrat, à l'exception des cas de force majeure ou de procédure collective, les sommes restant à courir jusqu'à l'expiration de la période intégrale seront immédiatement exigibles. Le Client est informé que la résiliation du Contrat engendre la perte irréversible de l'intégralité des données non enregistrées. Le Client devra restituer les Équipements dans les conditions fixées par le loueur.

8.3 Le Client dispose d'un délai de quatorze (14) jours à partir de la signature du contrat pour exercer son droit d'annulation de commande, sans avoir à en motiver sa décision. Cependant, ce droit est réservé aux structures dont le nombre de salariés est inférieur ou égal à cinq (5), pour des contrats conclus hors établissement et dès lors que le contrat n'entre pas dans le champ de l'activité principal du professionnel.

8.4 Le Client dispose du droit d'annuler le bon de commande avant l'installation du matériel. La demande d'annulation doit être transmise à Hexacom par lettre AR. Toutefois, l'exercice de ce droit est conditionné au règlement préalable d'une somme égale à 20 % du montant hors taxes de la commande dans le cadre d'une vente au comptant, et à 9 loyers mensuels dans le cas d'une location.

ARTICLE 9. CONTESTATION/LITIGE

Toute contestation relative à la fourniture du matériel, du lien (opérateur), d'un manquement dans la bonne exécution du contrat donnera lieu préalablement à la saisine du médiateur des communications électroniques. Dans le cas où la médiation ne permettait pas à la résolution du litige, seules les clauses attributives de compétence inscrites au contrat de la société de financement locatif (le leaser) s'appliqueront. Cette attribution de compétence s'applique également en cas de procédure en référé, de pluralité de défendeurs ou d'appel en garantie.

ARTICLE 10. TARIFS

10.1 Les tarifs comprennent notamment : L'Abonnement (partie opérateur)

Constituant un forfait mensuel inscrit dans le bon de commande, donnant accès au Réseau de la VOIX ET/OU de la DATA sous conditions prédéfinies. Les communications donnent lieu à une facturation mensuelle à terme échu. Les communications au-delà et en dehors du forfait souscrit, les éventuels frais mensuels liés aux communications à destination des numéros de téléphone en 09 à tarification spécifique, les communications à destination des mobiles et de l'international passées en dehors et au-delà des forfaits, les frais liés aux Communications (voix, data, fax, SMS, MMS...) passées en dehors et au-delà du forfait sont facturées en sus.

10.2 En outre, Hexacom se réserve le droit de restreindre la fourniture du Service, si le Client ne s'acquitte pas des sommes dues au titre des présentes.

10.3 Les tarifs comprennent notamment : L'équipement (partie locative)

Ces frais peuvent être prélevés par mois ou par trimestre selon la volonté du Client et sont inscrit au bon de commande. Ils peuvent s'entendre en terme échu ou à échoir selon le mode de financement du partenaire financier (le leaseur) dûment inscrit au contrat.

10.4 La propriété de l'équipement ne sera définitivement transférée au Client qu'à la date où celui-ci en aura payé l'intégralité du prix. En cas de non-paiement par le Client, Hexacom se réserve la possibilité de faire valoir son droit de propriété sur les équipements mis à disposition et d'en reprendre possession dans un délai de trente (30) suivant avoir adressé au client un courrier recommandé avec accusé de réception.

ARTICLE 11. OBLIGATIONS DU CLIENT

11.1 Le Client s'engage à adopter un comportement raisonnable dans le cadre d'une utilisation appropriée et mesurée des Services de son Offre. Constituent notamment des cas d'utilisation inappropriée et abusive par le Client et les Utilisateurs : - l'utilisation à titre gratuit ou onéreux des Services en tant que passerelle de réacheminement de communication; - l'utilisation ininterrompue du forfait par le biais notamment d'une composition automatique et en continu de numéros sur la ligne ; - l'envoi en masse de messages ou de communications, de façon automatisée ou non, et ce, quelle qu'en soit la finalité ; - l'utilisation du Service générant une consommation de communications supérieure à vingt-quatre (24) heures. L'utilisation des Services de l'Offre à des fins contraires aux lois, aux règlements, à l'ordre public et aux bonnes mœurs ; - l'utilisation d'un équipement portant atteinte au bon fonctionnement du Réseau et occasionnant des perturbations graves et/ou répétées du service téléphonique ; - l'utilisation frauduleuse du Service. À ce titre, Hexacom se réserve la possibilité de prendre toutes mesures nécessaires à l'authentification du Client.

11.2 Le Client s'engage : - à ne pas céder ou revendre, totalement ou partiellement, les Services de l'Offre. Notamment, le Client ne pourra ni céder ni revendre, totalement ou partiellement les communications illimitées contenues dans son Offre ; - à ne pas utiliser l'Offre à d'autres fins que pour ses besoins propres et notamment aux fins d'en faire commerce.

11.3 Le Client s'engage, à la souscription et pendant toute la durée du Contrat, à fournir des informations d'identifications exactes et à jour (notamment ses nom, prénom, raison sociale, adresse postale, références bancaires), ainsi que les justificatifs afférents le cas échéant, afin qu'Hexacom puisse assurer la bonne exécution du Contrat.

11.4 Le Client s'engage à ne pas déplacer l'autocommutateur téléphonique ou la box du lieu dans lequel elle a été installée lors de la prestation d'installation. À défaut, le Client est informé qu'Hexacom

n'est pas en mesure d'assurer la transmission des appels vers les services d'urgence compétents ; - veiller à ce que l'accès Internet ne fasse pas l'objet d'une utilisation à des fins de reproduction, de représentation, de mise à disposition ou de communication au public d'œuvres ou d'objets protégés par un droit d'auteur. En tout état de cause, le Client est responsable de tout usage du Service effectué par les Utilisateurs.

ARTICLE 12. RESPONSABILITÉ D'HEXACOM

12.1 Hexacom ne saurait être responsable des conséquences que pourrait avoir toute divulgation des codes et/ou Identifiant du Client à un tiers, des données qui transitent sur ses serveurs et les contenus qu'elle héberge à la demande du, des conséquences du raccordement par le Client d'équipements non mis à disposition ou loués par Hexacom et non compatibles ; En cas de suspension temporaire du service téléphonique pour des impératifs techniques, notamment en cas de réalisation de travaux d'entretien, d'adaptation ou d'extension du réseau, en cas de non-conformité de l'installation électrique du Client aux normes en vigueur, en cas de force majeure ou de tout autre fait d'un tiers affectant le Service et/ou causant directement ou indirectement un dommage au Client.

12.2 La responsabilité d'Hexacom ne pourra être engagée, qu'en cas de faute prouvée de sa part et pour les seuls dommages directs. Les parties conviennent expressément que la typologie suivante de dommages et/ou préjudices ne pourra donner lieu à indemnisation, que ces derniers aient été raisonnablement prévisibles ou non : manque à gagner, perte de chiffre d'affaires, perte de clientèle, atteinte à l'image et/ou réputation et perte de données.

12.3 La responsabilité d'Hexacom est limitée, par incident, tous préjudices confondus, au montant facturé dans le cadre des présentes au titre des six (6) derniers mois précédant la survenance de l'événement ayant engendré le préjudice.

ARTICLE 13. MIGRATION – DÉMÉNAGEMENT

13.1 En cours d'exécution du Contrat, le Client bénéficie de la possibilité de migrer son Offre vers une autre offre Hexacom en maintenant son Numéro de téléphone et/ou son compte Internet. Le Client est alors réengagé selon les conditions contractuelles de la nouvelle offre.

13.2 Si le raccordement des nouveaux locaux du Client est nécessaire pour bénéficier de la technologie offerte dans le cadre de la nouvelle offre, Hexacom réalise cette prestation suite à l'acceptation d'un devis par le Client.

13.3 En cas de descente en gamme (migration vers une offre avec un niveau de service moins disant) pendant la période minimale d'engagement de l'Offre, une pénalité d'un montant maximum équivalent au nombre de mois restants dus lui est facturée. Une telle descente en gamme n'est possible qu'à l'issue d'un délai de six (6) mois à compter de la date de souscription au Contrat.

14.4 Hexacom ne saurait garantir le maintien de certains services et options attribués dans le cadre de l'Offre à l'issue de la migration, ni le maintien du même débit Internet. Le Client est invité à se renseigner auprès de son Service Clients.

14.2 Si le Client déménage, il bénéficie de la possibilité de conserver son Offre à la nouvelle adresse d'installation, sous réserve d'éligibilité technique et géographique. Dans l'hypothèse où il n'est pas possible de maintenir la même Offre à la nouvelle adresse d'installation, une autre offre lui est proposée sur la technologie disponible.

ARTICLE 14. DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

14.1 Conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, toute personne physique dispose du droit d'accès et, le cas échéant, la rectification ou la suppression des Données la concernant. Pour que la demande d'accès de l'utilisateur soit prise en compte, l'utilisateur devra faire parvenir les éléments nécessaires à son identification à savoir, une attestation écrite sur l'honneur par laquelle il certifie être le titulaire desdites données ainsi qu'une photocopie de sa pièce d'identité comportant une signature. Depuis le 25 mai 2018 et en application des principes du RGPD, Hexacom a mis à jour les informations relatives au traitement des données à caractère personnel de ses clients. La notice d'information sur la protection des données est consultable sur notre site Internet : www.hexacom-operateur.com

14.2 Hexacom Opérateur prend des mesures adéquates sur le plan de la technique et de l'organisation pour interdire l'accès non autorisé ou la divulgation des données de l'Utilisateur. Cependant, Hexacom Opérateur ne peut garantir l'élimination de tout risque d'utilisation abusive des données. Il importe que l'utilisateur préserve la confidentialité de ses identifiants de façon à empêcher une utilisation illicite de son compte. L'utilisateur est informé et accepte que ses différentes données publiques soient susceptibles d'être publiées de manière centralisée lors de tout accès d'un utilisateur à son compte.

14.3 Hexacom Opérateur ne peut garantir la confidentialité ni la suppression des données publiques dans les parties publiques des services. Hexacom Opérateur ne peut être tenu responsable du "spam" subi par l'utilisateur des services qui décide volontairement et spontanément de publier en ligne son adresse email. A tout moment, l'utilisateur peut solliciter la suspension de cette publication, étant précisé que la structure complexe du réseau internet et l'intervention de tiers opérateurs de référencement et/ou de moteurs de recherche sont susceptibles de maintenir la diffusion et l'accès sur internet à certaines données une fois qu'elle ont été diffusées, et ce indépendamment de la volonté d'Hexacom Opérateur.

ARTICLE 15. FORCE MAJEURE

15.1 Outre ceux habituellement retenus par la loi et la jurisprudence de la Cour de Cassation, sont considérés comme cas de force majeure, le dysfonctionnement partiel ou total lié à des perturbations ou interruptions dans la fourniture ou l'exploitation du réseau historique cuivré sur lequel Hexacom n'a pas licence à intervenir techniquement.

15.2 Le cas de force majeure suspend les obligations de la partie concernée, cependant, les parties s'efforceront d'en minimiser dans toute la mesure possible les conséquences.

15.3 Si un cas de force majeure met l'une des parties dans l'incapacité de remplir ses obligations contractuelles pendant plus de 90 jours calendaires consécutifs, l'une ou l'autre des parties pourra mettre fin au contrat après envoi d'un courrier avec avis de réception sans qu'aucune indemnité ne puisse être invoquée.