

# CONDITIONS GÉNÉRALES & PARTICULIÈRES V.1.1 DES PRODUITS ET SERVICES



# CONDITIONS GÉNÉRALES

## 1. DÉFINITIONS

Dans le présent contrat, les termes, mots et expressions ci-après auront la signification suivante, sauf disposition explicite contraire :

«**Prestataire**» : signifie la société MMT-GROUPE OPERA SAS (RCS B 811 262 823 Besançon) domiciliée 32, Rue Charles NODIER – 25000 Besançon. Le Prestataire peut être individuellement dénommé une « Partie » ou « OPERA ».

«**Clients**» : signifie l'entité qui commande des services au Prestataire et identifié dans le Bon de Commande. Le Client peut être individuellement dénommé une « Partie » ou collectivement avec le Prestataire les « Parties ».

«**Contrat**» : signifie ensemble les Contrats, Bon de Commande, les présentes Conditions Générales, et les Conditions Particulières et leurs Annexes éventuelles constituant la Liasse Contractuelle, étant donné que :

- Le « Bon de Commande » ou « Contrat » désignent le bon de commande, le devis ou le contrat afférent au Service commandé et accepté par le Client et par le Prestataire.
  - Les « Conditions Générales » désignent les présentes dispositions;
  - Les « Conditions Particulières » désignent les conditions spécifiques à un Service comprenant notamment la description du Service concerné et/ou l'engagement de niveau de qualité de service, «Frais Initiaux» signifie les frais dus par le Client liés à la mise en place du Service et déterminés dans le Bon de Commande spécifique applicable ci-joint.
- «Redevances Mensuelles» : signifie les redevances mensuelles fixes et récurrentes dues par le Client et déterminées dans le Bon de Commande spécifique applicable.
- «Frais d'Utilisation» : signifie les frais dus par le Client pour les Services sur le principe « payer en fonction de l'utilisation des Services » comme prévu dans le Bon de Commande spécifique applicable.
- «Services» : signifie un service fourni par le Prestataire, tel que défini par les Conditions Particulières et le Bon de Commande signés par le Client.
- «Société Associée» : signifie toute entité juridique qui contrôle, est contrôlée ou est sous le même contrôle qu'une des Parties.

## 2. FOURNITURE DU SERVICE

2.1 Le Prestataire s'engage à fournir le Service conformément au Bon de Commande, aux objectifs de qualité de niveaux de services et aux autres dispositions décrites dans les Conditions Particulières.

2.2 Le Prestataire pourra à tout moment modifier un Service décrit au Bon de Commande (sans frais supplémentaire pour le Client) à la condition que cette modification n'affecte pas substantiellement l'utilisation du Service par le Client. Il pourra également à tout moment, changer de fournisseur, d'opérateur de boucle locale ou de service et plus généralement de tout fournisseur capable d'assurer le bon fonctionnement de l'installation du Client.

2.3 Le Prestataire reconnaît avoir obtenu ou s'engage à obtenir et à détenir, à tout moment, toute autorisation nécessaire pour accomplir ses obligations au titre du Contrat.

2.4 Ainsi le Prestataire s'engage à défendre et à indemniser le Client de toutes les conséquences que ce dernier pourra supporter de toute procédure judiciaire, demande ou réclamation intentée par des tiers (ci-après individuellement désignée « Réclamation d'un Tiers ») à son encontre, et résultant de la contrefaçon par le Prestataire d'un droit de propriété intellectuelle ou industrielle en raison de l'utilisation des Services. Une Réclamation d'un Tiers de cette nature sera désignée ci-après comme une « Action en Contrefaçon ».

2.5 En cas de Réclamation d'un Tiers, le Client demandant à être indemnisé et/ou défendu devra immédiatement adresser une Notification au Prestataire l'informant de l'existence d'une Réclamation d'un Tiers. Le Prestataire aura alors seul la direction de la défense dans le litige résultant de la Réclamation d'un Tiers et, notamment, pour toute négociation, transaction et procédure judiciaire concernant la Réclamation d'un Tiers. Le Client fournira, à la demande du Prestataire, toute assistance raisonnable à celui-ci pour mener à bien sa défense.

2.6 Le Prestataire s'engage (en sus de ses obligations prévues à l'Article 2.5) à effectuer, à son choix exclusif, l'une des actions suivantes si un Service est devenu (ou si le Prestataire estime raisonnablement qu'il est probable qu'il devienne) l'objet d'une Action en Contrefaçon :

- obtenir, à ses frais, le droit pour le Client de continuer à utiliser le Service, ou,
- modifier ou remplacer, à ses frais, le Service afin que l'utilisation de celui-ci ne soit plus la cause d'une contrefaçon.

2.7 Les obligations susmentionnées seront les seules obligations du Prestataire à l'égard du Client et les seules indemnités auxquelles ce dernier pourra prétendre à l'encontre du Prestataire dans le cas d'une Action en Contrefaçon. Par ailleurs, le Prestataire n'assumera aucune des obligations susmentionnées et ne sera en aucun cas responsable à l'égard du Client si l'Action en Contrefaçon est fondée sur :

- la modification non autorisée du Service par le Client, ou
- l'utilisation du Service en combinaison avec tous services, capacités, équipements ou logiciels non fournis ou expressément validés par le Prestataire.

2.8 Adjonction de Service : Pour toute commande de service supplémentaire, le Client devra faire sa demande par écrit et au minimum par email à serviceclients@groupeopera.fr. OPERA procédera au déploiement du dit service dès réception, dans un délai de 48h00 les jours ouvrés. De plus, OPERA enverra en retour et par email au Client un Avenant de service que le Client retournera validé (signature et tampon) à OPERA, soit par courrier postal, soit par email à serviceclients@groupeopera.fr. En cas de non renvoi par le Client de l'avenant ou bon de commande, le service ajouté sera réputé définitif aux conditions de son contrat initial dès lors que le Client aura payé au moins 3 (Trois) factures mensuelles incluant ce service.

## 3. CONTREPARTIE A LA FOURNITURE DU SERVICE

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

- Les Frais Initiaux ;
- Les Redevances Mensuelles ;
- Les Frais d'Utilisation.

## 4. DURÉE

4.1 La durée d'engagement (ci-après désignée « Période Initiale ») d'un service, est mentionnée dans les différents contrats et bons de commande constituant la liasse contractuelle.

4.2 La période initiale des différents produits et services souscrits aux différents contrats et bons de commande constituant la liasse contractuelle commence le jour de l'activation des services par OPERA ou ses partenaires. En cas de renouvellement d'un service, sa période d'engagement débute à la date de signature du contrat ou bon de commande.

4.3 Par défaut, l'ensemble des produits et services d'OPERA sont engagés soixante (60) mois à compter du jour de l'activation des services par OPERA ou ses partenaires, à l'exception des services de téléphonie mobile qui sont engagés trente-six (36) mois, sauf mention contraire inscrite aux contrats et bons de commande constituant la liasse contractuelle.

4.4 A l'expiration de sa Période Initiale, la durée d'engagement du service sera tacitement reconduite (chaque Période de Reconduction sera ci-après désignée « Période de Reconduction ») en des périodes successives de douze (12) mois qui commenceront le jour suivant la fin de la Période Initiale ou la fin d'une Période de Reconduction.

4.5 Chacune des Parties pourra demander de cesser la fourniture d'un service au minimum 3 (trois) mois avant la date d'expiration de la Période Initiale ou de toute Période de Reconduction par envoi à l'autre partie d'une notification dans les formes prévues ci-après.

4.6 Par ailleurs, le client pourra également demander au prestataire de cesser à tout moment la fourniture d'un service, sous réserve de lui adresser un préavis écrit de 30 (trente) jours (ci-après désigné « Résiliation Anticipée »). En cas de Résiliation Anticipée, le client s'engage à payer au prestataire tous les frais de Résiliation Anticipée (devant être entendus comme des frais d'interruption anticipée du service et non comme des pénalités), calculés comme suit :

- Le nombre de mois (ou partie de ceux-ci) restants dans la Période Initiale ou dans une Période de Reconduction multiplié par 100% des frais fixes mensuels payable au titre du service ou produit fourni. Le Client sera facturé des frais de Résiliation Anticipée sur la prochaine facture mensuelle émise par le prestataire.

## 5. NOTIFICATIONS

5.1 Les différentes notifications mentionnées aux présentes (ci-après les « Notifications ») devront être adressées par lettre recommandée avec avis de réception à : **GROUPE OPERA, 32, Rue Charles NODIER, 25000 Besançon**. Seule la date de réception appoquée sur l'avis de réception fera foi, entre les Parties, de la date de réception par la Partie concernée de la Notification adressée.

5.2 Toute Notification devra être adressée aux personnes désignées par chaque Partie comme étant les personnes en charge du suivi de l'exécution du Contrat. Chaque Partie désignera dans le Bon de Commande une personne en charge du suivi de l'exécution du Contrat. Tous autres documents et correspondance d'une Partie vers l'autre devront être adressés à ces personnes.

5.3 En cas de changement de personne en charge du suivi de l'exécution du Contrat, la Partie concernée adressera dans les cinq (5) jours une Notification à l'autre Partie pour l'informer de l'identité de la nouvelle personne en charge du suivi de l'exécution du Contrat.

## 6. REVENTE

6.1 Le Client n'est pas autorisé à revendre le Service à un tiers ou à revendre une fonctionnalité du Service à un tiers.

6.2 Le Prestataire pourra (dans les limites autorisées par les dispositions légales applicables sur la protection de la vie privée) surveiller l'utilisation d'un Service (et divulguer ou autrement utiliser l'information ainsi obtenue), mais ce dans le seul but de (a) se conformer à toute loi, règlement, demande ou décision administrative applicable, (b) s'assurer de l'absence d'une Mauvaise Utilisation du Service lorsqu'il a des raisons légitimes de croire à l'existence d'une telle Mauvaise Utilisation, (c) protéger l'intégrité des systèmes informatiques et de télécommunications du Prestataire, et (d) fournir le Service conformément aux dispositions du Contrat.

## 7. PAIEMENT

7.1 Les Frais Initiaux devront être payés à la date de signature du Contrat ou sur sa première facture mensuelle.

7.2 Les Redevance Mensuelles devront être payées, à terme à échoir, sur une base mensuelle. Une Redevance Mensuelle calculée sur une base prorata journalière devra être payée entre la Date de Mise en Service et la date de début de la première période de facturation.

7.3 Les Frais d'Utilisation devront être payés de façon mensuelle à terme échu suivant l'utilisation des Services durant le mois calendaire écoulé.

7.4 Quels que soient les redevances et frais facturés, ceux-ci devront être payés dans un délai maximal de dix (10) jours suivant la date d'établissement de la facture.

7.5 Le paiement de toutes les sommes dues au titre du présent Contrat devra être effectué par prélèvement automatique ou tout autre moyen de paiement que le Prestataire pourra raisonnablement demander.

7.6 Tout paiement devra correspondre à la totalité des sommes dues, sans application de quelconque déduction, compensation, annulation ou autre.

7.7 En cas de non-respect du délai de paiement prévu par l'Article 7.4. et sans préjudice de tous ses autres droits, notamment de suspension ou de résiliation du Contrat de revente et/ou des Services, le Prestataire pourra exiger le paiement d'intérêts de retard journaliers. Ces intérêts seront dus de plein droit à partir de la date d'échéance de la facture jusqu'au jour inclus où toutes les sommes dues auront été payées. Ces intérêts de retard seront calculés à un taux annuel égal au taux de l'intérêt applicable par la Banque Centrale Européenne (BCE) pour ses opérations de refinancement les plus récentes, majoré de dix (10) points. Ces intérêts continueront à courir sur toutes les sommes exigibles, notwithstanding l'expiration ou la résiliation du présent Contrat pour quelque cause que ce soit.

7.8 Les pénalités de retard ne seront pas appliquées (et la date de la facture ne sera pas prise en compte) en cas de contestation de bonne foi par le Client du montant facturé par le Prestataire et à condition que le Client :

- paie tous les montants facturés et non contestés à leur échéance;
- adresse par écrit au Prestataire sa contestation sur le montant facturé avant sa date d'exigibilité;
- coopère avec le Prestataire afin de résoudre rapidement la contestation; et
- s'engage à payer le montant convenu sur lequel les Parties se sont mises d'accord, à sa nouvelle date d'échéance, c'est-à-dire dans les cinq (5) jours à compter de la résolution de la contestation.

7.9 Tous les frais et redevances sont exprimés hors TVA ou toute autre taxe applicable au jour de la facturation.

7.10 En cas de contestation sur tout ou partie des sommes facturées, le Client s'engage à payer les montants correspondant aux montants non contestés de la facture concernée, et ce, conformément au délai prévu à l'Article 7.4 ci-dessus.

7.11 Le Prestataire se réserve le droit de demander au Client un dépôt de garantie à la signature des différents contrats et bons de commande constituant la liasse contractuelle, ou toute autre forme de garantie de paiement (ou l'augmentation de la garantie déjà délivrée) en cas de modification substantielle de la situation financière ou en cas de commande ou d'utilisation de Services significative et/ou supplémentaires.

## 8. LIMITATION DE RESPONSABILITÉ

8.1 Il est expressément spécifié que les obligations du Prestataire dans la fourniture des Services sont des obligations de moyens. A ce titre, le Prestataire s'engage à apporter tous les soins et efforts raisonnables dans la fourniture des Services.

8.2 Le Prestataire ne pourra être tenu responsable des retards ou inexécutions de ses obligations contractuelles résultant de la survenance d'événements échappant raisonnablement à son contrôle, tels que notamment les événements suivants : fait du prince, perturbations météorologiques exceptionnelles, conflits du travail autres que ceux opposant le Prestataire à ses salariés, absence ou suspension de la fourniture d'électricité, foudre ou incendie, décision d'une autorité administrative nationale ou internationale ou de toute autre autorité compétente, guerre, troubles publics, actes ou omissions de la part d'autres opérateurs de télécommunications, ou événements hors du contrôle raisonnable des fournisseurs du Prestataire.

8.3 Le Prestataire ne garantit pas que son Service fonctionne et fonctionnera sans aucune discontinuité. En cas de défaillance de son Service, le Prestataire notifiera au Client la défaillance en cause, en l'informant de sa nature, et il fera ses meilleurs efforts pour remédier à cette défaillance.

8.4 A l'exception de leur obligation contractuelle de procéder au paiement des factures ainsi que prévu ci-dessus, aucune des Parties ne sera responsable, à quelque titre que ce soit, des dommages suivants :

(a) perte de revenus, d'activité, de contrats, de clientèle, d'économies, de profits ou de données - les termes «perte d'économies» signifient une quelconque dépense que l'une des Parties s'attend à éviter ou bien à supporter à un moindre coût grâce au Contrat ; ou

(b) un quelconque dommage indirect pouvant survenir dans le cadre de l'exécution du Contrat.

8.5 En outre, chacune des Parties est exclusivement et entièrement responsable de la fourniture de ses propres services vis-à-vis de ses clients et résout avec ces derniers les litiges pouvant survenir à l'occasion de la fourniture des dits Services.

8.6 Au cas où l'une des Parties verrait sa responsabilité mise en cause au titre de l'exécution du Contrat, il est expressément spécifié que sa responsabilité ne pourra excéder cinquante mille euros (50.000€) pour tout dommage direct ou à cent mille euros (100.000€) pour toute série de dommages directs résultant des mêmes faits pendant une période de douze (12) mois.

8.7 Les Parties reconnaissent que rien dans ce contrat ne saurait limiter leur responsabilité en matière de dommages corporels de toute nature, issus de leur négligence ou de la négligence de leurs employés dans l'exercice de leurs fonctions ou de toute responsabilité dont la loi ou la jurisprudence interdisent la limitation.

8.8 Les stipulations prévues au présent article comprennent, de façon limitative, toutes les conditions applicables à la responsabilité de chacune des Parties au titre de l'exécution du Contrat.

## 9. CONFIDENTIALITÉ

9.1 Les stipulations du Contrat et les informations, écrites ou orales, qui ne sont pas du domaine public, relatives au Contrat (les « Informations Confidentielles »), et notamment celles relatives au trafic commuté par l'un ou l'autre des Parties, seront tenues confidentielles et ne seront pas divulguées, en tout ou en Partie, à une personne autre que des dirigeants, des administrateurs, des employés ou

des représentants d'une Partie (soit, collectivement, des "Représentants") ayant besoin de connaître lesdites Informations Confidentielles aux fins de négocier, de signer et d'exécuter le Contrat. Ces Informations Confidentielles ne seront utilisées à aucune autre fin.

9.2 Chaque Partie s'engage à informer tous ses Représentants de la nature privée des Informations Confidentielles et à ordonner à ces personnes de traiter ces dernières conformément aux stipulations du présent article. Les Parties sont autorisées à divulguer des Informations Confidentielles (I) sur ordonnance d'un tribunal ou d'une autorité administrative dûment habilitée, (II) sur requête ou demande d'une agence ou autorité régulatrice dûment habilitée, ou en vertu de toute réglementation de cette dernière, (III) dans la mesure raisonnablement requise dans le cadre de l'exercice d'un recours en vertu des présentes, (IV) au conseiller juridique ou aux commissaires aux comptes indépendants d'une Partie, (V) aux sous-traitants de l'une des Parties, et (VI) à tout cessionnaire autorisé en vertu des présentes, sous réserve que le dit cessionnaire s'engage par écrit à être lié par les stipulations du présent article.

9.3 La présente clause s'appliquera pendant toute la durée de ce contrat et survivra à l'arrivée à terme de ce dernier pendant un (1) an.

9.4 Aucune des Parties ne fera d'annonce publique relative au présent contrat et/ou aux transactions envisagées aux présentes sans le consentement préalable et écrit de l'autre Partie sauf dans le cas de citations ou de publications sur le site internet et les plaquettes d'OPERA à titre de référence commerciale. Toutefois, la partie ne souhaitant pas apparaître sur un quelconque support pourra le faire savoir par email à : [seviceclients@groupeopera.fr](mailto:seviceclients@groupeopera.fr) ou par courrier postal recommandé avec accusé réception à : GROUPE OPERA – 32 rue Charles Nodier – 25000 BESANCON.

## 10. RÉSILIATION

10.1 En cas de manquement à l'une quelconque de ses obligations essentielles issues du Contrat et notamment l'obligation de paiement des factures tel que défini à la clause 7 ci-dessus, la Partie non fautive adressera à la Partie défaillante une Notification de défaut lui indiquant la nature de son manquement au titre du Contrat.

10.2 Si, la Partie défaillante n'a pas remédié à son manquement dans les huit (8) jours suivant l'envoi de la Notification de défaut, la Partie non fautive pourra, par l'envoi à la Partie défaillante d'une Notification de résiliation, prononcer la résiliation du Contrat de revente unilatéralement, automatiquement sans indemnité et sans qu'il soit besoin d'avoir recours aux juridictions compétentes pour la confirmer. Cette résiliation sera alors immédiate et prendra effet au jour de l'envoi de la Notification de résiliation.

10.3 Par ailleurs, nonobstant ce qui précède et dans la mesure où cela lui est permis par les dispositions légales applicables, l'une quelconque des Parties pourra prononcer, par l'envoi d'une Notification de résiliation à l'autre Partie, immédiatement, automatiquement sans indemnité et sans qu'il soit besoin d'avoir recours aux juridictions compétentes pour la confirmer, la résiliation du Contrat si l'autre Partie engage ou voit s'engager à son encontre : (I) une procédure de conciliation et/ou de réajustement de ses dettes envers ses créditeurs ; (II) une procédure d'aide aux entreprises en difficulté ; (III) une procédure de redressement ou de liquidation judiciaire ou toute autre procédure similaire.

10.4 Le fait pour la Partie non fautive de ne pas mettre en œuvre son droit de prononcer une résiliation en cas de survenance de l'une des possibilités de résiliation unilatérale prévues aux présentes ne saura être considéré comme une renonciation à l'exercice éventuel ultérieur de ce droit.

10.5 L'exercice du droit de résiliation de l'une ou l'autre Partie dans les cas prévus aux présentes ne saurait en aucun cas porter atteinte à leurs droits d'exercer toutes actions ou procédures à leur disposition ni à leurs éventuels droits à compensation en dommages-intérêts devant les juridictions compétentes. Notamment, dans l'hypothèse de la résiliation unilatérale du Prestataire, conformément aux dispositions du présent Article 10, le Prestataire pourra (sans préjudice de l'exercice de ses autres droits et recours) réclamer au Client le paiement.

## 11. SUSPENSION DU SERVICE

11.1 Le Prestataire pourra suspendre ou bloquer immédiatement et sans préavis, l'accès à un ou à tous les Services (chaque cas étant ci-après individuellement désigné « Suspension du Service ») pour l'un des besoins suivants :

- se conformer à toute loi, réglementation, décision de justice ou autre demande administrative ou injonction exigeant une action immédiate;
  - éviter toute interférence pouvant créer un dommage ou une dégradation de la Plate-Forme du Prestataire;
  - éviter que le Service soit utilisé d'une façon qui engagerait ou pourrait engager la responsabilité du prestataire, ou en violation à toute loi, réglementation, que cette utilisation soit faite par le Client ou toute autre personne ou entité utilisant le Service, avec ou sans le consentement ou l'autorisation du Client, ces cas d'utilisation étant ci-après individuellement désignés « Mauvaise Utilisation du Service ».
  - éviter toute perte lorsque le Client ne paye pas l'un des montants dus ni à sa date d'échéance, ni dans le délai de huit (8) jours suivant la réception par le Client d'une Notification de payer envoyée par le Prestataire.
- e) En cas de survenance d'un cas ouvrant droit à la résiliation prévu par l'article 10 ci-dessus.
- 11.2 Le Prestataire s'engage à rétablir la fourniture du Service à condition que le Client remédie à la

cause de la Suspension du Service et qu'il paie au Prestataire les frais de rétablissement du Service. Si le Client ne remédie pas à la cause de la Suspension du Service ou ne paie pas les frais de rétablissement du Service, le Prestataire pourra résilier de plein droit le Contrat sans formalité judiciaire. Dans ce cas, le Prestataire pourra (sans préjudice de l'exercice de ses autres droits et recours) réclamer au Client le paiement des mêmes frais de résiliation anticipée que ceux que le Client aurait payés en cas de Résiliation Anticipée par ce dernier.

11.3 Le Client reconnaît avoir obtenu ou s'engage à obtenir et à détenir, à tout moment, toute autorisation nécessaire pour accomplir ses obligations au titre du présent contrat et/ou pour utiliser les Services.

11.4 Ainsi, le Client s'engage à défendre et à indemniser le Prestataire et les Sociétés Associées du Prestataire (y compris leurs dirigeants, directeurs, salariés et représentants) de toutes les conséquences que ce dernier pourra supporter du fait d'une Réclamation d'un Tiers intentée à son encontre ou contre ses Sociétés Associées, sauf en cas d'inexécution par le Prestataire de ses obligations au titre du Contrat (qui serait à l'origine de telles réclamations), et résultant :

- d'une Mauvaise Utilisation du Service,
- de l'utilisation, pour quelconque Service, de capacités, services équipements et/ou logiciels non fournis par le Prestataire,
- du non-paiement par le Client de tous Droits et Taxes à leur date d'échéance,
- du non-respect par le Client de l'une quelconque de ses obligations ou garanties prévues au Contrat.

## 12. CESSION

12.1 Chacune des Parties ne pourra ni céder ou transférer le Contrat ni tout ou partie de ses droits ou obligations au titre du Contrat sans recevoir préalablement l'accord écrit de l'autre Partie (qui ne pourra le refuser sans justes motifs). Toutefois, une Partie pourra (sous réserve d'en informer l'autre Partie par écrit), céder ou transférer le Contrat ou tout ou partie de ses droits et obligations au titre du Contrat à une Société Associée dès lors que cette société dispose des moyens financiers, techniques et administratifs suffisants pour exécuter toutes les obligations résultant du Contrat.

## 13. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

13.1 Tous les droits de propriété intellectuelle et industrielle appartenant au Prestataire restent la propriété de ce dernier, et aucune des dispositions du Contrat n'accorde au Client quelconque droit ou licence sur lesdits droits de propriété intellectuelle et industrielle. Chacune des Parties s'engage en conséquence à ne pas utiliser ou reproduire ces droits de propriété intellectuelle et industrielle sans l'autorisation de l'autre Partie.

13.2 Lorsque des droits de propriété intellectuelle et industrielle seront développés par l'une des Parties dans le cadre de l'exécution du présent Contrat, ils resteront la propriété de cette dernière.

## 14. INDÉPENDANCE DES CLAUSES, INTÉGRALITÉ ET TITRES

14.1 Si l'une des dispositions du Contrat s'avère inapplicable, invalidée, annulée ou illégale, le Contrat sera réputé modifié, mais ce dans la limite strictement nécessaire pour rendre toutes ses autres dispositions applicables, sous réserve que le Contrat ainsi modifié reste conforme aux intentions et attentes initiales des Parties.

14.2 Le Contrat prend précedence sur, et annule et rend caducs tous autres accords, conventions et contrats écrits ou oraux conclu entre les Parties antérieurement à la signature des présentes et ayant le même objet.

14.3 Les en-têtes des clauses et paragraphes du présent contrat visent exclusivement à faciliter l'organisation du texte des dites clauses et paragraphes, et il ne saurait en être inféré une quelconque interprétation du contrat ou de son contenu.

14.4 En cas de contradiction entre les présentes Conditions Générales et les Conditions Particulières ou le Bon de Commande, les Conditions Particulières ou le Bon de Commande prévaudront.

## 15. LOI APPLICABLE ET JURIDICTIONS COMPÉTENTES

15.1 Les Parties conviennent que le présent contrat sera soumis à la loi Française.

15.2 A ce titre les juridictions compétentes pour connaître de tout litige issu de l'exécution, de la non-exécution et/ou de l'interprétation du présent contrat seront les juridictions compétentes du ressort du tribunal de Commerce de Besançon.

## 16. PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

16.1 Les Parties acceptent que les données personnelles, collectées dans le cadre du présent Contrat par l'autre Partie constituent des « Données Personnelles » au sens donné à ces termes par la Directive Européenne (95/46/EC) sur la Protection des Données pour les besoins de la fourniture du Service. En signant le présent Contrat, chacune des Parties autorise l'autre Partie à transmettre les dites « Données Personnelles » à toute Société Associée ou à un tiers pour satisfaire aux besoins des Services ou au respect des dispositions légales applicables. Chacune des Parties s'engage à respecter la Directive Européenne (95/46/EC) sur la Protection des Données et tout autre texte en vigueur ou ultérieur applicable à la protection de données personnelles.

# CONDITIONS PARTICULIÈRES – Service de Connectivité Internet (En application des conditions Générales)

## 1. DÉFINITIONS

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

- La « **Date de Mise en Service** » : signifie la date à laquelle le Service fourni par OPERA est opérationnel et prêt à être utilisé par le Client.
- La technologie « **DSL** » signifie Digital Subscriber Line (ligne d'abonné numérique), technologie qui permet de transmettre des signaux numériques haut débit sur le réseau d'accès téléphonique existant. Lorsque le débit est asymétrique (« ADSL »), cette technologie permet d'avoir un haut débit en direction du Client et/ou des Utilisateurs (ci-après « Débit Descendant ») et une voie de retour de plus faible débit vers le réseau du Prestataire (ci-après « Débit Ascendant »).
- L'« **Installation d'Accès** » signifie les installations d'accès locales dédiées au Client et/ou aux Utilisateurs permettant la fourniture dans le cadre du Service d'Accès les liaisons de télécommunication mentionnées par le Bon de Commande.
- L'« **Eligibilité** » de la ligne téléphonique : mesure de la capacité d'une ligne téléphonique à accepter un débit DSL maximum. Cette mesure peut varier en fonction de la qualité de la ligne téléphonique et notamment de la distance de l'équipement du Client au central téléphonique, et de l'infrastructure. La mesure peut enfin varier en fonction du nombre de lignes téléphoniques connectées au DSL sur la zone géographique du Client.
- La « **Ligne** » : signifie la ou les lignes de téléphone fixe(s) du Client située(s) en France métropolitaine pour la- ou les-quelles le Service a été souscrit.
- Le « **Port du Réseau du Prestataire** » signifie le port du réseau du Prestataire concentrant le trafic généré par le Client et/ou les Utilisateurs.
- Une « **Défaillance** » : signifie une indisponibilité totale du Service résultant d'une erreur logique de routage, d'une coupure de transmission ou d'une indisponibilité des plate-formes de gestion des communications de OPERA.
- « **France Télécom** » signifie la société France Telecom S.A, opérateur de télécommunication historique en France et titulaire d'une licence accordée au titre des articles L33.1 et L34.1 du code des Postes et Télécommunications.
- Un « **Code d'accès** » signifie le couple constitué d'un nom d'utilisateur et d'un mot de passe pour commander ou utiliser le Service, attribuer, modifier un service notamment grâce à l'interface d'administration du Service mis à sa disposition par OPERA.

## 2. DESCRIPTION DU SERVICE

Le Service d'Accès permet l'accès au Port du Réseau du Prestataire du réseau du Prestataire et/ou au Backbone Internet du Prestataire à partir des locaux du Client (ci-après individuellement désignés « Site Client ») ou de membres d'un groupe déterminé d'utilisateurs (ci-après les « Utilisateurs »). Si le

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

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

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

- Les liaisons de télécommunication fournissant des connexions permanente dédiées au réseau de l'Opérateur (hors technologie DSL) à partir des Sites Client en utilisant les Installations d'Accès (désigné « Service d'accès Liaison Louée »). Les équipements du Client situés sur le Site Client à partir duquel des données sont émises, regroupent lesdites données sous forme de paquets de données conforme au protocole Internet et donnent à chaque paquet une adresse de terminaison. Le Service transfère alors ces paquets par l'intermédiaire des Installations d'Accès au réseau de l'Opérateur. Ces paquets sont ensuite transportés à leur adresse de terminaison. Pour ces liaisons de télécommunication l'Opérateur mettra en place des Ports d'Accès N°64 Kbit/s, E1 (2 Mbit/s), E3 (34 Mbit/s), DS-3 (45 Mbit/s), STM-x (x\*155 Mbit/s), 10BT (10 Mbit/s), 100 BTX (100 Mbit/s) conformément aux indications figurant dans le Bon de Commande.

- Les liaisons de télécommunication fournissant des connexions permanentes sur le réseau d'accès téléphonique existant (technologie DSL) à partir des Sites Client ou des Utilisateurs en utilisant l'Installation d'Accès (désigné « Service d'accès DSL »). Pour des raisons techniques, le service d'accès DSL n'est pas accessible à partir de la totalité du Territoire. Par ailleurs, dans une zone au sein de laquelle le Prestataire fournit le Service, toutes les lignes téléphoniques analogiques ne sont pas éligibles au service d'accès DSL. Le Prestataire ne fournit le Service d'accès DSL qu'à la condition que le Client et/ou l'Utilisateur, donne un mandat écrit préalable au Prestataire de procéder à la mise en œuvre du Service d'accès DSL sur les lignes téléphoniques concernées. Pour ces liaisons de télécommunication l'Opérateur mettra en place des Débits Ascendant et des Débits

Descendants conformément aux indications figurants dans le Bon de Commande. La mise en œuvre du Service d'accès fournissant des connexions DSL entraînera techniquement la suppression – si l'existe – de tout autre service précédemment supporté par la liaison de télécommunication concernée par le Service. Le Client et l'Utilisateur font leur affaire des conséquences, notamment en terme de facturation, du maintien ou de la suppression des liens contractuels avec un autre fournisseur relatif au Service. Par ailleurs, le Client s'engage (I) à maintenir pendant toute la durée du Contrat, une ligne téléphonique avec France Télécom (sauf indication contraire du Prestataire) ; (II) à n'utiliser que des matériels de télécommunication agréés, conformément au code des postes et télécommunications ; (III) en cas de changement d'adresse ou de l'un des ses numéros de téléphone, ou de suspension de son contrat d'abonnement téléphonique avec France Télécom, à prévenir immédiatement et par tous moyens (confirmés par lettre recommandée avec avis de réception dans les dix jours) en joignant, le cas échéant, les justificatifs adéquats. Dans l'éventualité où tout ou partie de ces modifications rendrait la fourniture des Services impossible, il sera alors procédé à la résiliation du Service par le Prestataire, sans que le Prestataire puisse voir sa responsabilité engagée pour quelque motif que ce soit.

En cas d'absence de ressources dans le réseau du Prestataire, la mise en œuvre du Service d'accès DSL peut nécessiter une opération de désaturation. OPERA avertira le Client que sa commande nécessite une désaturation dans un délai de 14 jours calendaires après la Commande.

Dans le cas de travaux ne présentant pas de difficulté exceptionnelle de désaturation, OPERA appliquera le coût forfaitaire de désaturation, en supplément des Frais d'Accès au Service, et indiquera le délai supplémentaire induit par les travaux de désaturation à réaliser.

Dans le cas de travaux présentant une difficulté exceptionnelle de désaturation, OPERA communiquera un devis au Client précisant le prix et la nature des travaux à réaliser pour la désaturation. Le Client est libre d'accepter ou de refuser ce devis dans un délai de 20 jours. Si le devis proposé n'est pas accepté par le Client, la commande est annulée et le Client reste redevable des Frais d'Accès au Service et des Frais de réalisation du devis. Si le devis est accepté, OPERA traite la commande en réalisant la désaturation et livre le Service avec un délai supplémentaire.

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

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

■ Les liaisons de télécommunication utilisant le réseau hertzien (GPRS, 3G, 4G, Boucle Locale Radio, WiFi, Faisceau Hertzien...) (désigné « Service d'accès Wireless »). Ce type de liaison fournit l'Accès au client sur une boucle locale sans fil, dans les zones couvertes par le réseau du Prestataire. Sur les liaisons GPRS/3G/4G, la vitesse de transmission des données dépend notamment du nombre de canaux disponibles sur le réseau du Prestataire.

■ Le service « Fibre mutualisée » utilise un réseau de câble coaxial et de fibre optique pour fournir au Client une liaison à débit asymétrique non garanti sur port Ethernet via un Équipement d'accès au service appelé Câble Modem (CM). L'Opérateur raccorde le câble coaxial côté réseau du CM sur une prise murale coaxiale, à une distance maximale de 30 mètres linéaires depuis le point d'entrée du réseau dans l'immeuble du client.

L'option « bande passante garantie voix » permet d'écouler un flux de données dédié à la voix dont les débit est garanti à tout instant.

■ Le service Fibre Optique dédiée :  
> Étude de faisabilité :

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

> Installation :

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

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

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

Le Client devra procéder ou faire procéder à ses frais :

(I) A l'équipement et à l'installation de son Site conformément aux instructions d'OPERA ;

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

(III) A tout autre aménagement particulier conformément aux normes techniques définies par OPERA. Il appartient au Client d'obtenir, pour tout ce qui relève des installations situées de son côté du point d'Entrée, les autorisations nécessaires au raccordement de ses équipements avec le réseau de l'opérateur. OPERA reste étrangère à tout litige pouvant intervenir entre le Client et ces tierces personnes. Mise en service :

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

Dans ce cas :

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

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

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

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

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

### 3. MISE A DISPOSITION D'ÉQUIPEMENTS

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

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

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

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

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

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

a) La vente par OPERA au Client des Équipements au prix indiqué dans le Bon de Commande.

Cette vente sous la condition suspensive de la levée d'option par OPERA est réputée parfaite entre les parties dès le jour de la signature du Contrat.

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

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

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

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

A la demande du Client, OPERA peut assurer l'installation des Équipements sur le Site Client, incluant le déplacement du technicien sur le Site en France métropolitaine et en Corse, la configuration, le branchement, les tests et la recette du Service souscrit par le Client. La date et l'heure du rendez-vous d'installation sont déterminés conjointement par le Client et OPERA. L'annulation d'un rendez-vous d'installation à l'initiative du Client moins de 48h ouvrées avant la date du rendez-vous donnera lieu à la Facturation de la prestation d'installation.

### 4. OBJECTIFS DE QUALITÉ DE SERVICE

OPERA prendra en charge cinq jours sur sept (5/7), entre 9H00 et 17H00 hors jours fériés les Défaillances de fonctionnement du Service, (i) sur incident détecté par OPERA ou (ii) le cas échéant signalé par le Client (ci après désignés indistinctement « la Notification de Défaillance ») qui devra apporter sa pleine coopération à OPERA pour déterminer la cause du problème afin de le résoudre. Toute Notification de Défaillance, dans le cas où la Défaillance est signalée par le Client, devra se faire par l'envoi d'un e-mail à l'adresse [serviceclient@groupeopera.fr](mailto:serviceclient@groupeopera.fr), via le site Internet [www.groupeopera.fr](http://www.groupeopera.fr) et/ou par téléphone au 0805 294 294 (Service & appel gratuits). Le Client se verra remettre un numéro de Notification de Défaillance. En cas de Défaillance, OPERA s'efforcera de réaliser les objectifs de qualité de service suivants (ci-après individuellement désignés « Objectif de Qualité de Service ») : Sur un mois, OPERA s'efforcera de rendre le Service disponible au moins 99,85% du temps (ci-après désignés « Objectif de Disponibilité du Service »), ce temps de disponibilité étant calculé sur la base des Notifications de Défaillance du Client adressé à OPERA au cours de la période susmentionnée. Le Client pourra si un Objectif de Disponibilité du Service n'est pas atteint durant un mois, sur demande, bénéficier auprès du OPERA d'un avoir égal à un pourcentage :

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

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

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

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

Les pénalités libératoires mentionnées aux articles 4.2 et 4.3 ci-dessus ne s'appliquent pas, et aucun avoir ne sera émis, pour la période au cours de laquelle le Service fait l'objet d'une Défaillance en raison de l'une des causes suivantes (ci-après individuellement désignés un « Événement Excusable ») :

(I) un équipement ou un service non fourni par OPERA

(II) les actes ou omissions du Client

(III) une maintenance planifiée

(IV) un trafic du réseau qui excède la capacité du Service

(V) les actes ou omissions de France Télécom ou de tout autre opérateur de télécommunication

(VI) l'indisponibilité du Client, ou autre manquement de celui-ci, à coopérer raisonnablement avec OPERA afin de rétablir le Service.

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

a) le montant d'avoir pour Objectif de Qualité de Service émis sur toute période de 30 jours consécutifs sera plafonné à 20% des Frais Fixes et des Frais d'Utilisation mensuels dus au titre du Service défaillant;

b) les avoirs résiduels ne seront pas reportés à des périodes ultérieures.

### 5. DURÉE

Les Conditions de durée d'engagement sont détaillées à l'article 4 des Conditions Générales.

Par défaut, l'ensemble des produits et services d'OPERA sont engagés soixante (60) mois à compter du jour de l'activation des services par OPERA ou ses partenaires, à l'exception des services de téléphonie mobile qui sont engagés trente-six (36) mois, sauf mention contraire inscrite aux contrats et bons de commande constituant la liasse contractuelle.

### 6. TARIFS ET COÛTS

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

- Les Frais Initiaux ;
- Les Redevances Mensuelles ;
- Les Consommations en fonction des volumes consommés ;

### 7. CONDITIONS SUPPLÉMENTAIRES

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

# CONDITIONS PARTICULIÈRES – Services VGA (En application des conditions Générales)

## 1. DÉFINITIONS

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

- La «**Date de Mise en Service**» : signifie la date à laquelle le Service fourni par Le Prestataire est opérationnel et prêt à être utilisé par le Client.
- Le «**Réseau**» signifie le réseau de télécommunications du Prestataire acheminant le trafic téléphonique en provenance ou à destination de tout utilisateur du Service.
- La «**Ligne**» : signifie la ou les lignes de téléphone fixe(s) du Client située(s) en France métropolitaine pour la- ou les-quelles le Service a été souscrit.
- Une «**Défaillance**» : désigne une indisponibilité totale du Service sur un Site Client Final exclusivement imputable au Réseau rendant impossible l'acheminement des communications de et vers le Site Client Final.
- «**France Telecom**» signifie la société France Télécom S.A, opérateur de télécommunication historique en France et titulaire d'une licence accordée au titre des articles L33.1 et L34.1 du code des Postes et Télécommunications.
- Un «**Code d'accès**» signifie le couple constitué d'un nom d'utilisateur et d'un mot de passe pour commander ou utiliser le Service, attribuer, modifier un service notamment grâce à l'interface d'administration du Service mis à sa disposition par Le Prestataire.
- «**Accès VGA**» désigne, dans le cadre des présentes Conditions Spécifiques de Service VGA, un raccordement en mode analogique ou RNIS (pour accès de Base).
- «**Accès de Base Isolé**» désigne un type d'accès au service RNIS. Il comprend deux canaux B à 64 kbit/s chacun et un canal D à 16 kbit/s donnant accès à une interface appelée « interface RNIS ». Un Accès de Base Isolé est identifié par un numéro de désignation (ND) ou un numéro de désignation d'installation (NDI) supportant un contrat de raccordement.
- «**Groupement d'Accès**» désigne un ensemble de ligne analogique ou RNIS regroupé pour des raisons de traitement d'appels ou de gestion. Un accès (ligne) du Groupement, appelé « Accès (ligne) de tête de Groupement », porte le numéro qui identifie le groupement. Son numéro est le Numéro de Désignation du Groupement (NDI). Un Groupement d'Accès est constitué d'au moins deux Accès du même type (ligne analogique ou Accès de Base) à la même adresse géographique.
- «**Équipements du Client**» désigne le ou les équipement(s) de télécommunication et tout équipement connexe, propriétés du Client ou sous son contrôle et notamment les Équipements Data et les téléphones du Client.
- «**Équipements Data**» désigne les télécopieurs, les terminaux de paiement, les machines à affranchir, les minitels, les modems ainsi que tout autre Équipement du Site (autre que les téléphones) reliés au PABX du Client.

## 2. DESCRIPTION DU SERVICE

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

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

Le Client conservera son numéro de téléphone attribué par France Télécom. Ce numéro est inaccessible et ne peut être considéré comme attribué de manière définitive, le Client pouvant être contraint de modifier le numéro attribué au Client pour des raisons techniques.

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

- sur une ligne analogique ou un groupement de lignes analogiques
- sur un Accès de Base Isolé existant ou sur un Groupement d'Accès de Base existants.

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

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

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

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

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

- Accès supportant un poste d'exploitation de France Telecom (postes internes à France Télécom).
- Accès (ligne) corps d'un groupement technique.
- Accès en cours de création, de résiliation, de dé-numérotation/renumérotation ou de démenagement.
- Accès faisant l'objet d'une commande d'un service haut débit en cours de traitement.
- Accès temporaire.
- Cabines et publiphones.

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

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

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

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

## 3. OBJECTIFS DE QUALITÉ DE SERVICE

OPERA prendra en charge cinq jours sur sept (5/7), entre 9H00 et 17H00 hors jours fériés les Défaillances de fonctionnement du Service, (I) sur incident détecté par OPERA ou (II) le cas échéant signalé par le Client (ci après désignés indistinctement « la Notification de Défaillance ») qui devra apporter sa pleine coopération à OPERA pour déterminer la cause du problème afin de le résoudre. Toute Notification de Défaillance, dans le cas où la Défaillance est signalée par le Client, devra se faire par l'envoi d'un e-mail à l'adresse [servicetechnique@groupeopera.fr](mailto:servicetechnique@groupeopera.fr), via le site Internet [www.groupeopera.fr](http://www.groupeopera.fr) et/

ou par téléphone au 0805 294 294 (Service & appel gratuits). Le Client se verra remettre un numéro de Notification de Défaillance. En cas de Défaillance, OPERA s'efforcera de réaliser les objectifs de qualité de service suivants (ci-après individuellement désignés « Objectif de Qualité de Service ») :

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

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

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

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

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

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

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

## 4. DURÉE

Les Conditions de durée d'engagement sont détaillées à l'article 4 des Conditions Générales.

Par défaut, l'ensemble des produits et services d'OPERA sont engagés soixante (60) mois à compter du jour de l'activation des services par OPERA ou ses partenaires, à l'exception des services de téléphonie mobile qui sont engagés trente-six (36) mois, sauf mention contraire inscrite aux contrats et bons de commande constituant la liasse contractuelle.

## 5. TARIFS ET COÛTS

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

- a) les Frais Initiaux ;
- b) les Redevances Mensuelles ;

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

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

## 6. CONDITIONS D'APPLICATIONS DES FORFAIT ILLIMITÉS

Forfait national illimité :

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

Forfait full illimité :

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

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

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

- ces offres ne s'appliquent que pour les particuliers et les entreprises dans le cadre d'un usage conversationnel et personnel. Elles ne s'appliquent pas pour les professionnels des télécommunications : opérateurs, téléboutiques, téléprospection, phoning, centre d'appels, cartes prépayés, services vocaux.
- l'utilisateur n'appelle pas au cours du mois plus de 150 numéros différents par ligne analogique ou 400 numéros différents par T0.
- Les renvois permanents d'appels ne sont pas inclus.

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

## 7. CONDITIONS SUPPLÉMENTAIRES

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

# CONDITIONS PARTICULIÈRES – Service de Trunk SIP (En application des conditions Générales)

## 1. DÉFINITIONS

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

- La « **Date de Mise en Service** » : signifie la date à laquelle le Service fourni par OPERA est opérationnel et prêt à être utilisé par le Client.
- Le « **Réseau** » signifie le réseau de télécommunications d'OPERA acheminant le trafic téléphonique en provenance ou à destination de tout utilisateur du Service
- La « **Ligne** » : signifie la ou les lignes de téléphone fixe(s) du Client située(s) en France métropolitaine pour la ou lesquelles le Service a été souscrit.
- Une « **Défaillance** » : signifie une indisponibilité totale du Service résultant d'une erreur logique de routage, d'une coupure de transmission ou d'une indisponibilité des plateformes de gestion des communications de OPERA.
- Un « **Code d'accès** » signifie le couple constitué d'un nom d'utilisateur et d'un mot de passe pour commander ou utiliser le Service, attribuer, modifier un service notamment grâce à l'interface d'administration du Service mis à sa disposition par OPERA.

## 2. DESCRIPTION DU SERVICE

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

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

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

## 3. MISE A DISPOSITION D'ÉQUIPEMENTS

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

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

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

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

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

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

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

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

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

En cas de tentative de saisie des Équipements, le Client doit en aviser sans délai OPERA, élever toute protestation et prendre toutes les réserves nécessaires pour faire connaître les droits d'OPERA sur les Équipements. Si une saisie a lieu, le Client doit faire diligence à ses frais pour en obtenir la mainlevée. Les Articles précédents ne s'appliqueront pas dans l'hypothèse où le Client, selon la mention expresse du Bon de Commande, acquière les Équipements auprès de OPERA. Dans cette hypothèse, les Équipements vendus le sont sous réserve de propriété jusqu'au paiement complet des Frais de Mise en Service à OPERA et bénéficie d'une garantie de douze (12) mois à compter de leur livraison.

## 4. OBJECTIFS DE QUALITÉ DE SERVICE

OPERA prendra en charge cinq jours sur sept (5/7), entre 9H00 et 17H00 hors jours fériés les Défaillances de fonctionnement du Service, (I) sur incident détecté par OPERA ou (II) le cas échéant signalé par le Client (ci après désignés indistinctement « la Notification de Défaillance ») qui devra apporter sa pleine coopération à OPERA pour déterminer la cause du problème afin de le résoudre. Toute Notification de Défaillance, dans le cas où la Défaillance est signalée par le Client, devra se faire par l'envoi d'un e-mail à l'adresse [serviceclient@groupeopera.fr](mailto:serviceclient@groupeopera.fr), via le site [Internet.groupeopera.fr](http://Internet.groupeopera.fr) et/ou par téléphone au 0805 294 294 (Service & appel gratuits). Le Client se verra remettre un numéro de Notification de Défaillance. En cas de Défaillance, OPERA s'efforcera de réaliser les objectifs de qualité de service suivants (ci-après individuellement désignés « Objectif de Qualité de Service ») :

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

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

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

OPERA s'efforcera de corriger tout problème ayant causé une Défaillance du Service dans le délai de quatre (4) heures à compter de la réception d'une Notification de Défaillance et de remplacer tout Équipement défaillant mis à disposition du Client ou vendu au Client (si la période de garantie est toujours

en cours) dans les quarante huit (48) heures à compter de la constatation par OPERA de la défaillance de l'Équipement (ci-après désignés « Objectif de Rétablissement du Service »). Aucune pénalité ne sera due par OPERA si l'Objectif de Rétablissement du Service n'est pas atteint.

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

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

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

## 5. DURÉE

Les Conditions de durée d'engagement sont détaillées à l'article 4 des Conditions Générales. Par défaut, l'ensemble des produits et services d'OPERA sont engagés soixante (60) mois à compter du jour de l'activation des services par OPERA ou ses partenaires, à l'exception des services de téléphonie mobile qui sont engagés trente-six (36) mois, sauf mention contraire inscrite aux contrats et bons de commande constituant la liasse contractuelle.

## 6. TARIFS ET COÛTS

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

- les Frais Initiaux ;
- les Redevances Mensuelles ;
- les Frais d'Utilisation sont facturés pour le trafic téléphonique généré par le Client conformément au tarif d'OPERA en vigueur au jour de la facturation.

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

## 7. FORFAITS DE COMMUNICATION

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

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

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

- ces offres ne s'appliquent que pour les particuliers et les entreprises dans le cadre d'un usage conversationnel et personnel. Elles ne s'appliquent pas pour les professionnels des télécommunications : opérateurs, téléboutiques, téléprospection, phoning, centre d'appels, cartes prépayés, services vocaux ;
- l'utilisateur n'utilise pas la fonction « mobilité » lui donnant accès à un couple login / mot de passe SIP ;
- l'utilisateur n'appelle pas au cours du mois plus de 300 numéros différents par canal ;
- l'utilisateur n'appelle pas au cours du mois plus de 40h par canal ;
- Les renvois d'appels ne sont pas inclus.

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

## 8. CONDITIONS SUPPLÉMENTAIRES

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

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

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

- le site ou client concerné utilise exclusivement des liens d'accès fournis par OPERA
- le site du client concerné utilise exclusivement des routeurs fournis par OPERA
- aucune modification par rapport aux configurations des équipements fournis par OPERA n'a été faite.
- le Client ne commet pas d'acte de négligence ou de malveillance.

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

## 9. CONDITIONS D'APPLICATIONS LÉGALES

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

- Mettre en place des mécanismes de filtrage (blocage ou masquage) des appels à rebond lors de leur passage sur le Réseau afin de protéger ainsi les Clients destinataires de ces appels ;
  - Modifier le numéro présenté aux destinataires de leurs appels sortants dans le cas où l'identifiant appelant serait de la forme 089B ;
  - Limiter l'usage et le nombre d'instanciation d'appel à 10 sessions par seconde.
- OPERA rappelle que « dans tous les cas, il est interdit d'émettre, à des fins de prospection directe, des messages au moyen d'automates d'appel, télécopieurs et courriers électroniques, sans indiquer de coordonnées valables auxquelles le destinataire puisse utilement transmettre une demande tendant à obtenir que ces communications cessent sans frais autres que ceux liés à la transmission de celle-ci. Il est également interdit de dissimuler l'identité de la personne pour le compte de laquelle la communication est émise et de mentionner un objet sans rapport avec la prestation ou le service proposé » - article L. 121-20-5 du Code de la consommation.

# CONDITIONS PARTICULIÈRES – Service de Téléphonie Hébergée (Centrex) (En application des conditions Générales)

## 1. DÉFINITIONS

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

- La « **Date de Mise en Service** » : signifie la date à laquelle le Service fourni par OPERA est opérationnel et prêt à être utilisé par le Client.
- Le « **Réseau** » signifie le réseau de télécommunications d'OPERA acheminant le trafic téléphonique en provenance ou à destination de tout utilisateur du Service
- La « **Ligne** » : signifie la ou les lignes de téléphone fixe(s) du Client située(s) en France métropolitaine pour la- ou les-quelles le Service a été souscrit.
- Une « **Défaillance** » : signifie une indisponibilité totale du Service résultant d'une erreur logique de routage, d'une coupure de transmission ou d'une indisponibilité des plate-formes de gestion des communications d'OPERA.
- Un « **Code d'accès** » signifie le couple constitué d'un nom d'utilisateur et d'un mot de passe pour commander ou utiliser le Service, attribuer, modifier un service notamment grâce à l'interface d'administration du Service mis à sa disposition par OPERA.

## 2. DESCRIPTION DU SERVICE

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

Pour bénéficier du Service OPERA devra également attribuer au Client un ou plusieurs numéros de téléphone. Le Client pourra choisir le ou les numéros de téléphone géographiques disponibles au sein de la plage de numérotation réservée par OPERA. Le Client n'acquiert aucun droit de propriété sur ces numéros de téléphone qui sont incessibles. Ils pourront néanmoins être des numéros de téléphone déjà utilisés par le Client selon la faisabilité technique et juridique de la portabilité dudit numéro, des frais supplémentaires seront alors demandés au Client. L'accès aux Services de téléphonie sur le réseau est subordonné à ce que le Client dispose d'un accès Internet.

## 3. MISE A DISPOSITION D'ÉQUIPEMENTS

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

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

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

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

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

Le défaut de restitution des Équipements aux conditions spécifiées ci-dessus au premier jour ouvré suivant la période de mise à disposition entraînera au choix d'OPERA :

- a) La vente par OPERA au Client des Équipements au prix indiqué dans le Bon de Commande. Cette vente sous la condition suspensive de la levée d'option par OPERA est réputée parfaite entre les parties dès le jour de la signature du Contrat.
- b) La reprise de possession des Équipements par OPERA ou tout mandataire de son choix, et ce, sans autorisation préalable du Client, celui-ci devant donner l'accès au Service ou à son mandataire aux Équipements afin de pouvoir procéder librement à leur reprise. Les frais occasionnés par ces opérations sont à la charge du Client.

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

En cas de tentative de saisie des Équipements, le Client doit en aviser sans délai OPERA, élever toute protestation et prendre toutes les réserves nécessaires pour faire connaître les droits d'OPERA sur les Équipements. Si une saisie a lieu, le Client doit faire diligence à ses frais pour en obtenir la mainlevée. Les Articles précédents ne s'appliquent pas dans l'hypothèse où le Client, selon la mention expresse du Bon de Commande, acquiert les Équipements auprès d'OPERA. Dans cette hypothèse, les Équipements vendus le sont sous réserve de propriété jusqu'au paiement complet des Frais de Mise en Service à OPERA et bénéficie d'une garantie de douze (12) mois à compter de leur livraison.

## 4. OBJECTIFS DE QUALITE DE SERVICE

OPERA prendra en charge cinq jours sur sept (5/7), entre 9H00 et 17H00 hors jours fériés les Défaillances de fonctionnement du Service, (I) sur incident détecté par OPERA ou (II) le cas échéant signalé par le Client (ci après désignés indistinctement « la Notification de Défaillance ») qui devra apporter sa pleine coopération à OPERA pour déterminer la cause du problème afin de le résoudre. Toute Notification de Défaillance, dans le cas où la Défaillance est signalée par le Client, devra se faire par l'envoi d'un e-mail à l'adresse [servicetechnique@groupeopera.fr](mailto:servicetechnique@groupeopera.fr), via le site Internet [groupeopera.fr](http://groupeopera.fr) et/ou par téléphone au 0805 294 294 (Service & appel gratuits). Le Client se verra remettre un numéro de Notification de Défaillance. En cas de Défaillance, OPERA s'efforcera de réaliser les objectifs de qualité de service suivants (ci-après individuellement désignés « Objectif de Qualité de Service ») :

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

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

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

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

Les pénalités libératoires mentionnées aux articles 4.2 et 4.3 ci-dessus ne s'appliquent pas, et aucun avoir ne sera émis, pour la période au cours de laquelle le Service fait l'objet d'une Défaillance en raison de l'une des causes suivantes (ci-après individuellement désignés un « Événement Excusable ») :

- (I) un équipement ou un service non fourni par OPERA
- (II) les actes ou omissions du Client
- (III) une maintenance planifiée
- (IV) un trafic du réseau qui excède la capacité du Service
- (V) les actes ou omissions de France Télécom ou de tout autre opérateur de télécommunication
- (VI) l'indisponibilité du Client, ou autre manquement de celui-ci, à coopérer raisonnablement avec OPERA afin de rétablir le Service.

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

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

## 5. DUREE

Les Conditions de durée d'engagement sont détaillées à l'article 4 des Conditions Générales. Par défaut, l'ensemble des produits et services d'OPERA sont engagés soixante (60) mois à compter du jour de l'activation des services par OPERA ou ses partenaires, à l'exception des services de téléphonie mobile qui sont engagés trente-six (36) mois, sauf mention contraire inscrite aux contrats et bons de commande constituant la liasse contractuelle.

## 6. TARIFS ET COÛTS

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

- les Frais Initiaux ;
- les Redevances Mensuelles ;
- les Frais d'Utilisation sont facturés pour le trafic téléphonique généré par le Client conformément au tarif de OPERA en vigueur au jour de la facturation.

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

## 7. CONDITIONS D'APPLICATIONS - FULL ILLIMITÉ

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

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

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

- le(s) téléphone(s) utilisé(s) par l'utilisateur est (ou sont) fourni(s) par OPERA, configuré(s) et administré(s) via les interfaces Sophia. Le Compte ne peut en aucun cas être affecté à une passerelle ou un PABX.
- ces offres ne s'appliquent que pour les particuliers et les entreprises dans le cadre d'un usage conversationnel et personnel. Elles ne s'appliquent pas pour les professionnels des télécommunications : opérateurs, téléboutiques, téléprospection, phoning, centre d'appels, cartes prépayés, services vocaux.
- l'utilisateur n'utilise pas la fonction « mobilité » lui donnant accès à un couple login / mot de passe SIP.
- l'utilisateur n'appelle pas au cours du mois plus de 150 numéros différents.
- Les renvois d'appels ne sont pas inclus.

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

## 8. CONDITIONS SUPPLÉMENTAIRES

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

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

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

- le site ou client concerné utilise exclusivement des liens d'accès fournis par OPERA
- le site du client concerné utilise exclusivement des routeurs et des équipements téléphoniques ou softphone fournis par OPERA
- aucune modification par rapport aux configurations des équipements fournies par OPERA n'a été faite.
- le Client ne commet pas d'acte de négligence ou de malveillance

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

# CONDITIONS PARTICULIÈRES – Services de téléphonie Mobile (En application des conditions Générales)

## 1. DÉFINITIONS

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

- « **Cartes SIM** » (Subscriber Identity Module) : la carte à puce du Terminal qui permet l'identification du Client par le réseau de l'Opérateur et sa connexion audit réseau à l'aide d'un Terminal.
- « **CDR** » (Call Detail Record) : information concernant le détail de toutes les communications téléphoniques passées (heure, durée, emplacement, ...), permettant la mise en place de la facturation.
- « **Clients finaux** » : Les personnes morales, professionnelles, entreprises et/ou associations, à l'exclusion de toute personne physique, qui ont souscrit à l'Offre de téléphonie mobile proposée par le client.
- « **Communications** » (ou « **Airtime** ») : l'ensemble des communications électroniques émises par les Clients à l'aide de leur Carte SIM, et décrites précisément ci-dessous « Description du Services ».
- « **Contrat** » : le présent document.
- « **Données** » : l'ensemble des données, y compris les Données Personnelles, transmises par le Cocontractant et exploitées par OPERA dans le cadre de la fourniture du Service. Le Cocontractant reste propriétaire de l'ensemble de ces Données, et il lui appartient d'en assurer la sauvegarde.
- « **Données Personnelles** » : toute information transmise à l'occasion de la négociation ou de l'exécution du Contrat qui contiendrait des données à caractère personnel et/ou nominative relatives aux Clients, aux clients de l'Opérateur.
- « **EDGE** » (Enhanced Data Rates for GSM Evolution) : amélioration du standard GPRS permettant un débit de données plus rapides.
- « **GPRS** » (General Packet radio Service) : standard européen offrant la possibilité de transmettre et de recevoir des données (data) sur un réseau GSM.
- « **GSM** » (Global System for Mobile) : Norme européenne pour les réseaux et terminaux mobiles.
- « **HSPA** » (High Speed Packet Access) : est un ensemble de protocoles utilisés en téléphonie mobile pour améliorer les performances des protocoles UMTS.
- « **IMEI** » (International Mobile Equipment Identity) : Numéro unique à 15 chiffres permettant d'identifier chacun des terminaux mobiles.
- « **Lancement Commercial** » : le lancement commercial de l'Offre, c'est-à-dire la date à partir de laquelle le Cocontractant commercialise effectivement son Offre et met à disposition des Clients le Service.
- « **MMS** » (Multimedia Messaging Services) : le MMS est une version enrichie du SMS permettant l'envoi et la réception de messages multimédias.
- « **MSISDN** » (Mobile Systems International Subscriber Identity Number) : Numéro « connu du public » de l'utilisateur.
- « **Offre** » : l'offre de téléphonie mobile commercialisée au public par le Cocontractant, sur le Territoire. Les caractéristiques de l'Offre sont librement déterminées par le Cocontractant dans les limites prévues par le Contrat.
- « **PIN** » (Personal Identification Number) : numéro d'identification personnel permettant d'identifier la carte SIM.
- « **PUK** » (Personal Unblocking Code) : le PUK, ou clé de déblocage du PIN, est un code comportant 8 chiffres. Celui-ci sert à débloquer une carte SIM bloquée.
- « **Opérateur** » : l'opérateur exploitant le réseau mobile mis à disposition d'OPERA et du Cocontractant sur le Territoire.
- « **Service(s)** » : l'ensemble des services fournis par OPERA au Cocontractant au titre du Contrat, et précisés ci-dessous « Description du Services » et/ou dans un bon de commande signé par les Parties. Sont notamment inclus dans les Services : les services de Communications ou d'Airtime, les Set Up ou frais de mise en place, les services d'accès fournis par l'Opérateur à OPERA et la fourniture des Cartes SIM au Cocontractant.
- « **SMS** » (Short Message Service) : le SMS est un service proposé conjointement à la téléphonie mobile qui permet de transmettre des messages textuels de petite taille (limités à 160 caractères)
- « **Terminal** » : l'équipement radioélectrique terminal conforme à la réglementation en vigueur qui, doté d'une Carte SIM activée sur le réseau de l'Opérateur conformément au Contrat, permet la connexion audit réseau en vue d'émettre des Communications.
- « **Territoire** » : le territoire défini dans l'article « Territoire » sur lequel OPERA fournit les Services au Cocontractant.
- « **UMTS** » (Universal Mobile Telecommunications System) : c'est l'une des technologies de téléphonie mobile de troisième génération utilisée par les réseaux actuels. Elle permet de faire transiter davantage de données simultanément et offre un débit bien supérieur à ceux permis par GSM, GPRS et EDGE.
- Les mots « **jour** », « **semaine** » et « **mois** » auront, respectivement, les significations suivantes : « **jour ouvré en France** », « **semaine calendaire** » et « **mois calendaire** ».

## 2. DESCRIPTION DU SERVICE

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

### 2.1 Services Voix :

- Appels voix sortants depuis la France métropolitaine sur réseau 2G, 3G ou 4G de l'opérateur et en roaming depuis un réseau étranger partenaire ;
- Appels voix entrants depuis la France métropolitaine sur le réseau 2G, 3G ou 4G de l'opérateur et en roaming depuis un réseau étranger partenaire ;
- Appels voix vers les numéros d'urgence depuis la France métropolitaine sur le réseau 2G, 3G ou 4G de l'opérateur.

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

### 2.2 Services SMS :

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

### 2.3 Services MMS :

- Envoi de MMS depuis la France métropolitaine sur le réseau 2G, 3G ou 4G de l'opérateur et en roaming depuis un réseau étranger partenaire
  - Réception de MMS depuis la France métropolitaine sur le réseau 2G, 3G ou 4G de l'opérateur et en roaming depuis un réseau étranger partenaire
- Dans le cas où le terminal de l'utilisateur final n'est pas compatible avec le service MMS, la réception de MMS ne sera pas possible. Il recevra alors un SMS pour l'informer de la non compatibilité de son terminal.

### 2.4 Services DATA :

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

Service de téléphonie mobile comprend :

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

## 3. OPTIONS & SERVICES

Services optionnels activables sur les cartes SIM

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

Ces services optionnels sont :

- L'option international : l'utilisateur sera autorisé à passer un appel depuis la France vers un pays étranger ;
- L'option roaming : l'utilisateur sera autorisé à passer un appel depuis un réseau étranger vers la France ou un autre réseau étranger ;
- L'option 4G : l'utilisateur sera autorisé à utiliser le réseau téléphonique en 4G ;
- L'option iPhone : l'utilisateur sera autorisé à bénéficier des fonctionnalités spécifiques à l'iPhone

(messagerie vocale visuelle, modem & partage de connexion).

Modification d'une carte SIM

Il existe différents types de modifications :

- Modification des options
- Suspension totale de la ligne
- Interdiction des appels sortants
- Réactivation (dans le cas où la ligne était suspendue)
- Résiliation de ligne
- SIM Swap
- Annulation de portabilité

Suspension totale de ligne

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

Interdiction des appels sortants

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

- Voix sortante nationale et internationale
- Voix en roaming entrant et sortant (dans le cas où le service est activé)
- SMS & MMS sortants
- Accès à la data (dans le cas où le service est activé)

Réactivation de la ligne

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

Résiliation de la ligne

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

SIM Swap

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

Annulation de portabilité

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

Annuaire Universel

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

## 4. NUMÉROS MOBILES

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

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

## 5. PORTABILITÉ

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

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

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

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

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

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

## 6. CARTE SIM

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

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

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

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

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

Le client est responsable de l'utilisation de sa Carte SIM, même sur un terminal qui ne lui appartient pas. Vol et perte de la carte SIM et/ou d'un Terminal  
Le client s'engage à ne pas faire intervenir les services d'OPERA dans le cas où l'origine de l'avarie est due à une défaillance du Terminal. En cas de perte ou de vol, le client s'engage à en avertir immédiatement OPERA, étant entendu que le client reste responsable des conséquences de l'utilisation des Cartes SIM volées.

## 7. TERMINAUX

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

## 8. FOURNITURE DES CDR

Appels internationaux et roaming

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

## 9. FOURNITURE DE SERVICE ET RESPONSABILITÉ

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

Fraude :

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

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

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

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

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

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

## 10. OBLIGATIONS CLIENT

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

- l'utilisation de « passerelle » ou de « simbox » dont l'objet est de détourner le trafic fixe vers mobile en trafic mobile vers mobile ;
- les usages susceptibles de dégrader la qualité du fonctionnement de l'Opérateur tels que les usages de type peer-to-peer ou newsgroup (service permettant le partage entre utilisateurs de ressources mises à disposition par l'un d'eux ou d'un serveur sur le réseau).

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

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

Le client s'engage à :

- Respecter les lois et règlements en vigueur, notamment en matière de télécommunications ;
- Informer immédiatement et par écrit OPERA de tout changement intervenu dans un de ses éléments d'identification, et notamment, de tout changement d'adresse au moins trente (30) jours avant le changement effectif ;
- Ne pas utiliser les services dans un but ou d'une manière contraires aux lois et réglementations en vigueur ;
- Fournir tous les justificatifs originaux nécessaires lors de l'ouverture de son compte ;
- Utiliser la carte SIM OPERA exclusivement dans un équipement mobile GSM compatible avec le service OPERA et de ne pas l'utiliser dans un esprit contraire aux principes de l'offre OPERA ;
- Ne pas utiliser les cartes SIM dans des modems/routeurs à l'usage de la data exclusivement ;
- Ne pas utiliser et/ou commercialiser les cartes SIM avec un « boîtier de recordement radio », un « hérisson » ou une « simbox » sous peine de sanctions ;
- Garantir à OPERA la confidentialité de toutes les informations qui lui seront fournies ainsi que la sauvegarde de tous les biens mis à sa disposition ;
- Ne pas utiliser le service d'OPERA à des fins commerciales facturées spécifiquement ou intégrées
- Informer immédiatement OPERA et ce, par tout moyen, de la perte ou du vol de sa (ses) carte(s) SIM, afin que sa (ses) ligne(s) soi(en)t mise(s) hors service ;
- Informer immédiatement OPERA du détournement et/ou de l'utilisation non autorisée d'une ou plusieurs lignes.

## 11. MODIFICATION

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

- Evolution du cadre légal et réglementaire s'appliquant à la téléphonie mobile ;
- Décision judiciaire, d'une autorité de régulation, de concurrence ou de l'Union Européenne, s'appliquant à la téléphonie mobile ;
- Modification importante, et indépendante des Parties, des conditions économiques s'appliquant à la téléphonie mobile.

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

De plus, OPERA se réserve le droit de changer d'opérateur, avec un préavis de un (1) mois, sans que cela puisse remettre en cause le présent contrat. OPERA s'engage à fournir de nouvelles cartes SIM permettant l'utilisation du service.

## 12. SUSPENSION / INTERRUPTION DU SERVICE

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

- Manquement grave du client à l'une de ses obligations contractuelles essentielles, ou utilisation du Service dans des conditions non conformes à celles définies dans le Contrat. Sauf si le client ne respecte pas ses obligations prévues à l'article « Obligations du client », auxquels cas la suspension pourra être immédiate, la suspension du Service ne peut intervenir que dans un délai de (10) jours à compter d'une mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception restée sans effet.
- Dans les hypothèses prévues aux articles « pré requis », « assurance », « fraude », « force majeure », « garantie »
- Il existe des circonstances, notamment l'incompatibilité de l'équipement (y compris le Terminal) utilisé par le Client, pouvant causer un dommage au réseau de l'Opérateur ou perturber la fourniture des services de l'Opérateur à ses propres clients. La suspension sera alors immédiate et sera suivie d'une notification officielle envoyée par lettre recommandée avec accusé de réception.
- L'action, ou l'inaction, du Cocontractant porte ou risque de porter gravement atteinte au bon fonctionnement du service ou du réseau de l'Opérateur, et/ou au bon fonctionnement des services de OPERA. La suspension intervient immédiatement et est suivie d'une mise en demeure de rectifier le manquement adressée par lettre recommandée avec accusé de réception.
- L'Opérateur ou OPERA sont requis par les autorités publiques de suspendre le Service. La suspension intervient dans les délais compatibles avec la demande des autorités publiques après information du client.
- La licence de l'Opérateur, d'OPERA ou de son fournisseur est suspendue par les autorités publiques. La suspension intervient dans les délais compatibles avec la demande des autorités publiques après information du client.

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

## 13. DURÉE

Les Conditions de durée d'engagement sont détaillées à l'article 4 des Conditions Générales. Par défaut, l'ensemble des produits et services d'OPERA sont engagés soixante (60) mois à compter du jour de l'activation des services par OPERA ou ses partenaires, à l'exception des services de téléphonie mobile qui sont engagés trente-six (36) mois, sauf mention contraire inscrite aux contrats et bons de commande constituant la liasse contractuelle.

## 14. TARIFS ET COÛTS

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

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

## 15. FORFAITS ILLIMITÉS ET FAIR-USE

Les forfaits full illimité incluent :

- les appels nationaux fixe (vers 01, 02, 03, 04, 05 et 09) et mobile (vers 06 et 07) en illimité
- les SMS nationaux (vers 06 et 07) en illimité ;
- la data illimité jusqu'au fair-use défini et réduit au-delà

Dans les limites suivantes :

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

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

Cas du dépassement du fair-use :

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

## 16. EUROTARIF

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

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

- Consommation nationale moins élevée que la consommation en itinérance, indépendamment sur les composantes « Voix », « SMS & MMS » ou « Data » ;
- Présence nationale moins importante que la présence en itinérance ;
- Inactivité prolongée d'une carte SIM donnée, associée à une utilisation en itinérance très fréquente, voire exclusive,
- Activation et l'utilisation en série de multiples cartes SIM par le même client en itinérance.

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

## 17. CONDITIONS SUPPLÉMENTAIRES

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

## 18. OBJECTIFS DE QUALITÉ DE SERVICE

OPERA prendra en charge cinq jours sur sept (5/7), entre 9H00 et 17H00 les Défaillances de fonctionnement du Service, (I) sur incident détecté par OPERA ou (II) le cas échéant signalé par le Client (ci-après désignés indistinctement « la Notification de Défaillance ») qui devra apporter sa pleine coopération à OPERA pour déterminer la cause du problème afin de le résoudre. Toute Notification de Défaillance, dans le cas où la Défaillance est signalée par le Client, devra se faire par l'envoi d'un e-mail à l'adresse [serviceclient@groupeopera.fr](mailto:serviceclient@groupeopera.fr), via le site Internet [www.groupeopera.fr](http://www.groupeopera.fr) et/ou par téléphone au 0805 294 294 (Service & appel gratuits). Le Client se verra remettre un numéro de Notification de Défaillance. En cas de Défaillance, OPERA s'efforcera de réaliser les objectifs de qualité de service suivants (ci-après individuellement désignés « Objectif de Qualité de Service ») : Sur un mois, OPERA s'efforcera de rendre le Service disponible au moins 99,85% du temps (ci-après désignés « Objectif de Disponibilité du Service »), ce temps de disponibilité étant calculé sur la base des Notifications de Défaillance du Client adressé à OPERA au cours de la période susmentionnée. Le Client pourra si un Objectif de Disponibilité du Service n'est pas atteint durant un mois, sur

demande, bénéficier auprès d'OPERA d'un avoir égal à un pourcentage :

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

Disponibilité	Montant de l'avoir
De 99,85% à 99,5%	5%
De 99,5% à 97%	10%
Moins de 97%	20%

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

## CONDITIONS PARTICULIÈRES – Service Office 365 (En application des conditions Générales)

### 1. DESCRIPTION DU SERVICE

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

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

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

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

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

1. La description des services et prestations Microsoft Online :

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

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

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

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

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

3. Conditions d'utilisation des services RTC de Skype Entreprise Online.

Détails sur <https://support.office.com/fr-fr/article/Conditions-d-utilisation-des-services-RTC-de-Skype-Entreprise-Online-dc6e95cd-51e8-49ca-bcd3-78dc9dae486a?ui=fr-FR&rs=fr-FR&ad=FR&fromAR=1>

4. Le Microsoft Customer Agreement.

Détails sur [http://download.microsoft.com/download/2/C/8/2C8CAC17-FCE7-4F51-9556-4D77C-7022DF5/MCA2017Agr\\_EMEA\\_EU-EFTA\\_FRE\\_Sep20172\\_CR.pdf](http://download.microsoft.com/download/2/C/8/2C8CAC17-FCE7-4F51-9556-4D77C-7022DF5/MCA2017Agr_EMEA_EU-EFTA_FRE_Sep20172_CR.pdf)

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

Les Services Office 365 peuvent comprendre un filtre anti-spam et anti-virus qui est régulièrement mis à jour selon les spécifications fournies par Microsoft pour garantir une efficacité maximale. Ce filtre permet, dans les limites raisonnables, l'élimination des emails contenant des virus ainsi que des e-mails non-solicités qui entreraient dans sa boîte aux lettres électronique. Au cas où un virus serait détecté, le message infecté sera supprimé ou mis en quarantaine suivant les réglages de l'administrateur. L'Administrateur sera seul habilité à activer/désactiver la fonction filtre Anti-Spam protégeant contre les messages non-solicités. Cette désactivation se fera au travers de l'interface de gestion mise à sa disposition et s'appliquera systématiquement à l'ensemble du nom de domaine. Le filtre ne protège pas d'éventuelles infections provenant de disquettes, CD-Roms utilisés par l'utilisateur ou programmes téléchargés par un utilisateur. Il est vivement recommandé au Client de se prémunir contre d'éventuelles infections par virus en installant une solution anti-virus locale. OPERA décline toute responsabilité en cas d'interruption d'accès à vos boîtes e-mail et/ou de la non-réception des e-mails et/ou de la réception d'un e-mail qui n'aurait pas été détecté en tant qu'e-mail infecté ou e-mail non-sollicité.

La migration, la reprise des données utilisateurs existantes, la configuration des services ou encore les formations correspondent à des prestations additionnelles non couvertes par les présentes Conditions. OPERA informera le Client de toute évolution majeure signalée par Microsoft pouvant impacter le Service Microsoft Online délivré dans le cadre des présentes conditions. A ce sujet, OPERA ne saurait être considéré comme responsable de toute éventuelle évolution du Service initiée par Microsoft.

### 2. OBLIGATION DU CLIENT

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

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

- Création des boîtes aux lettres des utilisateurs
- Configuration des comptes utilisateurs
- Modifications, fermeture des comptes utilisateurs

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

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

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

Le Client s'engage à respecter les droits intellectuels, dont les droits d'auteur de tiers, ainsi que nos éventuels droits intellectuels. Le Client s'engage à ne pas envoyer de messages e-mail non sollicités (tels que «junk mail», «spam», «lettres en chaîne»). En outre, Le Client s'engage à s'abstenir d'actes de piraterie informatique, «cracking» ou «hacking». Le «Client» s'engage à protéger ses données et logiciels contre d'éventuels virus, bugs ou autres éléments préjudiciables possibles qui circulent sur l'Internet. En aucun cas OPERA ne sera responsable des dommages causés par des virus, bugs ou autres éléments préjudiciables qui circulent sur l'Internet et qui sont diffusés via vos messages e-mail. Les Utilisateurs du Client pourront accéder aux modules de collaboration d'Office 365, via un accès à Internet. Pour cela, le Client devra au préalable s'être assuré de la comptabilité des postes de travail et des terminaux mobiles, de leurs environnements (firewalls, antivirus, réseau interne, routage, etc.) et de leurs systèmes d'exploitation (versions logicielles et patches, version du client Outlook et/ou de Microsoft Office), notamment avec la solution Microsoft Online.

### 3. OBJECTIFS DE QUALITÉ DE SERVICE

OPERA prendra en charge cinq jours sur sept (5/7), entre 9H00 et 17H00 les Défaillances de fonctionnement du Service, (I) sur incident détecté par OPERA ou (II) le cas échéant signalé par le Client (ci après désignés indistinctement « la Notification de Défaillance ») qui devra apporter sa pleine coopération à OPERA pour déterminer la cause du problème afin de le résoudre. Toute Notification de Défaillance, dans le cas où la Défaillance est signalée par le Client, devra se faire en priorité par email à [serviceclient@groupeopera.fr](mailto:serviceclient@groupeopera.fr) et/ou par téléphone au 0805 294 294 (Service & appel gratuits). Le Client se verra remettre un numéro de Notification de Défaillance. En cas de Défaillance, OPERA s'efforcera de réaliser les objectifs de qualité de service suivants (ci-après individuellement désignés « Objectif de Qualité de Service ») :

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

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

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

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

Les pénalités libératoires mentionnées aux articles ci-dessus ne s'appliquent pas, et aucun avoir ne sera émis, pour la période au cours de laquelle le Service fait l'objet d'une Défaillance en raison de l'une des causes suivantes (ci-après individuellement désignés un « Événement Excusable ») :

- (I) un équipement ou un service non fourni par OPERA
- (II) les actes ou omissions du Client
- (III) une maintenance planifiée
- (IV) un trafic du réseau qui excède la capacité du Service
- (V) les actes ou omissions de France Télécom ou de tout autre opérateur de télécommunication
- (VI) l'indisponibilité du Client, ou autre manquement de celui-ci, à coopérer raisonnablement avec OPERA afin de rétablir le Service.

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

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

### 5. DURÉE

Les Conditions de durée d'engagement sont détaillées à l'article 4 des Conditions Générales.

Par défaut, l'ensemble des produits et services d'OPERA sont engagés soixante (60) mois à compter du jour de l'activation des services par OPERA ou ses partenaires, à l'exception des services de téléphonie mobile qui sont engagés trente-six (36) mois, sauf mention contraire inscrite aux contrats et bons de commande constituant la liasse contractuelle.

### 6. TARIFS ET COÛTS

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

- Les Frais Initiaux ;
- Les Redevances Mensuelles ;
- Les prix de vente des Services pourront être révisés à tout moment avec un préavis de un (1) mois ou sans délai si cette révision est motivée par une évolution imposée par Microsoft.

### 7. CONDITIONS SUPPLÉMENTAIRES

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

# CONDITIONS PARTICULIÈRES – Service de messagerie hébergée (En application des conditions Générales)

## 1. DESCRIPTION DU SERVICE

Les services de messagerie hébergée mettent à disposition du « Client » et de ses utilisateurs, des comptes e-mail leur donnant accès via Internet aux fonctionnalités d'une messagerie hébergée et gérée par OPERA, de la capacité de stockage et des options, en fonction des Commandes de Services effectués. Les Services de messagerie hébergée ne comprennent pas la connectivité vers l'Internet.

Le service permet à chaque utilisateur d'envoyer et de recevoir du courrier électronique via Internet en mettant à sa disposition un « espace mail » sur les plateformes OPERA et d'autre part, lui permet l'usage de fonctionnalités dont le Client reconnaît avoir pris connaissance et qui permettent entre autres la gestion de calendrier, de calendrier partagé, de contacts et de contacts partagés, la gestion de règles sur le serveur du courrier.

Les données sont traitées de manière confidentielle et personnelle le contenu, la provenance et la destination des messages e-mail envoyés ou reçus via l'utilisation des Services d'OPERA. Par conséquent, les messages e-mails ne sont ni contrôlés par OPERA ni divulgués.

Les Services de messagerie hébergée OPERA peuvent comprendre un filtre Anti-Spam et Anti-Virus qui est régulièrement mis à jour selon les spécifications fournies par le concepteur du logiciel pour garantir une efficacité maximale.

Ce filtre permet, dans les limites raisonnables, l'élimination des emails contenant des virus ainsi que des e-mails non-solicités qui entreraient dans sa boîte aux lettres électronique. Au cas où un virus serait détecté, le message infecté sera supprimé.

L'Administrateur sera seul habilité à activer/désactiver la fonction filtre Anti-Spam protégeant contre les messages non-solicités. Cette désactivation se fera au travers de l'interface de gestion mise à sa disposition et s'appliquera systématiquement à l'ensemble du nom de domaine.

Le filtre ne protège pas d'éventuelles infections provenant de clés USB, CD-Roms utilisés par l'utilisateur ou programmes téléchargés par un utilisateur.

Il est vivement recommandé de vous prémunir contre d'éventuelles infections par virus en installant une solution Anti-Virus locale (activation de la mise à jour automatique).

Nous déclinons toute responsabilité en cas d'interruption d'accès à vos boîtes e-mail et/ou de la non-réception des e-mails et/ou de la réception d'un e-mail qui n'aurait pas été détecté en tant qu'e-mail infecté ou e-mail non-solicité.

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

## 2. OBLIGATION DU CLIENT

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

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

## 3. OBJECTIFS DE QUALITÉ DE SERVICE

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

de Défaillance, dans le cas où la Défaillance est signalée par le Client, devra se faire par l'envoi d'un e-mail à l'adresse [serviceclient@groupeopera.fr](mailto:serviceclient@groupeopera.fr), via le site Internet [www.groupeopera.fr](http://www.groupeopera.fr) et/ou par téléphone au 0805 294 294 (Service & appel gratuits). Le Client se verra remettre un numéro de Notification de Défaillance. En cas de Défaillance, OPERA s'efforcera de réaliser les objectifs de qualité de service suivants (ci-après individuellement désignés « Objectif de Qualité de Service ») : Sur un mois, OPERA s'efforcera de rendre le Service disponible au moins 99,85% du temps (ci-après désignés « Objectif de Disponibilité du Service »), ce temps de disponibilité étant calculé sur la base des Notifications de Défaillance du Client adressé à OPERA au cours de la période susmentionnée. Le Client pourra si un Objectif de Disponibilité du Service n'est pas atteint durant un mois, sur demande, bénéficier auprès d'OPERA d'un avoir égal à un pourcentage :

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

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

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

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

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

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

## 5. DURÉE

Les Conditions de durée d'engagement sont détaillées à l'article 4 des Conditions Générales.

Par défaut, l'ensemble des produits et services d'OPERA sont engagés soixante (60) mois à compter du jour de l'activation des services par OPERA ou ses partenaires, à l'exception des services de téléphonie mobile qui sont engagés trente-six (36) mois, sauf mention contraire inscrite aux contrats et bons de commande constituant la liasse contractuelle.

## 6. TARIFS ET COÛTS

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

- Les Frais Initiaux ;
- Les Redevances Mensuelles ;

## 7. CONDITIONS SUPPLÉMENTAIRES

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

# CONDITIONS PARTICULIÈRES – VPN, sécurité et firewall (En application des conditions Générales)

## 1. DÉFINITIONS

Tous les termes qui figurent en majuscule dans le présent document et qui ne sont pas définis ci-après auront la signification qui leur est donnée par les Conditions Générales ou le Bon de Commande applicables au Service : - La « **Date de Mise en Service** » signifie la date à laquelle le Service fourni par OPERA est opérationnel et prêt à être utilisé par le Client.

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

## 2. DESCRIPTION DES SERVICES

Services VPN et options

Ce service consiste en la fourniture et la gestion par OPERA d'un réseau privé virtuel utilisant le protocole MPLS et permettant l'interconnexion de sites du Client par l'intermédiaire de liaisons fournies par OPERA. Il peut être souscrit en complément du Service Accès que le Client souhaite inclure dans le réseau privé. Seul le trafic IP du Client peut être acheminé via le Service VPN. Il appartient au Client de s'assurer que les plans d'adressage des différents Sites sont compatibles entre eux et d'effectuer la migration de son trafic IP. Le trafic IP peut être réparti en plusieurs classes de services différentes et sont définies et modifiables par le Client.

Firewall et options :

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

L'option « **firewall standard** » consiste à mettre à disposition du Client des fonctionnalités basiques de firewall telles que la gestion de règles d'accès en fonction de critères tels que interfaces, adresses IP source ou destination, les fonctionnalités de proxy, de NAT ainsi que l'accès distant sécurisé type VPN IPsec ou SSL. L'option « **firewall avancé** » consiste à mettre à disposition du Client des fonctionnalités évoluées de firewall telles que l'antivirus de flux, le filtrage d'URL et protocolaire, le contrôle applicatif et des mécanismes de détection et de prévention d'intrusion.

## 3. MISE A DISPOSITION D'ÉQUIPEMENTS

A la demande du Client, OPERA accepte de fournir et de laisser à la disposition du Client, qui l'accepte, pendant toute la durée du Contrat, les routeurs et autres équipements informatiques ou de télécommunications mentionnés dans la commande de services (ci-après les « Équipements »), ou souscrits en ligne sur l'Interface OPERA. OPERA fixera les frais applicables aux Équipements destinés à être utilisés avec le Service, et dont la fourniture a été prise en charge par OPERA, à compter du jour où ces équipements sont commandés par le Client.

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

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

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

Le défaut de restitution des Équipements aux conditions spécifiées ci-dessus au premier jour ouvré suivant la période de mise à disposition entraînera au choix d'OPERA :

- La vente par OPERA au Client des Équipements au prix indiqué dans le Bon de Commande. Cette vente sous la condition suspensive de la levée d'option par OPERA est réputée parfaite entre les parties dès le jour de la signature du Contrat.
- La reprise de possession des Équipements par OPERA ou tout mandataire de son choix, et ce, sans autorisation préalable du Client, celui-ci devant donner l'accès à OPERA ou à son mandataire aux Équipements afin de pouvoir procéder librement à leur reprise. Les frais occasionnés par ces opérations sont à la charge du Client.

La mise à disposition des Équipements énumérés par le Bon de Commande n'opère pas un transfert de propriété des dits matériels, mais les risques afférents aux Équipements d'OPERA prêts sont transférés au moment de la livraison dans les locaux du Client jusqu'à la restitution des Équipements ou à leur acquisition par le Client. Le Client s'engage en conséquence pendant la période de mise à disposition à souscrire toutes assurances nécessaires relatives aux Équipements et à leur usage. En cas de tentative de saisie des Équipements, le Client doit en aviser sans délai OPERA, élever toute protestation et prendre toutes les réserves nécessaires pour faire connaître les droits d'OPERA sur les Équipements. Si une saisie a lieu, le Client doit faire diligence à ses frais pour en obtenir la mainlevée.

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

## 4. OBJECTIFS DE QUALITÉ DE SERVICE

OPERA prendra en charge cinq jours sur sept (5/7), entre 9H00 et 17H00 hors jours fériés les Défaillances de fonctionnement du Service, (I) sur incident détecté par OPERA ou (II) le cas échéant signalé par le Client (ci après désignés indistinctement « la Notification de Défaillance ») qui devra apporter sa pleine coopération à OPERA pour déterminer la cause du problème afin de le résoudre. Toute Notification de Défaillance, dans le cas où la Défaillance est signalée par le Client, devra se faire par l'envoi d'un

e-mail à l'adresse [servicetechnique@groupeopera.fr](mailto:servicetechnique@groupeopera.fr), via le site Internet [groupeopera.fr](http://groupeopera.fr) et/ou par téléphone au 0805 294 294 (Service & appel gratuits). Le Client se verra remettre un numéro de Notification de Défaillance. En cas de Défaillance, OPERA s'efforcera de réaliser les objectifs de qualité de service suivants (ci-après individuellement désignés « Objectif de Qualité de Service ») :

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

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

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

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

Les pénalités libératoires mentionnées aux articles 4.2 et 4.3 ci-dessus ne s'appliquent pas, et aucun avoir ne sera émis, pour la période au cours de laquelle le Service fait l'objet d'une Défaillance en raison de l'une des causes suivantes (ci-après individuellement désignés un « Evénement Excusable ») : (I) un équipement ou un

service non fourni par OPERA (II) les actes ou omissions du Client (III) une maintenance planifiée (IV) un trafic du réseau qui excède la capacité du Service (V) les actes ou omissions de France Télécom ou de tout autre opérateur de télécommunication (VI) l'indisponibilité du Client, ou autre manquement de celui-ci, à coopérer raisonnablement avec OPERA afin de rétablir le Service.

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

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

## 5. DURÉE

Les Conditions de durée d'engagement sont détaillées à l'article 4 des Conditions Générales.

Par défaut, l'ensemble des produits et services d'OPERA sont engagés soixante (60) mois à compter du jour de l'activation des services par OPERA ou ses partenaires, à l'exception des services de téléphonie mobile qui sont engagés trente-six (36) mois, sauf mention contraire inscrite aux contrats et bords de commande constituant la liasse contractuelle.

## 6. TARIFS ET COÛTS

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

- Les Frais Initiaux ;
- Les Redevances Mensuelles ;

## 7. CONDITIONS SUPPLÉMENTAIRES

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

# CONDITIONS GÉNÉRALES – Bon de Commande Matériel

## Article 1 : Généralités

La commande n'est parfaite que si :

- elle a fait l'objet d'une acceptation expresse de la part d'OPERA et précisément de la Direction Générale dans le cas d'engagements passés par des préposés d'OPERA;
- le client, éligible au dispositif, n'a pas usé de la faculté de rétractation prévue à l'article L. 121-21 du Code de la consommation, objet de l'article 4 ci-après, et dont les conditions mises en œuvre lui ont été indiquées au titre de l'information pré-contractuelle.

## Article 2 : Prix

La fourniture comprend exactement les appareils et accessoires spécifiés au bon de commande.

Pour les fournitures non comprises au bon de commande, de nouveaux prix et délais sont discutés spécialement entre OPERA et le client. En aucun cas les conditions applicables aux fournitures additionnelles ne peuvent préjudicier à celle de la commande principale.

1. Les longueurs de câble, de gaines, le nombre de sous-répartiteurs prévus par les soins d'OPERA au bon de commande ne sont donnés qu'à titre indicatif et ne sauraient en aucun cas être la cause de réclamation ou de demandes de réduction de prix.
2. Dans le cas où les éléments tels que la longueur de gaines, câbles, sous-répartiteurs seraient communiqués par le client en quantité insuffisante, OPERA se réserve le droit de facturer en plus les quantités supplémentaires, ainsi que la main d'œuvre et les frais de déplacements relatifs à ces travaux.
3. Les bons de commande sont établis suivant l'estimation des besoins et vérifiés par le client. En cas d'insuffisance pour quelque cause que ce soit, les fournitures et travaux supplémentaires sont à la charge du client.

## Article 3 : Livraison – Transfert des risques

Les délais de livraison ne sont donnés qu'à titre informatif et indicatif, ils ne sont aucunement garantis.

En conséquence, tout retard dans la livraison des produits ne pourra donner lieu à aucune pénalité ou indemnité, ni permettre l'annulation ou la résiliation de la commande.

En tout état de cause, OPERA est déchargé de plein droit de tout engagement relatif au délai de livraison si le client n'a pas fourni en temps voulu les renseignements nécessaires à OPERA ou mis à sa disposition les locaux dans lesquels doivent s'effectuer l'installation.

La livraison est toujours réputée effectuée dans les magasins ou ateliers de OPERA. Le client a la faculté de demander que les appareils et matériels commandés par lui soient réceptionnés en sa présence au moment de la livraison dans les ateliers ou magasins d'OPERA.

Les risques sont transférés au client au moment de la livraison même partielle.

Lorsque les matériels et accessoires doivent être montés dans les locaux du client par OPERA, il est procédé à la livraison sur les lieux mêmes du montage.

## Article 4 : Droit de rétractation

Conformément à l'article 121-21 du Code de la Consommation et modifié par la loi Hamon du 17 mars 2014, le client a le droit de se rétracter de l'ensemble des contrats, devis, bon de commande, régularisés ce jour (fourniture de matériel, location, maintenance, services opérateur) sans donner de motif et ce dans un délai de quatorze (14) jours après la signature du devis, bon de commande ou contrat. Ce droit débute le jour de la signature de l'un de ces documents.

La rétractation doit être exercée avant l'expiration du délai ci-dessus mentionné par l'envoi en recommandé avec accusé de réception du formulaire de rétractation annexé au présent contrat ou toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant la volonté de se rétracter.

La dépose des matériels sera effectuée par la société OPERA aux frais du client à hauteur de trois cents (300) euros. Les démarches déjà effectuées auprès de l'opérateur historique donnent lieu à des frais forfaitaires de cent cinquante (150) euros.

En cas de dépréciation des biens résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement des biens livrés, la responsabilité du client sera engagée.

## Article 5 : Annulation

Sans préjudice d'une applicabilité de l'article 4, le client dispose du droit d'annuler le bon de commande avant la livraison du matériel. Toutefois, l'exercice de ce droit est conditionné par le règlement préalable d'une somme égale à 25 % du montant Hors Taxes de la commande dans le cadre d'une vente au comptant et à neuf (9) loyers mensuels dans le cas d'une location.

## Article 6 : Garantie

Le matériel neuf fourni par OPERA est garanti douze (12) mois à compter de la livraison ou de la terminaison des travaux de montage, exécutés par les soins de blue telecom ou par tout autre prestataire, sous-traitant, agent commercial, choisi OPERA, contre tous les défauts de matière et tous vices de construction, à charge pour le client de prouver l'existence de ces défauts ou vices. Cette garantie est réduite à trois (3) mois pour le matériel utilisé jour et nuit. Cette garantie donnée par OPERA est strictement limitée, soit à l'échange gratuit, soit à la réparation gratuite de ces pièces, soit encore à la relève de programmation éventuellement contenue dans le logiciel.

Si le client demande expressément, dans le cadre de la garantie, une réparation ou un échange sur le site, il sera facturé en sus les frais de main d'œuvre et déplacement au client.

La garantie ne peut être invoquée par le client pour obtenir l'échange ou la réparation gratuite des pièces défectueuses par suite d'accident, utilisation défectueuse des appareils, défaut de surveillance ou d'entretien, modification apportée hors de l'intervention d'OPERA, mauvais état des lieux, dégâts consécutifs à un incendie, à une inondation, à des accidents, à des bris, chocs ou chutes, à des surtensions électriques de toute nature, à la foudre, à l'humidité ou à la chaleur ambiante ou toute autre cause ne provenant pas du fait d'OPERA. De convention expresse, la garantie donnée par OPERA ne peut en aucun cas engager sa responsabilité ni donner lieu à quelque titre que ce soit à une demande d'indemnités ou de dommages et intérêts.

Sauf stipulation spéciale de la part d'OPERA les pièces sujettes à une usure rapide (cordons, composants, ...) ne comportent aucune garantie après leur mise en service.

Les fournitures de matériel d'occasion et les réparations de matériels usagés sont faites sous garantie. L'échange, la réparation ou la modification d'une pièce pendant la période de garantie ne peut avoir pour effet de prolonger ladite période.

## Article 7 : Assistance & Extension de Garantie

Dès la mise en service, un contrat d'assistance et d'extension de garantie complétant la garantie légale prend effet dans les termes des Conditions générales de d'Assistance & Extension de Garantie détaillées en page 13.

## Article 8 : Relations ORANGE et autres opérateurs

OPERA ne réalise aucune démarche autre que celles liées à l'installation du matériel, ainsi, OPERA ne procède pas à la résiliation des abonnements et forfaits téléphoniques auprès d'ORANGE ou d'un autre opérateur. Toutes les redevances dues à ORANGE ou à tout autre opérateur restent à la charge du client. OPERA ne saurait être rendu responsable du retard apporté par ORANGE 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 sélectionnés directs à l'arrivée ou tout autre dispositif.

De ce fait, il ne sera pas dérogé aux conditions de paiement en cas de retard. Compte tenu de la nécessaire connexion de l'installation au réseau ORANGE 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.

Le refus par le client ou par l'opérateur sortant de la numérisation de ses lignes n'emportent pas résiliation de la commande, le client pouvant alors utiliser le matériel en mode analogique. Toutefois, il devra faire son affaire des restrictions de fonctionnalité de son matériel sans recours contre OPERA ou tout autre prestataire ainsi que des coûts supplémentaires engendrés par cette situation.

## Article 9 : Conditions financières – Location

### 9.1. Location

Le matériel mentionné au bon de commande peut faire l'objet d'une location soit par OPERA soit par une société spécialisée dans la location d'équipements destinés aux entreprises et ce suivant les modalités mentionnées au bon de commande. Dans cette hypothèse, les conditions et modalités de location font l'objet d'un contrat distinct.

### 9.2. Vente

Tous les prix, quels qu'ils soient s'entendent hors taxes.

Les conditions de paiement sont les suivantes :

- 1/3 du montant TTC à la signature du bon de commande par chèque (ou le huitième jour suivant la signature du bon de commande en cas d'application de l'article L. 121-18-2 du Code de la consommation) ;
- 1/3 du montant TTC à la livraison du matériel par chèque ;
- le solde à réception de facture.

En cas de résiliation de la commande après la livraison du matériel, et le cas échéant sous réserve de l'absence de mise en œuvre de la faculté de rétractation prévue à l'article 4, le prix total de celle-ci reste dû à OPERA.

Conformément à l'article L. 441-6 du Code de commerce, en cas de non paiement dans le délai mentionné sur la facture adressée au client, il sera facturé des intérêts de retard d'un montant de 1,50 % par mois et une indemnité forfaitaire de recouvrement de quarante (40) euros (décret n° 2012-1115 du 2 octobre 2012).

### 9.3. Dépôt de garantie

Dans le cadre d'une prise en location, un dépôt de garantie sera prélevé sur le compte bancaire du client à compter du huitième jour suivant la signature du bon de commande. Cette somme est remboursable à la fin du contrat de maintenance ou à la fin du contrat de location, déduction faite des impayés, des redevances, frais de remise en état, frais de recyclage ou de mise au rebut, frais de dépose, d'emballage et de transport et indemnités qui seraient à la charge du client.

## Article 10 : Redevances

En cas d'utilisation d'une musique d'attente ou d'une sonorisation, les démarches auprès de la SACEM, de la SPP ou de tout autre organisme, ainsi que le règlement des redevances sont à la charge du client.

## Article 11 : Clause de réserve de propriété

En cas de vente, la propriété de l'équipement ne sera définitivement transférée au client qu'à la date où celui-ci en aura payé la totalité du prix. En conséquence, OPERA se réserve expressément la possibilité de faire valoir son droit de propriété sur les équipements vendus, et d'en reprendre possession à tout moment en cas de non paiement même partiel. Le client s'oblige personnellement à l'égard d'OPERA à ne pas disposer par quelque moyen que ce soit, ni en pleine propriété, ni par construction de gage ou nantissement, des équipements achetés, avant le paiement complet du prix.

Pendant, quoique encore non propriétaire jusqu'au paiement complet du prix, le client déclare assumer dès la livraison qui le constitue gardien, les risques quels qu'ils soient, et demeurer en conséquence responsable de tout dommage pouvant survenir aux équipements, même par cas fortuit ou force majeure. Le client garantira ce risque auprès d'une compagnie notoirement solvable, et justifiera du paiement des primes.

En cas de reprise des matériels, par jeu de la clause de propriété, outre le règlement des frais de déconnexion et de retour, ainsi qu'éventuellement les frais de remise à neuf des équipements, le client sera redevable d'une indemnité de résolution égale à trente (30) % du prix facturé hors taxes des équipements repris. Toutefois, OPERA se réserve soit le droit d'agir en exécution forcée du contrat afin d'obtenir le prix total des équipements, sans préjudice de tous dommages et intérêts, soit de mettre en œuvre la résolution du contrat de vente.

## Article 12 : Logiciel – Droit de licence des logiciels

Les programmes du logiciel demeurent dans tous les cas la propriété d'OPERA. Il ne sera en aucun cas possible d'intervenir pour modification ou copie sans accord préalable et express en présence de tout représentant d'OPERA installateurs, agents commerciaux, prestataires techniques, Direction, ...). A défaut, OPERA ne pourra être tenu responsable pour toutes perturbations dans le fonctionnement de l'installation qui résulteraient des modifications des programmes.

OPERA concède au client un droit d'utilisation incessible sur les seuls matériels qu'il lui livre et qui sont identifiés sur le bon de livraison ou sur le contrat de maintenance. Ce droit d'utilisation cesse lors de la déconnexion ou de la mise au rebut des matériels identifiés ou à l'issue des contrats de location.

## Article 13 : Responsabilités assurances

# CONDITIONS GÉNÉRALES D'ASSISTANCE & EXTENSION DE GARANTIE (En application des conditions Générales)

Les présentes conditions générales déterminent les conditions dans lesquelles OPERA assure l'extension de garantie et l'assistance des installations décrites au bon de commande matériel de la liasse contractuelle.

## Article 1. Description du Service d'Extension de Garantie

Le service est assuré pendant les jours et heures ouvrées d'OPERA, du lundi au vendredi, de 9H00 et 17H0 hors jours fériés.

Sont inclus :

- La réparation ou le remplacement (échange standard à neuf ou reconditionné) des matériels présentant un vice de construction ou de matière, ou encore hors d'usage par suite de l'utilisation normale de l'installation.

Sont exclus :

- Les matériels et les services non déployés par OPERA.

- Le remplacement du matériel d'énergie (piles, batteries, chargeurs), la durée de vie du matériel d'énergie étant fonction des conditions d'exploitation de l'installation.

- Les dérangements ou détériorations consécutifs à un incendie, une inondation, à la foudre, à des accidents, à des bris, chocs ou chutes, à l'humidité ou à la chaleur ambiante, à la nature même de l'industrie, du commerce ou de l'exploitation du client, à des modifications apportées par des personnes autres que les préposés d'OPERA, ainsi que le remplacement des cordons de raccordements et d'une façon générale tout trouble ne résultant pas d'un usage normal de l'installation.

En cas de dysfonctionnement ayant pour origine l'une des causes d'exclusion qui viennent d'être indiquées, OPERA remplacera le matériel défectueux au frais du client, au prix figurant au catalogue Matériel de Renouvellement, et ce sans réengagement automatique.

En cas d'intervention physique du technicien, une fiche d'intervention ou un bon de livraison seront établis, décrivant la nature de l'intervention et du matériel remplacé, qui serviront de base à la facturation du client.

## Article 2. Description du service d'assistance

Le service d'assistance est assuré de façon dématérialisée (téléassistance) pendant les jours et heures ouvrées d'OPERA, du lundi au vendredi, de 9H00 et 17H00 hors jours fériés.

Sont inclus :

- L'assistance téléphonique, la prise en main à distance et le monitoring de vos installations de télécommunications.

Pour une description détaillée, veuillez-vous reporter aux articles « Objectifs de Qualité de Service » des CP des services souscrits aux contrats de la liasse contractuelle d'OPERA.

Sont exclus :

- Les matériels et les services non déployés par OPERA.

## Article 3. Modification de l'installation

OPERA garantissant le bon fonctionnement de l'installation dans les conditions prévues aux articles 1 et 2, il est entendu que toutes les modifications devant être apportées à l'installation (déplacements, adjonctions, remplacement, remise en état, recyclage, ou suppression de cette dernière) seront effectuées aux frais du client par OPERA.

En cas de modification ou de changement de l'installation par un tiers, le contrat ne sera pas résilié si bon semble à OPERA. L'Assistance & l'Extension de Garantie continueront ainsi à être assurées par OPERA qui pourra néanmoins majorer son tarif d'intervention de 20 % pour tenir compte de la nouvelle configuration.

## Article 4. Délais d'intervention

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

Pour une description détaillée, veuillez-vous reporter aux articles « Objectifs de Qualité de Service » des CP des services souscrits aux contrats de la liasse contractuelle D'OPERA.

## Article 5. Frais d'intervention

Durant les 30 (trente) jours qui suivent l'installation des matériels du client liés aux contrats de service et au bon de commande de la liasse contractuelle, aucun frais de déplacement d'un préposé d'OPERA ne sera facturé, pour autant que ce déplacement concerne uniquement les matériels et les services déployés par OPERA.

De convention expresse, la responsabilité d'OPERA est exclue en cas de survenance d'un cas de force majeure tel que défini par la jurisprudence.

Quelque soit la nature dommage invoqué ou les modalités de l'action mise en œuvre par le client, la responsabilité d'OPERA est limitée à la réparation des dégâts matériels causés aux produits contractuels. Est ainsi expressément exclu toute responsabilité au titre des dommages matériels ou immatériels, directs ou indirects et la réparation de tout préjudice financier découlant notamment d'une perte de bénéfice, privation d'un droit, interruption d'un service rendu par une personne ou un bien, ...

## Article 14 : Attribution de juridiction

Pour tout litige, il est fait attribution expresse de juridiction au Tribunal de Commerce de Besançon même en cas d'appel en garantie ou de pluralité des défendeurs.

En cas de dysfonctionnement d'un matériel ou d'un service inclus dans l'extension de garantie (cf Article.1&2 des présentes), le matériel de remplacement sera envoyé prêt à l'emploi au client par colis postal dans un délai de 48 heures. Si toutefois le client souhaite expressément l'intervention d'un préposé d'OPERA afin d'effectuer l'installation du matériel de remplacement, cette dernière sera facturée au prix forfaitaire de 50€HT par déplacement.

En cas de dysfonctionnement d'un matériel ou d'un service exclus de l'extension de garantie (cf Article.1&2 des présentes), le matériel de remplacement sera envoyé prêt à l'emploi au client par colis postal dans un délai de 48 heures. Si toutefois le client souhaite l'intervention d'un préposé d'OPERA afin d'effectuer l'installation du matériel de remplacement, cette dernière sera facturée au prix forfaitaire de 50€HT par déplacement.

## Article 6. Durée

Par défaut, l'ensemble des produits et services d'OPERA sont engagés soixante (60) mois à compter du jour de l'activation des services par OPERA ou ses partenaires, à l'exception des services de téléphonie mobile qui sont engagés trente-six (36) mois, sauf mention contraire inscrite aux contrats et bons de commande constituant la liasse contractuelle.

Afin de garantir le bon fonctionnement des matériels et des services à l'issue de la période initiale d'engagement, le client bénéficiera de l'extension de la garantie et de l'assistance pour une durée incompressible de 12 mois reconductible tacitement par période de 12 mois, aux mêmes conditions que lors de période initiale.

Il incombe au client de résilier son contrat de location de matériel auprès du prestataire financier loueur, aux conditions décrites dans les CG de ce dernier à la fin de sa période initiale d'engagement.

## Article 7. Droit de rétractation

Sous réserve de l'applicabilité de l'article L. 121-21 du Code de la consommation, le client dispose d'une faculté de rétractation, sans avoir à motiver sa décision, dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la signature du présent contrat.

La rétractation doit être exercée avant l'expiration du délai ci-dessus mentionné par l'envoi en recommandé avec accusé de réception du formulaire de rétractation annexé au présent contrat ou toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant la volonté de se rétracter.

## Article 8. Redevance

L'extension de garantie et d'assistance est offerte par défaut pendant toute la période initiale d'engagement, sauf mention contraire inscrite au contrat.

A l'issue de la période initiale d'engagement, et afin de garantir le bon fonctionnement des matériels et des services, le client bénéficiera de l'extension de garantie et de l'assistance pour une durée incompressible de 12 mois reconductible tacitement par périodes de 12 mois, aux mêmes conditions que lors de période initiale, pour un montant mensuel équivalent à 50% du coût du financement initial réalisé par le partenaire financier (leaser) d'OPERA. Ce montant sera ajouté à la facture mensuelle du client et prélevé par OPERA.

Dans le cas où le financement initial est réalisé directement par OPERA et non par un de ses partenaires financier, le client bénéficiera également de l'extension de garantie et d'assistance pour une durée incompressible de 12 mois reconductible tacitement par période de 12 mois, aux mêmes conditions que lors de la période initiale.

## Article 9. Suspension – Résiliation

En cas de non paiement dans les trente jours de la date de règlement prévue sur la facture, ou, d'une façon plus générale, de non observation d'une des clauses stipulées aux présentes, OPERA sera en droit de suspendre l'assistance & l'extension de garantie de l'installation. En outre, elle pourra, dix jours après l'envoi d'une lettre recommandée restée sans effet, résilier le présent contrat. En cas de résiliation du fait du non respect par le client de l'une des clauses du présent contrat et notamment par suite de résiliation anticipée ou en cas de non paiement de la redevance d'assistance & d'extension de garantie, il sera dû, par celui-ci tous les frais de Résiliation Anticipée (devant être entendus comme des frais d'interruption anticipée du service et non comme des pénalités), calculés comme suit :

- Le nombre de mois (ou partie de ceux-ci) restants dans la Période Initiale ou dans une Période de Reconduction multiplié par 100% des frais fixes mensuels payable au titre du service ou produit fourni.

Le client sera facturé des frais de Résiliation Anticipée sur la prochaine facture mensuelle émise par le prestataire. La cession du fonds ou de l'exploitation ou encore des locaux où est située l'installation ne met pas fin aux présentes, qui continuent de produire leurs effets à l'égard du client.

## Article 10. Attribution de juridiction

En cas de litige, seul sera compétent le Tribunal de Commerce de Besançon, même en cas de rappel en garantie ou de pluralité des défendeurs.

# AVENANT AU CONDITIONS GÉNÉRALES - CONFORMITÉ RGPD

Entre : MMT - GROUPE OPERA 32, Rue Charles Nodier- 25000 Besançon  
SAS au capital de 15 000,00€ - N° TVA : FR87 811 262 823 - Siret : 811 262 823 00032  
serviceclients@groupeopera.fr - Tél : 0805 294 294 (Service & appel gratuits)

et,  
La Société signataire du présent contrat de services,

Ci-après dénommée le « Client »

Ci-après désignées collectivement les « Parties » ou individuellement une « Partie »

Il a d'abord été rappelé ce qui suit :

(A) Par le contrat de vente (ci-après le « Contrat »), les Parties ont convenu des conditions et modalités selon lesquelles le Prestataire s'est engagé à fournir au Client des services (ci-après les « Services »).

(B) Compte tenu de l'évolution de la Législation Applicable telle qu'elle est définie ci-après, les Parties se sont rapprochées et sont convenues de modifier le Contrat dans les conditions et modalités définies au présent avenant (ci-après l'« Avenant »).

Ceci étant précisé, il a été convenu ce qui suit :

## AVENANT

### 1. Définitions

Dans le cadre de l'Avenant, en ce compris son préambule, les Parties conviennent que les termes et expressions commençant par une majuscule, qu'elles soient employées au singulier ou au pluriel selon le contexte de leur emploi, auront la signification qui leur est donnée au Contrat complété des définitions complémentaires mentionnées à l'article 4.1 de l'Avenant.

### 2. Objet de l'Avenant

L'Avenant a pour objet d'ajouter un article dénommé « Protection des Données Personnelles » au Contrat.

### 3. Entrée en vigueur de l'Avenant

Après sa signature par les deux Parties, l'Avenant prendra effet le 25 Mai 2018 (ci-après la « Date d'Entrée en Vigueur »). Les dispositions de l'Avenant resteront en vigueur pour toute la durée du Contrat.

### 4. Modifications du Contrat

#### 4.1. Adjonction de définitions au Contrat

Les Parties conviennent de compléter les définitions visées au Contrat des termes suivants :

« Données Personnelles » désigne toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable.

« Législation Applicable » désigne (I) la Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiée, (II) le Règlement européen n°2016/679 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des Données Personnelles et à la libre circulation de ces données à compter de sa date d'application (ci-après le « Règlement »), et (III) toute réglementation relative aux traitements de Données Personnelles ainsi qu'à la protection de la vie privée et des communications électroniques applicable pendant la durée du Contrat.

« Responsable de Traitement » désigne la personne physique ou morale, l'autorité publique, le service ou autre organisme qui, seul ou conjointement avec d'autres, détermine les finalités et les moyens du

traitement de Données Personnelles.

« Sous-Traitant » désigne l'entité qui agit pour le compte du Responsable de Traitement.

« Traitement/ Traiter » désigne les traitements de Données Personnelles ou leur réalisation au sens de la Législation Applicable.

« Transfert de Données Personnelles » désigne le traitement, le transfert matériel ou l'accès à distance aux Données Personnelles hors de l'espace économique européen (EEE).

#### 4.2. Ajout d'un article « Protection des Données Personnelles » au Contrat

- Obligations au regard de la Législation Applicable

L'exécution du Contrat entraîne le Traitement de Données Personnelles par les Parties aux fins à la fois de la gestion de la relation commerciale entre les Parties et de la fourniture des Services par le Prestataire.

Ces Traitements sont soumis à la Législation Applicable.

Les Parties déclarent connaître les droits et obligations de chacune des Parties, résultant de l'application de la Législation Applicable aux Traitements de Données Personnelles mis en œuvre dans le cadre de l'exécution du Contrat.

Le Prestataire s'engage, en fonction et dans la limite de ses engagements contractuels aux termes du Contrat, à collecter, utiliser, transférer et/ou héberger les Données Personnelles du Client, et ce, dans le respect de la Législation Applicable.

- Engagement du Prestataire en sa qualité de Sous-Traitant

Le Prestataire intervient en qualité de Sous-Traitant au sens de la Législation Applicable.

Le Prestataire s'engage, à ce titre, à :

- traiter les Données Personnelles du Client pour la ou les finalité(s) qui fait/ont l'objet de la sous-traitance conformément aux instructions documentées du Client;

Il incombe au Client de s'assurer que les instructions soient correctement reçues par le Prestataire de manière claire et détaillée. Elles doivent contenir notamment mais pas uniquement l'objet et la durée du Service effectué pour le compte du Client, la nature et la finalité du Traitement, le type de Données Personnelles, les catégories de personnes concernées. Le Prestataire ne pourra agir que sur instruction documentée du Client.

- coopérer avec le Client afin de lui permettre d'évaluer et de documenter la conformité des traitements de Données Personnelles résultant du Contrat et notamment, de mettre à la disposition du Client, de manière raisonnable, toutes les informations nécessaires pour démontrer le respect de ses obligations ;

- respecter l'ensemble des obligations figurant à l'article 28 du Règlement relatif à la sous-traitance.

Du fait des spécificités de l'activité du Prestataire, ce dernier peut, le cas échéant, avoir recours à des sous-traitants ou des fournisseurs, pour l'exécution du Contrat, en ce compris les opérateurs télécom.

Par suite, la signature des présentes par le Client vaut consentement audit recours et au partage des Données Personnelles du Client avec lesdits sous-traitants et fournisseurs dans le strict respect de la Législation Applicable et à la seule fin de permettre l'exécution des Services.

- s'assurer que son personnel et ses sous-traitants & fournisseurs agissent en conformité avec la Législation Applicable, et qu'ils sont liés par les mêmes obligations que celles définies en l'espèce et avec des obligations de confidentialité.

- Information des personnes concernées

Il appartient au Client de fournir l'information aux personnes concernées par les opérations de Traitement au moment de la collecte des Données Personnelles de ce Traitement conformément aux articles 13 et 14 du Règlement.

En tout état de cause, les personnes concernées par le Traitement des Données Personnelles pourront exercer les droits dont elles disposent au titre de la Législation Applicable, notamment le droit d'accéder à leurs Données Personnelles, le droit d'obtenir la rectification ou la suppression de leurs Données Personnelles ou d'obtenir le blocage du traitement de leurs Données Personnelles, le droit de contester les décisions fondées sur le profilage, ainsi que le droit à la portabilité des Données Personnelles, s'il y a lieu.

- Registre des activités de Traitement

Le Prestataire déclare tenir un registre des activités de Traitement des Données menées pour le compte du Client, y compris celles confiées à ceux de ses sous-traitants auxquels il a confié tout ou partie du Traitement, en indiquant pour chaque sous-traitant les activités de Traitement confiées, le lieu du Service, et les Transferts de Données Personnelles en dehors de l'Espace Économique Européen (EEE) et/ou en dehors

du pays dans lequel le Client est établi ou dans lequel les Données Personnelles du Client sont collectées.

Ce registre est à tout moment accessible au Client et à l'autorité compétente en matière de protection de Données Personnelles.

- Sécurité et confidentialité des Traitements

Pour ce qui concerne la sécurité des Données Personnelles, le Prestataire mettra ou fera mettre en œuvre les mesures de sécurité permettant de s'assurer que toute personne physique agissant sous l'autorité du Prestataire qui accède à des Données Personnelles du Client ne puisse les traiter que conformément aux instructions écrites du Client.

- Respect de la vie privée dès la conception (Privacy by Design), respect de la vie privée par défaut (Privacy by Default) et portabilité des Données Personnelles

Le Prestataire s'engage à prendre des mesures techniques et organisationnelles appropriées : (I) destinées à mettre efficacement en œuvre les principes de minimisation et de conservation limitée des Données Personnelles ; et (II) permettant de s'assurer que, par défaut, seules les Données Personnelles du Client nécessaires pour chaque objectif spécifique du Traitement sont Traitées.

- Délégué à la protection des données du Prestataire

Sur demande du Client, le Prestataire peut communiquer le nom et les coordonnées de son délégué à la protection des données, s'il en a désigné un conformément à l'article 37 du Règlement.

Le Client, peut, en tout état de cause, formuler ses demandes relatives à la Législation Applicable en contactant l'adresse suivante :

MMT - GROUPE OPERA SAS 32, Rue Charles Nodier- 25000 Besançon - serviceclients@groupeopera.fr - Tél : 0805 294 294 (Service & appel gratuits)

Par la même occasion, le Client s'engage, le cas échéant, à fournir le nom et les coordonnées de son délégué à la protection des données afin d'assurer le bon respect des obligations du Prestataire dans le cadre de son activité de Traitement, conformément à la définition présente au sein de la Législation Applicable.

- Conservation des Données Client

Sur demande écrite du Client, pendant la durée du Contrat, le Prestataire s'engage, au choix du Client, à retourner les Données Personnelles du Client ou à détruire toutes les copies (papier ou électronique) des Données Personnelles du Client qu'il pourrait détenir.

- Collaboration et audit

Pendant toute la durée du Contrat, le Client aura la faculté de réaliser, à ses frais, directement ou par l'intermédiaire d'un tiers indépendant – sous réserve d'un préavis de quinze (15) jours ouvrés – des tests et audits de tout ou partie des Traitements des Données Personnelles du Client, et ce, pendant une durée raisonnable.

S'il s'avère que les mesures de sécurité mises en œuvre par le Prestataire ne sont pas appropriées ou suffisantes, ou si ces audits ou tests révèlent certaines lacunes ou non-conformités aux exigences énoncées dans le Contrat, aux exigences légales applicables au Prestataire ou au Client, le Prestataire mettra en place des actions correctives dans des délais à convenir entre les Parties, en fonction de la gravité du manquement constaté.

#### 5. Respect de la Directive sur le commerce électronique

Il est précisé que la Législation Applicable s'applique sans préjudice de la directive 2000/31/CE (« Directive sur le commerce électronique ») et notamment de ses articles 12 à 15 relatifs à la responsabilité des prestataires de services intermédiaires (à savoir les opérateurs dont les prestations se limitent à des prestations purement techniques, automatiques et passives).

Ainsi, le Prestataire, s'agissant notamment de ses prestations d'hébergement (hébergement physique ou Cloud computing), :

a) n'étant pas à l'origine de la transmission des informations ;

b) ne sélectionnant pas le destinataire de la transmission ;

et

c) ne sélectionnant et ne modifiant pas les informations faisant l'objet de la transmission ;

ne pourra être tenu pour responsable des informations ainsi transmises.

#### 6. Application du présent Avenant

6.1. En cas de contradiction entre une stipulation du Contrat et une stipulation de l'Avenant, les termes de l'Avenant seront considérés comme exprimant par priorité la volonté des Parties.

6.2. L'Avenant fait partie intégrante du Contrat conclu entre les Parties visé au Préambule.

6.3. L'ensemble des clauses du Contrat et annexes qui ne sont pas expressément modifiées par l'Avenant restent valides et continuent à s'appliquer dans les mêmes termes et conditions que ceux prévus par le dit Contrat.

