

**DISPOSITIONS LIMINAIRES**

Le présent Document a pour objet de régir les droits, devoirs et obligations des parties dans le cadre des contrats de prestation de services et/ou de vente de matériel informatique et/ou téléphonique et/ou de fourniture d'accès internet conclus entre la SARL JMO – IMESIT (ci-après dénommée IMESIT) et son Client (ci-après dénommés le Client).

L'ensemble des dispositions prévues par le présent document sont applicables de plein droit dans les rapports entre IMESIT et le Client, sauf dispositions particulières contraires et exprès figurant sur les actes écrits conclus entre IMESIT et le Client

Sauf dérogation particulière et écrite, les dispositions figurant au présent document prévaudront sur toute autre condition figurant dans tout autre document, annulent et remplacent tout accord écrit ou verbal, correspondance ou proposition antérieurs et, sauf dérogation préalable, expresse et écrite, toutes autres conditions générales d'achat du Client.

En conséquence, tous les produits et prestations de services fournis par IMESIT impliquent l'adhésion sans réserve du Client aux présentes conditions contractuelles, à l'exclusion de tout catalogue, prospectus ou autre document publicitaire dont le contenu n'est que purement indicatif.

Le Contrat est constitué par ordre de priorité décroissante :

- Des présentes Dispositions Liminaires
- Des Dispositions Générales ci-dessous,
- Des Conditions Générales de Vente de Marchandise et/ou d'Intervention et/ou de service ci-dessous,
- Des Conditions Particulières des Services concernés
- Du Bon de Commande ou du Devis signé,
- Le cas échéant, de la Proposition Commerciale, du catalogue des offres et de la fiche tarifaire.

Les Services complémentaires souscrits séparément et/ou les options constituent des contrats accessoires au Contrat de Service auquel ils sont rattachés. Ils suivent le régime de ce dernier, sauf mention contraire portées sur le Bon de Commande ou dans les Conditions Particulières.

Les présentes Dispositions Contractuelles peuvent être modifiées à tout moment et sans préavis par IMESIT. La nouvelle version sera alors publiée sur [www.imesit.fr/conditions-generales](http://www.imesit.fr/conditions-generales)

Si cela s'impose pour la poursuite des relations contractuelles, IMESIT informera le Client de toute modification des présentes ou des conditions tarifaires un (1) mois avant sa prise d'effet, par courrier électronique à l'adresse fournie par le Client lors de la souscription ou par tout autre moyen (sms, courrier, etc.).

Le Client, titulaire d'un contrat de service récurrent qui n'accepte pas les modifications contractuelles pourra résilier le Contrat de Service dans un délai d'un (1) mois à compter de la notification des modifications contractuelles, cette résiliation sera alors effective la veille de la mise en œuvre desdites modifications contractuelles. Toutefois, sous réserve de la législation en vigueur, le droit de résiliation prévu ci-dessus n'est ouvert au Client que dans la mesure où les modifications contractuelles portent sur des éléments substantiels dudit Contrat de Service et non sur des modifications mineures ou dues à des nouvelles contraintes législatives ou réglementaires ou imposées par des Autorités. Au terme de ce délai, le Client comprend et accepte que son utilisation continue des Services constitue une acceptation des conditions contractuelles modifiées.

Les présentes dispositions contractuelles, sur 32 pages, comportent :

DISPOSITIONS LIMINAIRES	Page 1
DEFINITIONS	Page 2
DISPOSITIONS GENERALES	Page 3
CONDITIONS GENERALES DE VENTE DE MARCHANDISE	Page 7
CONDITIONS GENERALES D'INTERVENTION	Page 9
CONDITIONS GENERALES DE SERVICES	Page 10
CONDITIONS PARTICULIERES DE SERVICES DE TELEPHONIE FIXE	Page 16
CONDITIONS PARTICULIERES DE SERVICES DE TELEPHONIE MOBILE	Page 22
CONDITIONS PARTICULIERES DE SERVICES D'ACCES INTERNET	Page 30

## DÉFINITIONS

**Carte (SIM/USIM) :** Carte à microprocesseur destinée à être introduite dans le Terminal et permettant l'identification du Client sur les réseaux 2G (GSM, GPRS), EDGE, 3G/3G+ (UMTS/HSDPA), 4G.

**Client :** Personne physique ou personne morale qui conclut en son nom et pour son compte, le Contrat de Service et qui en devient le titulaire.

**Conditions Générales :** terme générique employé pour désigner collectivement les présentes CGV, CPS et CGC.

**Contrat :** Acte juridique liant le Client à IMESIT et concernant la fourniture d'un ou plusieurs produit et/ou la souscription d'un ou plusieurs services et régit par les présentes Conditions.

**Flotte :** Ensemble des lignes d'un même Client.

GPRS, EDGE, UMTS, LTE (General Packet Radio Service ; Enhanced Data for GSM Evolution ; Universal Mobile Telecommunication System ; Long Term Evolution) : Normes de transmission de données par radio en mode paquet.

**DTMF (Dual Tone Multi Frequencies) :** permet de transmettre des données sur un circuit téléphonique vocal.

**GSM :** Global System for Mobile Communication. Service mondial de radiotéléphonie mobile.

**Opérateur :** Fournisseur possédant son propre Réseau et permettant la fourniture du Service par IMESIT.

**Opérateur donneur :** opérateur de télécommunications métropolitain à partir duquel le numéro de ligne du Client est porté dans le cas d'une portabilité de numéro;

**Opérateur receveur :** opérateur de télécommunications métropolitain auprès duquel le Client souscrit un nouveau Contrat de Service et vers lequel le numéro de ligne est porté dans le cas d'une portabilité de numéro;

**Portabilité entrante :** droit qui, associé à la souscription à un Contrat de Service IMESIT, permet au Client d'un autre opérateur de télécommunications métropolitain de conserver le numéro de ligne affecté par cet opérateur lorsqu'il souscrit à un Contrat de Service auprès de IMESIT. La portabilité entrante n'entraîne pas la cession à IMESIT du Contrat liant le Client à l'autre opérateur de télécommunications métropolitain et des obligations y afférentes.

**Portabilité sortante :** droit qui permet au Client d'une offre IMESIT de transférer l'usage du numéro de ligne affecté par IMESIT en cas de souscription à une offre d'accès auprès d'un autre opérateur de télécommunications métropolitain. La portabilité sortante n'entraîne pas la cession à l'autre opérateur de télécommunications métropolitain du Contrat liant IMESIT au Client et des obligations y afférentes.

**Portage dans le cadre d'une portabilité entrante :** opération de transfert du numéro de ligne affecté par un opérateur de télécommunications métropolitain à l'un de ses Clients vers IMESIT. Ce portage est subordonné au respect des conditions définies ci-après.

**Produits ou Equipement :** tout matériel informatique ou téléphonique vendu par IMESIT au Client.

**Réseau :** Réseau de radiotéléphonie mobile de deuxième génération (GSM, GPRS, EDGE), de troisième génération (UMTS, également appelé 3G) et ses évolutions (HSDPA, également appelé 3G+, LTE-Advanced, appelé 4G...etc) exploité par un Opérateur national et permettant la fourniture du Service IMESIT. Les CP indiquent l'Opérateur sur lequel s'appuie IMESIT le cas échéant.

**Relevé d'identité opérateur (RIO) :** code alphanumérique de douze caractères attribué par tout opérateur à chaque numéro actif pour les besoins des échanges inter-opérateurs dans le cadre de la portabilité des numéros en métropole. Les Clients IMESIT peuvent accéder à cette information en appelant, depuis la ligne dont le numéro fait l'objet du portage, leur service client ou le serveur vocal mis à leur disposition.

**Services :** Services commercialisés par IMESIT.

**SMS (Short Message Service ou service de message court) :** Service permettant l'émission et/ou la réception d'un message alphanumérique (de 160 caractères maximum) ou binaire (140 octets maximum) depuis ou à destination d'un Terminal.

**Terminal :** Équipement, téléphone mobile, clé 3G ou autre, permettant d'accéder par voie hertzienne au réseau public de télécommunications selon les normes GSM, GPRS, EDGE, UMTS, et/ou HSDPA.

**Tiers Payeur :** Personne morale ou personne physique, désignée par le Client pour recevoir les factures, et procéder à leur règlement. En cas de désignation d'un tiers payeur, le Client demeure titulaire des droits et obligations à l'égard de IMESIT.

**Utilisateur :** Personne physique majeure utilisant le Service sous la responsabilité du Client.

# DISPOSITIONS GENERALES

## **ARTICLE 1 – CHAMP D'APPLICATION**

Les présentes Dispositions Générales s'appliquent indifféremment à toutes relations commerciales existant entre IMESIT et le Client. Elles sont complétées par les Conditions Générales de Vente de Marchandise et/ou les Conditions Générales d'Intervention et/ou les conditions Générales de Services ci-dessous et, le cas échéant par les dispositions particulières applicables au service considéré.

## **ARTICLE 2 - PRIX ET DEVIS**

Sauf mention contraire, nos devis s'entendent pour une livraison de produits, exécution d'un service ou intervention à l'adresse donnée par le Client et figurant sur ceux-ci. Ils sont valables jusqu'à la date de validité figurant sur ceux-ci et sont établis sous réserve d'éligibilité et/ou de compatibilité entre les équipements commandés et les installations du client.

Le prix des produits et services proposés est exprimé en euros HT. A ce prix s'ajoute le taux de la TVA en vigueur au jour de la passation de la commande ou de la facturation de l'intervention et/ou du service, ainsi que les frais de port et/ou de déplacement éventuels.

Toute variation du taux légal de T.V.A. sera automatiquement répercutée sur le prix des produits et services, à la date indiquée par le décret d'application.

## **ARTICLE 3 - REGLEMENT**

Les paiements se font en Euros.

### **3.1. Règlement des ventes de marchandises et services ponctuels**

Le règlement des ventes de marchandises et/ou des interventions ponctuelles se fait à date d'échéance de la facture soit par chèque, soit par virement, soit par traite où tout autre moyen communément utilisé.

Toute commande de marchandise payée par chèque pourra n'être traitée qu'après réception du moyen de paiement.

S'il a été prévu un acompte, celui-ci devra être versée préalablement à la livraison des marchandises.

IMESIT se réserve le droit de suspendre toute gestion de commande et toute livraison en cas de défaut de paiement ou de rejet du moyen de paiement.

### **3.2. Règlement des services récurrents**

Sauf indication contraire, le paiement des services récurrents s'effectue par prélèvement automatique à date d'émission de facture.

Il peut néanmoins être expressément prévu entre les parties que le paiement se fasse par chèque ou par virement à réception de la facture. Dans ce cas, IMESIT se réserve le droit de facturer des frais de gestion complémentaires.

Pour tout autre mode de paiement, et notamment par mandat administratif, le paiement s'effectue à date d'échéance de facture.

Le Client a la possibilité de donner mandat à un Tiers Payeur de payer en son nom et pour son compte les sommes dues au titre du Contrat de Service. Cette désignation n'exonère cependant pas le Client de son obligation de paiement en cas de défaillance du Tiers Payeur.

IMESIT se réserve le droit de prélever à tout moment le paiement des consommations téléphonique du Client.

En fonction du profil du Client et du nombre de lignes souscrites, IMESIT fixera automatiquement un seuil d'encours au Client. Ce seuil d'encours est susceptible d'évoluer à la hausse ou à la baisse en cours de Contrat de Service et le Client peut demander à tout moment à connaître le montant de son encours chez IMESIT. En cas de dépassement de son seuil d'encours par le Client, IMESIT suspendra automatiquement ses lignes, auquel cas le Client ne pourra plus émettre d'appels en dehors des numéros d'urgence mais pourra toujours en recevoir. Les lignes seront suspendues jusqu'à la régularisation de la situation par le Client ou l'augmentation du seuil d'encours validée par IMESIT.

Les factures sont établies mensuellement, au 1er jour de chaque mois civil et sont notamment disponibles au format électronique sur l'extranet Client. Néanmoins, IMESIT se réserve la faculté de n'émettre qu'une facture bimestrielle si le faible niveau de consommation du Client le justifie. Les factures restent consultables jusqu'à six (6) mois après leur date d'émission.

Les services seront facturés au plus tard trois (3) mois après la validation de la commande du Client par IMESIT. IMESIT se réserve le droit de décaler ce délai si le déploiement et/ou l'installation du Client le nécessite. L'activation du service lance sa facturation.

### **3.3. Mandat de prélèvement**

Conformément aux dispositions légales relatives à l'application des normes européennes bancaires, IMESIT (Identifiant Créancier SEPA : FR27ZZZ8389F1), en tant que créancier, a mis en place le prélèvement paneuropéen SEPA. IMESIT attribuera au Client une référence unique de mandat (RUM), qui lui sera communiqué sur ses factures. En cas de modification, de révocation du mandat ou en cas de réclamation relative au prélèvement SEPA, le Client s'adresse à son Service Client, ou par courrier à : IMESIT – Prélèvement SEPA – 29 rue des Secouristes – 59000 Lille. Toute contestation sur un prélèvement SEPA autorisé devra être présentée dans un délai maximum de 8 semaines à compter de la date du débit sur le compte bancaire du Client. Conformément à l'article 19 de l'ordonnance 2009-866 relatif à la continuité des mandats des prélèvements, le consentement donné par le Client au prélèvement antérieur à la mise en place du prélèvement SEPA demeure valable pour le prélèvement SEPA, et IMESIT continuera de débiter le compte du Client conformément à l'autorisation donnée par le Client et aux présentes CGV. Le client autorise expressément IMESIT à effectuer le premier prélèvement SEPA à signature du mandat de prélèvement SEPA.

### **3.4. Unicité des relations contractuelles**

Les créances dues par le Client au titre d'un Contrat souscrit auprès de IMESIT peuvent être reportées sur tout autre Contrat.

## **ARTICLE 4 - RABAIS ET RISTOURNES**

Les produits et prestations de services sont facturés aux conditions de tarifs en vigueur au moment de la réception de la commande.

Les prix sont réputés inclure les rabais et ristournes que IMESIT serait amenée à consentir, en fonction des circonstances ou de la prise en charge de certaines fonctions par le Client.

## **ARTICLE 5 - PENALITES DE RETARD**

Tout retard de règlement donnera lieu de plein droit et sans qu'aucune mise en demeure ne soit nécessaire au paiement de pénalités de retard. Les frais divers liés à un défaut de paiement des sommes dues en seront également facturés. Ces pénalités sont calculées sur une base annuelle égale à 17% aussi longtemps que ce taux sera supérieur à trois fois le taux d'intérêt légal ou à trois fois le taux d'intérêt légal toutes les fois et aussi longtemps que le taux décrit précédemment est inférieur à trois fois le taux d'intérêt légal. Cette pénalité est calculée sur l'intégralité des sommes TTC restant dues. Elle court à compter de la date d'échéance de la facture délivrée par IMESIT jusqu'à son paiement complet. En Plus de cette pénalité, sera ajoutée à la créance d'IMESIT une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de quarante Euros (Art. 441-6, I al. 12 du code de commerce et D. 441-5 ibidem).

A défaut de règlement sous 8 (huit) jours à compter d'un email de relance, la suspension des services récurrents sera effectuée et un recours devant la juridiction compétente pourra être engagé. IMESIT se réserve en tout état de cause la possibilité de préserver ses intérêts par la voie de saisies conservatoires.

## **ARTICLE 6 - CLAUSE PENALE**

Une indemnité forfaitaire de 15 % du montant HT de la facture avec un minimum de 150 € s'ajoute aux pénalités définies à l'alinéa précédent cette indemnité est exigible dès le 1er jour de retard. En outre, l'intégralité des frais liés au recouvrement de la créance sera supportée par le Client défaillant.

L'existence de la présente clause n'interdit pas à IMESIT de renoncer, complètement ou partiellement, au bénéfice de celle-ci, et ce définitivement ou temporairement. Une telle renonciation ne pourrait en aucun cas être interprétée par le Client comme lui étant définitivement acquise.

## **ARTICLE 7 - DONNEES PERSONNELLES**

Le Client est informé des réglementations concernant la communication marketing, la loi du 21 Juin 2014 pour la confiance dans l'Economie Numérique, la Loi Informatique et Liberté du 20 juin 2018 ainsi que du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD : n° 2016-679).

### **7.1. Responsables de la collecte des données personnelles**

Pour les Données Personnelles collectées dans le cadre de la création du compte Client, le responsable du traitement des Données Personnelles est IMESIT, représenté par son représentant légal.

En tant que responsable du traitement des données qu'il collecte, IMESIT s'engage à respecter le cadre des dispositions légales en vigueur. Il lui appartient notamment d'établir les finalités de ses traitements de données, de fournir à ses Prospects et Clients, à partir de la collecte de leurs consentements, une information complète sur le traitement de leurs données personnelles et de maintenir un registre des traitements conforme à la réalité. Chaque fois que IMESIT traite des Données Personnelles, IMESIT prend toutes les mesures raisonnables pour s'assurer de l'exactitude et de la pertinence des Données Personnelles au regard des finalités pour lesquelles IMESIT les traite.

## **7.2. Finalité des données collectées**

IMESIT est susceptible de traiter tout ou partie des données :

- Pour permettre la gestion et la traçabilité des prestations et services commandés par le Client : facturation, historique des commandes, etc.
- Pour mener des enquêtes de satisfaction facultatives sur IMESIT : adresse email.
- Pour mener des campagnes de communication (sms, mail) : numéro de téléphone, adresse email.
- Pour mener des actions commerciales et/ou de prospections : numéro de téléphone, adresse email.

IMESIT ne commercialise pas vos données personnelles qui sont donc uniquement utilisées par nécessité ou à des fins statistiques et d'analyses.

## **7.3. Droit d'accès, de rectification et d'opposition**

Conformément à la réglementation européenne en vigueur, les Clients et Prospects de IMESIT disposent des droits suivants :

- Droit d'accès (article 15 RGPD) et de rectification (article 16 RGPD), de mise à jour, de complétude des données des Utilisateurs droit de verrouillage ou d'effacement des données des Utilisateurs à caractère personnel (article 17 du RGPD), lorsqu'elles sont inexactes, incomplètes, équivoques, périmées, ou dont la collecte, l'utilisation, la communication ou la conservation est interdite
- Droit de retirer à tout moment un consentement (article 13-2c RGPD)
- Droit à la limitation du traitement des données des Utilisateurs (article 18 RGPD)
- Droit d'opposition au traitement des données des Utilisateurs (article 21 RGPD)
- Droit à la portabilité des données que les Utilisateurs auront fournies, lorsque ces données font l'objet de traitements automatisés fondés sur leur consentement ou sur un contrat (article 20 RGPD)
- Droit de définir le sort des données des Utilisateurs après leur mort et de choisir à qui IMESIT devra communiquer (ou non) ses données à un tiers qu'ils aura préalablement désigné

Dès que IMESIT a connaissance du décès d'un Utilisateur et à défaut d'instructions de sa part, IMESIT s'engage à détruire ses données, sauf si leur conservation s'avère nécessaire à des fins probatoires ou pour répondre à une obligation légale.

Si le Client souhaite avoir accès, savoir comment IMESIT utilise ses Données Personnelles, demander à les rectifier ou s'opposer à leur traitement, le Client peut contacter IMESIT par e-mail à l'adresse suivante : [contact@imesit.fr](mailto:contact@imesit.fr)

Dans ce cas, le Client ou Prospect doit indiquer les Données Personnelles qu'il souhaiterait que IMESIT corrige, mette à jour ou supprime, en s'identifiant précisément avec une copie d'une pièce d'identité (carte d'identité ou passeport) ou un extrait K-Bis.

Les demandes de suppression de Données Personnelles seront soumises aux obligations qui sont imposées à IMESIT par la loi, notamment en matière de conservation ou d'archivage des documents. Enfin, les Clients et Prospects de IMESIT peuvent déposer une réclamation auprès des autorités de contrôle, et notamment de la CNIL (<https://www.cnil.fr/fr/plaintes>).

## **7.4. Non-communication des données personnelles**

IMESIT s'interdit de traiter, héberger ou transférer les Informations collectées sur ses Clients et Prospects vers un pays situé en dehors de l'Union européenne ou reconnu comme « non adéquat » par la Commission européenne sans les en informer préalablement. Pour autant, IMESIT reste libre du choix de ses sous-traitants techniques et commerciaux à la condition qu'ils présentent les garanties suffisantes au regard des exigences du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD : n° 2016-679).

IMESIT s'engage à prendre toutes les précautions nécessaires afin de préserver la sécurité des Informations et notamment qu'elles ne soient pas communiquées à des personnes non autorisées. Cependant, si un incident impactant l'intégrité ou la confidentialité des Informations du Client est portée à la connaissance de IMESIT, celle-ci devra dans les meilleurs délais informer le Client et lui communiquer les mesures de corrections prises. Par ailleurs IMESIT ne collecte aucune « données sensibles ».

Les Données Personnelles du Client peuvent être traitées par des filiales de IMESIT et des sous-traitants (Prestataires de services), exclusivement afin de réaliser les finalités de la présente politique.

Dans la limite de leurs attributions respectives et pour les finalités rappelées ci-dessus, les principales personnes susceptibles d'avoir accès aux données des Clients et Prospects de IMESIT sont principalement les agents du service commercial et ceux du service comptabilité.

## **ARTICLE 8 - OPPOSABILITÉ DES ÉCHANGES ÉLECTRONIQUES ET SMS**

Le Client accepte expressément que toute demande via la messagerie électronique (e-mail) ou SMS lui soit opposable, que la preuve du consentement du Client relatif aux dites demandes soit constituée par un enregistrement sur le système d'information de IMESIT. Le Client accepte donc que cette donnée soit enregistrée et reproduite sur un support informatique choisi par IMESIT, moyens dont il reconnaît la valeur probante.

## **ARTICLE 9 - FORCE MAJEURE**

Outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence de la Cour de Cassation, sont considérés comme des cas de force majeure ou cas fortuits : les intempéries exceptionnelles, les catastrophes naturelles, les inondations, les incendies, la foudre, les virus informatiques, les phénomènes d'origine électrique ou électromagnétique qui perturbent les Réseaux, les attentats, les restrictions légales à la fourniture de services de télécommunications, et de façon générale, les événements ayant nécessité l'application de plans locaux ou nationaux de maintien de la continuité des services de télécommunications, et tout autre événement de force majeure ou cas fortuit au sens de l'article 1148 du Code Civil.

## **ARTICLE 10 – LIMITE GENERALE DE RESPONSABILITE**

Lorsque la responsabilité de IMESIT est engagée, que ce soit ou non à la suite d'une faute de sa part, la réparation ne s'applique qu'aux seuls dommages directs, personnels et certains que le Client a subis, à l'exclusion expresse de la réparation de tous dommages et/ou préjudices indirects et immatériels, tels que les préjudices commerciaux, les pertes d'exploitation et de chiffres d'affaires, les pertes de données.

En tout état de cause, et quel qu'en soient les raisons, le montant des dommages et intérêts que IMESIT pourrait être amenée à verser est strictement limité à 1800 Euros par Client et par an.

## **ARTICLE 11 – INDÉPENDANCE DES CLAUSES**

Si une ou plusieurs des stipulations des présentes Conditions Générales où des dispositions particulières se révélaient nulles ou sans objet, les autres stipulations demeureraient inchangées et continueraient à s'appliquer comme si les stipulations nulles et sans objet n'y avaient jamais figuré.

## **ARTICLE 12 - JURIDICTION COMPÉTENTE**

Tout litige susceptible de s'élever entre les parties, à propos de la formation, de l'exécution, ou de l'interprétation des présentes et de leurs annexes sera de la compétence exclusive du Tribunal de Commerce de Lille.

## **ARTICLE 13 - LOI APPLICABLE**

La langue des échanges et du contrat est le français. La langue utilisée durant les relations précontractuelles et contractuelles est le français. Les parties conviennent que le présent contrat, ainsi que les litiges qui viendraient à les opposer sera jugé conformément à la loi française.

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DE MARCHANDISE

## **ARTICLE 1 - CHAMP D'APPLICATION**

Les présentes Conditions Générales de Vente de Marchandise sont applicables à toutes les ventes de marchandises conclues entre IMESIT et le Client, qu'elles soient ou non associées à d'autres types de prestations.

Elles complètent les dispositions générales ci-dessus sans les remplacer.

Au cas où la vente de marchandises serait accompagnée ou précédée d'une prestation de service ou d'une intervention d'IMESIT, les conditions particulières correspondantes seraient applicables en sus des présentes Conditions Générales de Vente de Marchandise.

## **ARTICLE 2 - RESERVE DE PROPRIETE**

Les produits vendus, comme définis dans le bon de commande, la facture ou le bon de livraison, restent la propriété de IMESIT jusqu'au paiement intégral du prix par le Client.

Pendant la durée de la réserve de propriété, le Client supportera la charge des risques en cas de perte ou de destruction de la chose vendue dès sa livraison.

En cas de redressement ou de liquidation judiciaire du Client, la propriété des marchandises livrées et restées impayées pourra être revendiquée par IMESIT.

Le Client s'engage à ne porter aucun obstacle à l'exécution de la présente clause par le vendeur et notamment à permettre à tout moment, au vendeur ou à son mandataire, l'accès au matériel livré mais non payé.

En cas de revente des marchandises fournies par IMESIT alors que le Client n'a pas réglé l'intégralité du prix, celui-ci s'engage à informer tout acquéreur de l'existence de la présente clause de réserve de propriété grevant lesdites marchandises et du droit de la société IMESIT de revendiquer entre ses mains, soit les biens concernés, soit le prix de ceux-ci.

## **ARTICLE 3- GARANTIE**

### **3.1. Produits**

Les marchandises vendues par IMESIT donnent droit à la garantie offerte par le fabricant ou le constructeur. En toute hypothèse, le Client bénéficie de la garantie légale des vices cachés.

Pour pouvoir bénéficier de ladite garantie, il convient impérativement de conserver la facture d'achat des marchandises.

Les garanties ne couvrent pas :

- Les tubes d'écrans, tous les câbles de connexion, les joysticks, certains modèles de souris, les disquettes, les consommables d'imprimantes ;
- Les Rams (VRAM, DRAM), toutes sortes de mémoires caches, les ventilateurs et les radiateurs pour CPU, processeurs sauf si ceux-ci ont fait l'objet d'une intégration par IMESIT non altérée par le client ;
- L'utilisation anormale ou non conforme des produits. Le Client est invité à cet égard à consulter attentivement la notice d'emploi fournie avec les marchandises ;
- Les défauts et leurs conséquences dus à l'intervention personnelle du Client ou d'un réparateur non agréé par IMESIT ;
- Les défauts et leurs conséquences liés à l'utilisation non conforme à l'usage pour lequel le produit est destiné ;
- Les défauts et leurs conséquences liés à toute cause extérieure.

La garantie consiste selon le choix d'IMESIT, soit au remplacement, soit à la réparation dans ses ateliers du matériel reconnu défectueux et n'entraîne aucune autre responsabilité de la part d'IMESIT quant aux conséquences directes et indirectes, tant sur les personnes que sur les biens, de la défaillance des marchandises vendues.

### **3.2. Logiciels et Progiciels**

Les logiciels et progiciels sont garantis par l'auteur ou le distributeur des logiciels et progiciels dans les conditions visées dans la documentation associée audits logiciels et progiciels.

En aucun cas, IMESIT ne fournit une garantie quelconque en ce qui concerne les logiciels et progiciels.

Le Client est informé que les logiciels et progiciels ne peuvent être exempts de défauts ou de bogues.

Il appartient au Client de souscrire un contrat de maintenance à cet effet.

#### **ARTICLE 4 - PROPRIETE DES LOGICIELS ET PROGICIELS ET REPRODUCTION**

Conformément aux loi n°57-298 du 11 mars 1957 et n°57-560 du 3 juillet 1985, le Client s'interdit de procéder à toutes copies autres que celles qui sont autorisées dans le cadre de la présente législation. De manière générale, il s'interdit tout acte qui pourrait porter atteinte au droit des auteurs et de leurs ayants droit.

Le Client s'engage à respecter le droit de propriété propre aux logiciels et progiciels ayant fait l'objet d'une commande auprès de IMESIT.

#### **ARTICLE 5 - DELAIS DE LIVRAISON**

Les délais de livraison indiqués dans les documents transmis au Client ne sont que purement indicatifs.

Ils ne commencent à courir qu'à compter de la réception du moyen de paiement par IMESIT.

Tout retard de livraison ne pourra entraîner ni annulation, ni indemnité.

#### **ARTICLE 6 - RESOLUTION**

Si dans les trente (30) jours suivant l'envoi de la première relance, le Client ne s'est toujours pas acquitté des sommes restant dues au titre du contrat conclu avec IMESIT, le contrat sera résolu de plein droit, sans autre formalité. Le Client en sera alors avisé par Lettre Recommandée avec Avis de Réception.

En outre, IMESIT se réserve le droit de réclamer des dommages et intérêts au Client défaillant.

La mise en application de la présente clause entraîne automatiquement la restitution à IMESIT des marchandises livrées. Le Client s'engage à ne porter aucun obstacle à l'exécution de la présente clause et notamment à permettre à tout moment, au vendeur où a son mandataire, l'accès au matériel livré mais non payé.

L'existence de la présente clause n'interdit pas au vendeur de renoncer au bénéfice de celle-ci et de poursuivre le paiement intégral du prix.



# CONDITIONS GENERALES D'INTERVENTION

## **ARTICLE 1 - CHAMP D'APPLICATION**

Les présentes conditions générales d'intervention sont applicables à tous les contrats de prestations de services conclus entre IMESIT et le Client. Elles complètent les Dispositions Générales ci-dessus sans les remplacer.

Sont expressément exclus du champ d'application des présentes Conditions Générales d'Intervention les contrats à exécution successive tels que les contrats de fourniture de services de téléphonie ou d'accès Internet, les contrats de maintenance de systèmes et/ou de réseaux informatiques et/ou téléphoniques, les contrats de sauvegarde en ligne et tous autres contrats de longue durée conclu entre IMESIT et le Client.

Les présentes conditions générales d'intervention sont donc applicables, notamment, aux interventions de dépannage dans les propres ateliers d'IMESIT ou chez le Client, aux prestations d'installation et de mise en œuvre des matériels vendus.

Au cas où les prestations définies ci avant seraient accompagnées ou précédées d'une vente de marchandises par IMESIT, les conditions générales de vente de marchandises ci-dessus seraient applicables en sus des présentes conditions générales d'intervention.

## **ARTICLE 2 - DELAIS D'INTEVENTION**

Les délais d'intervention indiqués dans les documents transmis au Client ne sont que purement indicatifs.

Ils ne commencent à courir qu'à compter de la réception de l'accord formel du Client par IMESIT.

Tout retard d'intervention ne pourra entraîner ni annulation, ni indemnité.

## **ARTICLE 3 - OBLIGATIONS DU CLIENT**

Le Client doit apporter sa pleine et entière collaboration à IMESIT pour la réalisation de sa prestation, et notamment :

- Par la mise à disposition de personnel, sur demande exprès de IMESIT et uniquement dans les locaux du Client ;
- En permettant un libre accès à IMESIT à ses locaux et aux équipements objets de la prestation ;
- En permettant à IMESIT un libre usage du courant électrique et de ses moyens de communication (téléphone, fax, Internet...etc.) ;
- En s'assurant, avant toute intervention d'IMESIT, que toutes les opérations nécessaires à la protection et à la sauvegarde de ses données, programmes et/ou fichiers informatiques ont bien été réalisées et que toutes les mesures nécessaires ont été prises pour en assurer la confidentialité et la sécurité.

## **ARTICLE 4 - RESPONSABILITE D'IMESIT**

IMESIT ne contracte vis-à-vis du Client qu'une obligation de moyens. Elle n'est donc tenue que de mettre en œuvre tous les moyens nécessaires à l'exécution de sa prestation.

IMESIT ne saurait donc être tenue pour responsable, dès lors que tous les moyens nécessaires ont été mis en œuvre, de l'inexécution partielle ou totale de la prestation commandée par le Client.

De même, la responsabilité d'IMESIT ne saurait être engagée en cas de perte par le Client de tout ou partie de ses programmes, données ou fichiers non sauvegardés et protégés par lui préalablement à l'intervention d'IMESIT.

IMESIT s'engage à mener à bien la tâche confiée par son Client conformément aux règles de l'art et de la meilleure manière compte tenu des techniques actuelles.

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE SERVICES

## **ARTICLE 1 - CHAMP D'APPLICATION**

Les présentes Conditions Générales de Services sont applicables à toutes prestations de service autres que celles qui sont couvertes par les Conditions Générales d'Intervention ci-dessus

Elles complètent les dispositions générales ci-dessus sans les remplacer.

Au cas où prestation de service serait accompagnée ou précédée d'une vente de marchandise par IMESIT, les Conditions Générales de Vente de Marchandise seraient applicables en sus des présentes Conditions Générales de Service.

## **ARTICLE 2 - SOUSCRIPTION DU CONTRAT DE SERVICE**

### **2.1. Justificatifs**

IMESIT se réserve le droit de demander au Client tout justificatif et notamment de justifier de son identité par la fourniture à IMESIT des documents suivants (étant entendu que l'utilisation principale du Service doit se faire en France métropolitaine) :

- Un extrait Kbis de moins de trois mois ou tout document comportant les mentions légalement obligatoires pour la désignation de la personne morale ;
- Une pièce officielle attestant de la qualité du signataire et de l'étendue de ses pouvoirs ;
- Un justificatif d'identité de la personne physique dûment mandatée pour souscrire le Contrat de Service au nom de la personne morale ; Il devra justifier d'une domiciliation bancaire par la fourniture d'un relevé d'identité bancaire, postal ou de caisse d'épargne. IMESIT pourra demander éventuellement tout autre document qu'il juge nécessaire en complément ;

### **2.2. Souscription**

La souscription du Contrat de Service est effective à la signature du Bon de Commande par le Client.

### **2.3. Conditions de souscription**

IMESIT se réserve le droit de refuser la souscription au Contrat de Service si l'une des conditions suivantes n'est pas respectée :

- Le règlement de toutes les dettes contractées par le Client auprès de IMESIT au titre d'un autre Contrat ;
- La fourniture de tous les justificatifs demandés par IMESIT ;
- L'accord donné par les centres de paiement bancaire concernés ;
- Les déclarations exactes du Client ;
- Le contrôle anti-fraude.

Dans ce cas, la demande de souscription sera automatiquement annulée et le Client prévenu par mail. IMESIT se réserve le droit de ne pas accepter la souscription au Contrat de Service dans le cas de non-fourniture d'un ou plusieurs justificatifs demandés.

La souscription du Contrat de Service s'effectue directement auprès de IMESIT ou auprès de l'un de ses distributeurs agréés, apporteurs, revendeurs ou espaces agréés.

Il est précisé qu'au cas où, postérieurement à la souscription du Contrat de Service, le Client désirerait souscrire à de nouveaux Services ou options, ou modifier les formules d'abonnements, lesdites demandes de modifications peuvent s'effectuer par courrier électronique. Il est expressément entendu que le Client ayant souscrit au Contrat de Service auprès de IMESIT donne mandat à ce dernier pour effectuer toute modification. En conséquence, les Conditions Générales en vigueur au jour de la modification (disponibles sur [www.imesit.fr](http://www.imesit.fr)) trouveront également plein effet.

Le Client ne pourra pas demander à IMESIT de modifier les conditions de son offre en dehors de la gamme décrite dans la fiche tarifaire.

Si le Client a omis de faire état de l'existence de dettes préalables à l'égard de IMESIT ou si le Client a effectué des déclarations inexactes lors de la souscription du Contrat, IMESIT lui adressera, par tout moyen, une mise en demeure de régulariser sa situation dans un délai maximal de huit (8) jours calendaires, à compter de la mise en demeure. A défaut de régularisation à l'issue de ce délai, le présent Contrat sera résilié de plein droit. Toute somme éventuellement dues au titre du Contrat résilié et des Contrats précédents sont compensables avec toutes sommes détenues par IMESIT pour le compte du Client, à quelque titre que ce soit.

IMESIT se réserve le droit de refuser les souscriptions émanant de demandeurs ne présentant pas, après étude de leur dossier, toutes les garanties d'utilisation du Service de manière non-abusive ou présentant des risques de défaut de paiement.

### **ARTICLE 3 - DURÉE DU CONTRAT DE SERVICE**

Le Contrat de Service est conclu pour une durée indéterminée à compter de l'activation du Service, sauf s'il est prévu une durée minimale d'engagement, suivant les Conditions Particulières du Service souscrit par le Client ou mention portée au Bon de Commande. Le Contrat de Service pour lequel une durée minimale d'engagement est prévue sera reconduit par tacite reconduction pour de nouvelles périodes d'engagement de douze (12) mois.

### **ARTICLE 4 - GARANTIE**

IMESIT se réserve le droit de demander au Client, lors de la souscription du Contrat ou à tout moment au cours de son exécution, et notamment en cas de retard, d'incident de paiement ou de dépassement d'encours, le versement d'un dépôt de garantie, d'une avance sur consommation ou l'engagement d'une caution pouvant aller jusqu'à six (6) mois de consommation et abonnement estimés.

IMESIT peut, sans préavis, utiliser le dépôt de garantie ou l'avance sur consommation afin de faire face à tout coût, perte ou responsabilité encourus consécutivement à un manquement aux obligations du Client.

Les montants versés au titre de toute garantie pourront être compensés contractuellement avec les sommes dont le Client demeurerait débiteur au titre de son Contrat de Service, en cours ou résilié, non judiciairement contesté. Le solde éventuellement dû par IMESIT au Client lui sera restitué dans un délai de trente (30) jours après résiliation de tous ses Services par le Client et après l'extinction de toute dette envers IMESIT. Toute somme déposée entre les mains de IMESIT ne porte aucun intérêt avant la mise en demeure de restitution.

Le Client dispose d'un délai de trois (3) jours ouvrés pour accepter le principe et le montant de cette avance permanente sur consommations ou du dépôt de garantie. A défaut de produire l'avance sur consommations ou le dépôt de garantie, le Contrat de Service est réputé caduc, à l'issue de ce délai et sera donc annulé, le Client ne pouvant solliciter le moindre remboursement de frais et renonçant à solliciter le moindre préjudice auprès de IMESIT (notamment du fait de l'acquisition de matériels de radiotéléphonie). Tant que l'avance sur consommations n'est pas encaissée par IMESIT, le Client reconnaît que son abonnement ne pourra pas prendre effet.

La restitution du dépôt de garantie ou la décharge de la caution interviennent après la résiliation du Contrat, sous réserve du règlement par le Client de l'intégralité des sommes restant dues par le Client à IMESIT.

### **ARTICLE 5 - TARIFS ET RÉVISION DE PRIX**

Les tarifs applicables aux Services sont ceux en vigueur au moment de la souscription des Services et sont définis dans le Bon de Commande ou dans la fiche tarifaire mise à disposition du Client lors de la souscription de son Contrat de Service et demeurant à la disposition de celui-ci.

IMESIT se réserve cependant le droit de modifier ses tarifs à tout moment sous réserve de ce qui est dit ci-après. Toute baisse générale de tarifs pourra être réalisée par IMESIT dans délai particulier. Lorsqu'une remise particulière aura été accordée, la tarification initiale pourra être à nouveau appliquée par IMESIT. En cas de hausse des tarifs, ceux-ci seront communiqués au Client au minimum un (1) mois avant leur entrée en vigueur, par tous moyens.

### **ARTICLE 6 - CONTESTATIONS**

Une facture n'ayant pas été contestée par le Client dans un délai de trente (30) jours à compter de sa date d'émission est réputée acceptée par ce dernier dans son principe et dans son montant. La contestation élevée par le Client à l'encontre de la facture ne peut en aucun cas le dispenser de son paiement. Toute réduction de la facture contestée donnera lieu à l'émission d'un avoir venant en déduction de la facture suivante après accord des deux parties.

La facturation du Client est établie à partir des données enregistrées systématiquement et de manière inaltérable sur les supports informatiques de IMESIT. Ces supports informatiques sont conservés par IMESIT pendant une durée de un an à compter de la date d'établissement de la facture. Ces supports ont la valeur d'un écrit au sens donné à ce terme par l'article 1347 du Code Civil français. Les enregistrements figurant dans le système d'horodatage et de taxation de IMESIT font foi de l'utilisation, de la durée et de la destination des appels par le Client jusqu'à preuve du contraire. IMESIT tient à la disposition du Client ces éléments (détail des communications et éléments sur les prestations facturées au titre du Contrat de Service).

IMESIT (ou le centre de traitement gestionnaire du Contrat) tient à la disposition du Client les éléments d'informations concernant la facturation pour la période précisée ci-dessus. IMESIT (ou le centre de traitement gestionnaire du Contrat) est cependant relevé de cette obligation lorsqu'il fournit au Client le détail de ses communications.

## **ARTICLE 7 - ENGAGEMENTS ET RESPONSABILITÉ DE IMESIT**

IMESIT s'engage à apporter toute la compétence et le soin nécessaires à la fourniture des Services et à mettre en œuvre toutes les dispositions nécessaires afin d'assurer les Services de manière permanente et continue.

Pour certains Services, IMESIT s'engage contractuellement vis à vis de ses Clients sur une Garantie de Temps de Rétablissement (ci-après désignée « GTR ») de moins de quatre (4) heures en heures ouvrées soit du lundi au vendredi de 9h00 à 18h00 hors jours fériés, en dehors des périodes de maintenance et sous réserve de règlement des factures IMESIT par le Client. En cas de dépassement de ce délai, des pénalités s'appliquent. Ces dernières sont calculées sur la base de l'abonnement mensuel du Service soumis à GTR.

Cet engagement ne commence à exister qu'à partir de la mise en production dudit service et ne saurait réduire les délais d'activation tels que définis dans les Conditions Particulières du service considéré.

Les quatre (4) heures courent à partir de la signalisation de l'incident à nos services. L'ouverture du ticket d'incident s'effectue par le Client à partir du formulaire « Contact » du site [www.imesit.fr](http://www.imesit.fr)

En cas de non-respect du temps de rétablissement, IMESIT versera une indemnité libératoire telle que définie ci-après :

- Rétablissement dans un délai inférieur à 4 heures : Aucune indemnité ne sera versée
- Rétablissement dans un délai compris entre 4 et 8 heures : Indemnité égale à la moitié de l'abonnement mensuel du service considéré.
- Rétablissement dans un délai supérieur à 8 heures : Indemnité égale à l'abonnement mensuel du service considéré.

Catalogue des offres : pour certains Services, IMESIT s'engage contractuellement vis à vis de ses Clients sur un ensemble de garanties figurant en annexe du Bon de Commande signé par le Client.

La responsabilité de IMESIT ne saurait être engagée lorsque l'interruption de Service ou le non-respect des engagements résulte

- D'une mauvaise utilisation des Services par le Client et/ou ses correspondants,
- Du fait d'un tiers,
- Du fait du Client ou de son installateur et en particulier du non-respect des spécifications techniques IMESIT disponibles sur le site [www.imesit.fr](http://www.imesit.fr) pour la mise en œuvre du Service ou d'un mauvais fonctionnement de la desserte interne,
- Du non-respect des procédures d'installation ou d'utilisation du Matériel, et notamment en cas d'utilisation par le Client ou son correspondant de matériel incompatible avec le fonctionnement du Service, ou susceptible d'en perturber le fonctionnement.
- D'une modification de Service demandée par le Client ou son installateur,
- D'un élément non fourni et/ou non installé par IMESIT,
- De difficultés exceptionnelles et, en particulier, de l'existence de contraintes particulières ou de la nécessité de mettre en œuvre des moyens spéciaux (tel que : accès réglementé, interdiction de passage, obstacles naturels, configurations architecturales non accessibles par des moyens usuels) non imputables à IMESIT,
- De la divulgation par le Client, par tous moyens, du ou des codes d'accès aux Services à une tierce personne non autorisée,
- De la suspension de l'accès au Service dans les cas visés aux présentes,
- Du dysfonctionnement total ou partiel du ou des Service(s) résultant de perturbations ou d'interruptions des moyens de télécommunications gérés par des opérateurs auxquels est connecté IMESIT,
- D'aléas de propagation d'ondes électromagnétiques qui peuvent entraîner des perturbations ou des indisponibilités locales,
- De la suspension dans l'exécution des Services dans le cadre de la maintenance du réseau, étant précisé que, sauf urgence, ces opérations seront effectuées en dehors des périodes de haut trafic et qu'un soin particulier sera apporté afin de réduire au maximum la période d'indisponibilité,
- De la restriction à la fourniture des Services ou de cessation du droit d'exploitation des réseaux décidés par l'autorité publique,
- De modifications dues à des prescriptions à IMESIT par l'Arcep ou tout autre organisme réglementaire,
- D'un cas de force majeure ou cas fortuit, tels que définis aux présentes.
- Du non-respect des obligations et responsabilités du Client.

IMESIT accorde au Client le droit d'utilisation du nom, de la marque et du logo de IMESIT ainsi que de la description fonctionnelle et synthétique des services contractualisés dans le cadre des actions de communication du Client : communiqués de presse, plaquettes marketing, inscription sur les sites web.

## **ARTICLE 8 - OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉS DU CLIENT**

Le Client est tenu au paiement de l'ensemble des sommes facturées au titre du Contrat ainsi que de celles relatives au(x) Service(s) et/ou option(s) éventuellement souscrit(s) et de l'exécution de l'ensemble de ses obligations.

Le Client s'engage à communiquer à IMESIT une adresse email valide qui servira de contact principal pour toutes les communications de IMESIT vers le Client.

Le Client s'engage à communiquer à IMESIT dans les plus brefs délais toute modification nécessaire à la bonne exécution du Contrat de Service, notamment de tout changement de coordonnées bancaires, raison sociale, adresse ou adresse email.

Il est de la responsabilité du Client de ne pas communiquer des informations inexactes à IMESIT, notamment dans le libellé de ses coordonnées. En cas de défaut de déclaration (omission de l'existence de dettes préalables à l'égard de IMESIT ou déclarations inexactes lors de la souscription du Contrat de Service), IMESIT adressera au Client, par tout moyen, une mise en demeure de régulariser sa situation dans un délai maximal de huit (8) jours calendaires.

Dans le cadre d'opérations de support, le Client s'engage à mener toute action à la demande des techniciens IMESIT, et notamment à redémarrer ses équipements afin de résoudre d'éventuels dysfonctionnements. De même, dans le cadre d'opérations de support, le Client s'engage à laisser les techniciens IMESIT se connecter par Internet sur son ordinateur au travers d'un logiciel d'assistance à distance.

Le Client reste seul responsable de la conservation, de la confidentialité et de l'utilisation des codes d'accès, identifiants et lignes fournis par IMESIT, indispensables à l'utilisation de certains Services ou en vue de modifier l'offre initialement souscrite, ainsi que tous les actes qu'ils permettent de réaliser. Le Client reste responsable des connexions ou des appels émis depuis ses équipements au travers de ses identifiants, codes d'accès ou lignes. Il appartient au Client de prendre toutes mesures propres à assurer la sécurité des données relatives à son Contrat et de ces différents codes (personnalisation) et/ou identifiants. IMESIT ne saurait être responsable des conséquences que pourrait avoir toute divulgation, même accidentelle, de ces codes et/ou identifiants à un tiers. En cas de divulgation, détournement, perte ou vol de ses identifiants, codes d'accès ou lignes, le Client doit sans délai demander de nouveaux identifiants et codes personnels en se connectant sur le formulaire « Contact » du site [www.imesit.fr](http://www.imesit.fr). Le Client est responsable des conséquences pécuniaires d'une utilisation frauduleuse ou abusive des identifiants, codes d'accès ou lignes fournis par IMESIT dans le cadre du Service. Toute connexion avec les identifiants, codes d'accès ou lignes du Client sera réputée avoir été effectuée par ce dernier.

Le Client s'engage à utiliser les Services de manière non-abusive et s'interdit toute utilisation contraire aux lois et règlements en vigueur. Il s'engage notamment (mais pas exclusivement) à ne pas utiliser (ou autoriser/ permettre à un tiers d'utiliser) les Services pour transmettre des informations, offrir tout service, recevoir des éléments ou des données de quelque nature que ce soit, qui seraient en violation des lois et règlements en vigueur, qui présenteraient un caractère abusif, menaçant, choquant, diffamatoire, pornographique ou qui pourraient être considéré comme offensant par tout autre moyen, ou encore porteraient atteinte à des engagements de confidentialité ou violeraient des droits de propriété intellectuelle ou industrielle ou autre. Le Client s'engage également à ne pas transmettre en connaissance de cause ou par négligence tout élément électronique et/ou logique via le Service qui causerait ou serait susceptible de causer un dommage de quelque nature que ce soit aux systèmes informatiques de IMESIT ou à d'autres utilisateurs de l'Internet.

Le Client fera son affaire personnelle des droits et obligations envers la SACEM et la SCPA.

Dans le cas d'une location ou d'une mise à disposition à titre gracieux de matériels, équipements et/ou des services, le client s'engage :

- À restituer le matériel loué ou mis à disposition dans les conditions prévues aux Conditions Particulières.
- À cesser l'utilisation des services mis à disposition dans l'heure suivant une demande dans ce sens provenant de IMESIT.

Si les matériels ne sont pas retournés ou si les services continuent à être utilisés après ces délais, IMESIT pourra les facturer au tarif en vigueur.

En tout état de cause, le Client est responsable des équipements/matériels mis à disposition ou loués par IMESIT et devra les restituer en bon état. Dans le cas contraire, le matériel sera facturé au tarif en vigueur ou le cas échéant dans les termes et conditions prévus dans les Conditions Particulières.

Le Client accorde à IMESIT le droit d'utilisation du nom, de la marque et du logo du Client ainsi que de la description fonctionnelle et synthétique des services contractualisés dans le cadre des actions de communication de IMESIT : communiqués de presse, plaquettes marketing, inscription sur les sites web.

## **ARTICLE 9 - SUSPENSION, RÉSILIATION & CESSION**

### **9.1. Suspension ou interruption des Services**

IMESIT se réserve le droit de suspendre totalement ou partiellement (l'accès aux numéros d'urgence étant toujours possible) et sans préavis, l'exécution du Contrat de Service ou de limiter l'accès aux Services souscrits par le Client, après avoir avisé ce dernier par tout moyen :

- Dans l'attente éventuelle de l'exécution par le Client de l'une de ses obligations prévues au titre du Contrat de Service,
- Dans l'attente du règlement du dépôt de garantie ou de l'engagement de caution ou de l'avance sur consommation visés aux présentes,
- En cas de non-paiement total ou partiel par le Client des sommes dues,
- En cas de dépassement du seuil d'encours du Client
- En cas d'augmentation anormalement excessive du montant des consommations du Client, ceci en vue de préserver les intérêts du Client,
- En cas de force majeure, telle que définie aux présentes ;
- Si le client réalise plus de trente (30) transactions SIP par seconde
- Si la durée moyenne quotidienne des appels est inférieure à quarante (40) secondes
- Si l'ASR quotidien est inférieur à 50% (ASR correspond au nombre d'appels décrochés divisé par le nombre total d'appels émis)
- En cas d'utilisation inappropriée ou non conforme du Service

Le rétablissement des Services souscrits après suspension peut donner lieu à la facturation de frais de remise en service, auxquels peuvent s'ajouter la fourniture par le Client de toute nouvelle garantie jugée utile par IMESIT.

En cas de suspension des Services supérieure à 2 (deux) mois, IMESIT se réserve le droit de résilier le présent Contrat par l'envoi d'un email notifiant de cette résiliation.

### **9.2. Résiliation**

Le Client peut résilier le Contrat de Service par lettre recommandée avec accusé de réception ou à partir du formulaire « Contact » du site [www.imesit.fr](http://www.imesit.fr) ou pour les Services de Téléphonie au travers d'une portabilité sortante chez un opérateur titulaire d'une licence auprès de l'ARCEP. La résiliation sur demande directe du Client entraîne la fin de l'ensemble des Services, ce qui, en application de la réglementation en vigueur, a pour effet de rendre inactifs, et par voie de conséquence, inéligibles à la portabilité les numéros utilisés par le Client dans le cadre de son abonnement. Dès lors, dans l'hypothèse où le Client souhaite faire porter son numéro, il lui appartient de ne pas procéder directement à la résiliation du Contrat et de faire une demande de portabilité sortante. Il est entendu que si le Client a souscrit au Contrat de Service par le biais d'un distributeur ou revendeur agréé par IMESIT, le Client donne mandat à ce revendeur pour effectuer la résiliation pour son compte. Toute demande de résiliation prendra effet au dernier jour du mois M+1 pour le(s) Contrat(s) de Service(s) conclu(s) pour une durée indéterminée et à la date de fin d'engagement pour le(s) Contrat(s) de Service(s) conclu(s) avec une durée d'engagement.

Par ailleurs, dans le cas de Contrat(s) conclu(s) avec une durée d'engagement, le Client pourra résilier le Contrat de Service en respectant les préavis ci-après :

- Un préavis de trois (3) mois avant la date de fin de la première période d'engagement,
- Un préavis d'un (1) mois, avant le terme de chaque période annuelle d'engagement dans le cadre de la tacite reconduction. Dans le cas où le Contrat de Service serait résilié avant la date de fin d'engagement, le Client sera tenu au paiement du montant dû au titre de la fraction non échue de la période d'engagement du Contrat de Service.

Dans le cas de Contrat(s) conclu(s) à durée indéterminée, le client pourra résilier à tout moment son contrat sans avoir à respecter un délai de préavis, toutefois, toute demande de résiliation prendra effet au dernier jour du mois suivant la réception par IMESIT de la lettre de résiliation.

Aucune résiliation ne saurait intervenir entre la date de souscription du présent Contrat de Service, et la date d'activation du service.

Les options étant souscrites sur un Service donné et pour une durée indéterminée sauf Condition Particulière, la résiliation du Service portant l'option entraînera la résiliation de cette dernière.

Dans le cadre d'une continuité de Services, IMESIT se réserve le droit d'effectuer le transfert de ses Clients vers toute autre Société de Commercialisation de Services ou tout Opérateur de son choix ayant reçu l'agrément de IMESIT. Le Client ne pourra alors se prévaloir de ce transfert pour résilier son Contrat de Service.

Le Contrat de Service peut être résilié par IMESIT sans délai ni préavis sauf disposition contraire prévue aux présentes et sans que le Client ne puisse prétendre à une quelconque indemnisation, dans les cas suivants :

- Défaut de déclaration ou fausse déclaration du Client concernant le Contrat de Service après mise en demeure restée infructueuse,
- Manquement du Client à une quelconque de ses obligations contractuelles,
- Non-paiement total ou partiel des sommes dues après mise en demeure restée sans effet,
- Défaut de constitution des garanties dans les conditions décrites aux présentes,
- Non activation du ou des Service(s) dans un délai de trois (3) mois à compter de la souscription,
- Non continuation du Contrat de Service décidée par l'administrateur judiciaire dans le cadre d'une procédure de redressement judiciaire ou de mise en liquidation judiciaire de la société,
- Faillite personnelle prononcée judiciairement,
- Résiliation et/ou modifications substantielles des relations contractuelles entre IMESIT et les autres opérateurs,
- Perte des autorisations d'exploitation du réseau,
- En cas d'utilisation inappropriée ou abusive d'une offre de Service comprenant des communications illimitées,
- Contestation par IMESIT de l'usage non conforme du Service tel qu'il est décrit dans les Conditions Particulières.

Le présent Contrat de Service ne peut être cédé ou transmis par le Client, sous quelque forme que ce soit, en totalité ou en partie, sans accord préalable exprès et écrit de IMESIT. IMESIT peut céder, transférer ou apporter à un tiers sous une forme quelconque, les droits et obligations nés du Contrat de Service.

## **ARTICLE 9 – PROPRIÉTÉ, MANDAT ET PORTABILITÉ**

Le Client certifie être titulaire des lignes pour lesquelles il souscrit aux Services IMESIT, bénéficiaire d'un abonnement au service téléphonique d'un opérateur et mandater IMESIT et ses prestataires techniques pour mener en son nom et pour son compte auprès des opérateurs, toutes les étapes nécessaires à la mise en œuvre du service automatique de présélection, de revente de l'abonnement, du dégroupage partiel ou total et de la portabilité. Le Client reconnaît avoir été informé que la mise en œuvre de la revente de l'abonnement, du dégroupage partiel ou total et de la portabilité entraînera la résiliation auprès de son ancien opérateur de ses abonnements téléphoniques et de ses services haut débit sans préjudice des dispositions contractuelles le liant à celui-ci dont il reconnaît faire son affaire. IMESIT ne pourra être tenue responsable de tout dysfonctionnement dans les opérations de portabilité dû à l'opérateur attributaire et/ou l'opérateur cédant de la ligne à porter empêchant ou retardant la portabilité effective (à titre d'exemple tout refus de portabilité lié à la situation de la ligne chez l'opérateur attributaire et/ou cédant) ainsi que de toute action impactant la ligne à porter et effectuée par l'opérateur attributaire et/ou cédant avant que la portabilité ne soit effective.

## **ARTICLE 1 - CHAMP D'APPLICATION**

Les présentes Conditions Particulières de Services de Téléphonie Fixe sont applicables à toute fourniture d'abonnement de téléphonie fixe permettant le transport de la voix sur les réseaux filaires ou fibre optique.

Sont en particulier exclus les abonnements de téléphonie Mobile ainsi que la fourniture d'accès Internet.

Elles s'ajoutent aux Dispositions Générales ainsi qu'aux Conditions Générales de Services ci-dessus qu'elles complètent sans les remplacer.

## **ARTICLE 2 - DESCRIPTION DU SERVICE**

Dans le cadre du Service de téléphonie, IMESIT propose à ses Clients des lignes destinées à se substituer à des lignes téléphoniques d'opérateurs permettant de recevoir et d'émettre des appels vers toutes les destinations (fixe, mobile, numéros spéciaux, international). Il existe deux (2) types d'accès proposés par IMESIT dans le cadre du Service de téléphonie : de la téléphonie IP et de la téléphonie traditionnelle (présélection et revente de l'abonnement en ligne analogique, accès de base et accès primaire, accès téléphonique RNIS).

L'accès à la téléphonie IP est subordonné à ce que le Client dispose d'équipements IP (téléphones, adaptateurs, IPBX, softphone, etc.) et d'un accès au réseau Internet.

IMESIT choisira pour le compte du Client le meilleur accès possible et le Service est proposé sous réserve d'éligibilité et de compatibilité technique.

IMESIT propose plusieurs offres de communications, au forfait ou à la consommation, comme défini sur le Bon de Commande et dont les tarifs sont indiqués sur la grille tarifaire en vigueur au moment de la souscription.

Dans le cadre du Service de téléphonie, IMESIT propose à ses Clients de souscrire à une tranche de numéros. Pour les Clients qui y souscrivent, IMESIT s'engage à réserver l'ensemble des numéros de la tranche pendant toute la durée du Contrat de Service. IMESIT pourra facturer au Client les numéros réservés non utilisés, ou les libérer et les attribuer à un autre Client, notamment si le Client utilise moins de 80 % des numéros de la tranche.

Le Client peut choisir de modifier le numéro présenté à l'appelé à partir de sa ligne sous réserve que ce soit pour utiliser un autre numéro dont le Client est l'affectaire ou pour lequel il dispose d'une autorisation expresse de l'affectaire du numéro. En cas de non-respect de cette règle, IMESIT se réserve le droit de suspendre le service de présentation du numéro d'appelant sur le poste appelé.

Dans le cadre du Service de Téléphonie IP, chaque appel est limité à une durée maximum de 240 minutes.

Dans le cadre du Service de Téléphonie, IMESIT peut fournir des numéros géographiques (01, 02, 03, 04 et 05) ou VoIP (09), ou encore des numéros internationaux.

### **2.1. Forfaits illimités**

Les forfaits illimités sont destinés aux entreprises ou aux particuliers, dans le cadre d'un usage conversationnel entre personnes physiques, et en dehors des professionnels des télécommunications : opérateurs, téléboutiques, téléprospection, phoning, centres d'appels, cartes prépayées, services vocaux. Pour les Particuliers les forfaits illimités sont réservés à un usage strictement privatif et familial.

L'envoi de fax en nombres (fax mailing) est interdit depuis une ligne IMESIT. En cas d'utilisation abusive d'un forfait illimité, IMESIT se réserve le droit de résilier le forfait illimité ou de le migrer automatiquement vers une offre à la consommation, sans droit de retour à une offre illimitée pour le Client, de facturer rétroactivement les consommations abusives au(x) tarif(s) adapté(s), et d'appliquer une pénalité forfaitaire de 180€HT par ligne.

Peut être considéré comme abusif l'utilisation ininterrompue du forfait par le biais notamment d'une composition automatique et en continu de numéros sur la ligne, ou l'utilisation de process automatique pour le lancement des appels.

Dans le cadre des forfaits illimités, les appels sont illimités vers les destinations incluses, hors numéros courts, numéros satellites, numéros spéciaux et numéros mobiles à services spéciaux (Mobility, Pager, Perso, Alternative, etc.). Dans le cadre des offres d'appels illimités vers la flotte mobile IMESIT, les appels sont illimités depuis les lignes fixes bénéficiant d'un abonnement IMESIT adapté vers les mobiles de l'entreprise bénéficiant d'un forfait mobile actif chez IMESIT, sous réserve de souscription de l'option, valable au plus tard le lendemain de la portabilité.



Lors de l'activation des offres, les appels sortants vers certaines destinations sont bloqués afin de prévenir de sur-consommations involontaires. La liste des destinations concernées est disponible sur <http://www.imesit.fr>. A sa demande, le Client peut lever la restriction d'appels vers ces destinations par la signature d'une décharge qu'il peut obtenir sur simple demande au service client.

### **2.2. Offres Centrex (ou Communications Unifiées ou téléphonie IP IMESIT)**

les forfaits et les packs sont réservés à un usage individuel et ne peuvent pas être mutualisés sur plusieurs collaborateurs (un forfait = un Utilisateur unique = un numéro). Les offres Centrex sont proposées avec ou sans durée d'engagement. Les abonnements mensuels aux forfaits Centrex incluent 5€HT de Licence Logicielle et, pour les abonnements illimités, 5€HT de Support Entreprise et 4€HT de location de matériel pour les Packs avec engagement. Les offres Centrex incluent par défaut l'option d'envoi de sms. Le sms est facturé par acte et par destinataire, au tarif en vigueur. Cette option peut être désactivée sur simple demande au Service Client. Les offres Centrex incluent par défaut l'option d'envoi de sms. Le sms est facturé par acte et par destinataire, au tarif en vigueur. Cette option peut être désactivée sur simple demande au Service Client.

### **2.3. Enregistrement d'appels**

Dans certains cas particuliers, IMESIT met à disposition du client un service d'enregistrement d'appel. Le Client est informé que l'option est proposée sous réserve d'éligibilité technique. Le Client donne pour instruction à IMESIT d'enregistrer les appels entrants et/ou sortants de tout ou partie de ses lignes, de stocker les enregistrements au format mp3 et de lui fournir un accès à ces fichiers.

Les fichiers d'enregistrements sont conservés un an.

L'espace de stockage mis à disposition dans le cadre de l'option ne permet pas au Client de stocker d'autres fichiers que les enregistrements d'appels. La capacité de stockage de l'espace mis à disposition du Client dépend du nombre d'options activées. Si le Client vient à dépasser cette capacité de stockage, de l'espace additionnel lui sera facturé automatiquement en complément, au tarif en vigueur. Le Client autorise IMESIT à utiliser, conserver et accéder aux fichiers stockés afin de fournir le Service au Client, et notamment à pouvoir copier les fichiers à des fins de sauvegarde.

Lors de la résiliation de toutes les options « enregistrement d'appels du Client, l'accès au serveur ftp et aux fichiers sera supprimé simultanément et le Client est informé qu'il ne pourra plus y accéder.

IMESIT ne pourra en aucun cas être tenu responsable du stockage, des fichiers ou de leur contenu, et notamment :

- L'espace de stockage FTP fourni par IMESIT est propre au Client, et ce dernier s'assure de maintenir un niveau de sécurité suffisant. IMESIT décline toute responsabilité dans le cas d'un accès non autorisé.
- IMESIT n'est en aucun cas responsable des fichiers stockés, ou de leur contenu, ni des actions menées par le client sur les fichiers (IMESIT décline notamment toute responsabilité dans le cas où le client supprime un fichier de son espace de stockage, étant entendu que IMESIT ne pourra le récupérer)
- L'option d'enregistrement de stockage est disponible en France métropolitaine uniquement. IMESIT pourra en restreindre l'accès depuis d'autres régions.
- À tout moment, IMESIT peut modifier ou supprimer le Service, en tout ou en partie.

IMESIT ne garantit pas et ne déclare pas que le Service fonctionnera de manière ininterrompue, ni qu'il sera exempt d'erreurs, ni que les défauts seront corrigés.

Dans la mesure prévue par la loi, IMESIT n'aura aucune responsabilité envers le client ou tout utilisateur en cas de dommages, y compris, notamment de dommages directs, indirects, incidents, ou consécutifs, ou de dommages basés sur des manques à gagner ou pertes de chiffre d'affaires (réels ou anticipés), pertes d'utilisation, perte d'activité ou pertes, dommages ou corruptions des données, quelles que soient les conditions de survenance des dommages, qu'il s'agisse de responsabilité contractuelle ou légale, que la responsabilité résulte d'un manquement à une obligation légale, ou d'une fausse déclaration ou de tout autre fondement, que cette perte ou ce dommage ait été prévisible ou envisageable par le client ou par IMESIT.

Les données du Client sont celles fournies et/ou renseignées par le client et/ou ses utilisateurs dans le cadre de l'Utilisation du Service. Le Client reconnaît et accepte que son utilisation de la plateforme IMESIT peut être supervisée par IMESIT qui pourra accéder à ses données.

Le Client reconnaît en acceptant les présentes Conditions, autoriser IMESIT à traiter ses données conformément à ses accords avec IMESIT relativement à la fourniture du Service. Le traitement des données du Client par IMESIT est limité à l'exécution par IMESIT de ses obligations en application du contrat qui le lie au Client dans le cadre de la mise à disposition du Service. IMESIT s'interdit toute autre utilisation des données du Client sans avoir obtenu son accord préalable et écrit à un tel traitement.

Le Client dispose d'un délai de trente (30) jours suivant la date effective de la résiliation de son abonnement à IMESIT pour demander la restitution de ses données, hors données qui auraient pu être modifiées par IMESIT en dehors de la Plateforme, sous

la forme choisie par IMESIT. En l'absence d'une telle demande de restitution par le Client dans ce délai, IMESIT ne sera tenue à aucune obligation de sauvegarde des données du Client.

Sous réserve des droits limités expressément concédés dans le cadre des présentes, IMESIT se réserve tous les droits, titres et intérêts sur la Plateforme et le Service, y compris les droits de propriété intellectuelle afférents. La Plateforme et le Service sont considérés comme une information confidentielle de IMESIT et le Client s'interdit de l'utiliser ou de la divulguer à un tiers d'une manière non conforme aux présentes Conditions.

Si le Client ou IMESIT avait l'obligation légale de divulguer des informations confidentielles de l'autre partie, il conviendra de fournir à l'autre partie une notification préalable de cette divulgation obligatoire précisant à minima l'autorité à l'origine de la demande et l'objet de la demande de divulgation (dans la mesure où la loi le permet) ainsi qu'une assistance raisonnable, aux frais de l'autre partie, si l'autre partie souhaite contester la divulgation.

### **2.3. Offres SIP Trunking (Accès Téléphonique IP ou Comptes SIP)**

Dans le cadre des offres SIP Trunking, un accès « T0 ou T2 IP » est livré au Client, étant entendu qu'un T0 IP correspond à 2 appels simultanés, entrants ou sortants.

Dans le cadre des offres de SIP Trunking, les forfaits illimités ne doivent en aucun cas être utilisés en solutions d'appoint ni en aval de dispositifs de routage d'appels ou tout autre système dont l'objectif est de trier les appels émis par type (entrant ou sortant) ou par destination (fixe, mobile, numéros spéciaux, international). Les offres SIP Trunking sont non compatibles avec les services data de type fax, terminal de paiement électronique, affranchisseuse, centrale d'alarme, portier et l'impulsion de taxe n'est pas disponible.

Selon le choix du Client, l'offre de SIP Trunking comprend ou non un accès internet IMESIT (dans ce cas, offre sur accès Tiers).

Dans le cadre des offres d'Accès Téléphoniques IP, le Client a bien noté que l'accès mis à sa disposition est dédié au trafic voix et qu'il lui est interdit de l'utiliser pour des flux data. En cas d'utilisation abusive d'un accès téléphonique, IMESIT se réserve le droit de résilier l'offre ou de le migrer automatiquement vers une offre du Service Internet, sans droit de retour à une offre Accès Téléphonique pour le Client, et d'appliquer une pénalité forfaitaire de 180 € HT par canal.

Les conditions de fourniture de l'accès dépendent des CP de l'offre de Service Internet IMESIT. Le dimensionnement des accès de l'offre sur DSL IMESIT est fait pour le Codec G729.

### **2.4. Services de fax**

IMESIT propose à ses Clients plusieurs offres de fax, sous réserve de compatibilité technique. Dans le cadre de forfaits illimités de fax, ces derniers sont réservés à un usage individuel et ne peuvent pas être mutualisés sur plusieurs collaborateurs (un forfait = un Utilisateur unique). L'envoi est par ailleurs limité à un fax par minute.

IMESIT met à disposition du client un compte de fax direct, lui permettant de réceptionner ses fax sur une boîte email, sous format pdf uniquement. Il est de la responsabilité du Client de bien déclarer la bonne adresse mail pour la configuration de la réception de ses fax.

L'offre Fax IP de IMESIT permet le raccordement d'un fax analogique au réseau IMESIT par le biais du protocole T38. Le bon fonctionnement du fax n'est pas garanti par IMESIT.

### **2.5. Revente de l'abonnement (Accès Téléphonique RNIS et analogique ou RTC) :**

dans le cadre du Service de revente de l'abonnement, IMESIT fournit, en fonction de l'offre choisie par le client :

- La portabilité d'une ligne analogique isolée existante
- La portabilité d'un groupement de lignes analogiques existant
- La portabilité d'un accès de base isolé existant
- La portabilité d'un groupement d'accès de base existant

Il est entendu que dans le cas d'une reprise d'une offre existante, IMESIT reprendra l'ensemble de l'offre existante chez l'opérateur cédant (quantité de lignes ou accès groupés, intégralité des options sur les lignes ou accès) quelles que soient les informations figurant sur le Bon de Commande IMESIT. IMESIT appliquera ainsi les conditions tarifaires correspondant à la reprise effectuée et ne pourra pas être tenu responsable d'une différence entre la facturation réelle et celle prévue au Bon de Commande si ce dernier ne comprend pas tous les éléments de la reprise.

Ces lignes permettent de recevoir et d'émettre des appels vers toutes les destinations (fixe, mobile, numéros spéciaux, international).

Le Service est proposé sous réserve d'éligibilité.

Dans le cadre de la revente de l'abonnement, il est de la responsabilité du Client de s'assurer de la déprogrammation du préfixe de son PABX / IPBX avant l'activation du Service IMESIT afin d'éviter une rupture de service.

Tout rendez-vous fixé par IMESIT (directement ou par un de ses sous-traitants, Orange en particulier) non honoré par le client sans avoir prévenu IMESIT au préalable au moins quarante-huit (48) heures à l'avance sera facturé au tarif en vigueur.

Arrêt du Service RTC : Le Fournisseur de Service a prévu l'arrêt de la commercialisation du Service RTC au courant de l'année 2018. L'arrêt technique du réseau est prévu à partir de 2021.

## **2.6. Fourniture de numéros internationaux**

Service disponible sous réserve d'éligibilité et de la fourniture de justificatifs administratifs. Le Client s'engage à respecter la réglementation en vigueur du pays dont relève le numéro et à ne pas utiliser les numéros dans le cadre de service de call back (rappel automatique) ou de carte téléphonique. IMESIT prendra toute mesure pour s'assurer du respect de ces points. Les numéros d'urgence, les numéros courts et numéros spéciaux nationaux ne sont pas accessibles sauf mention contraire, spécifique par pays. La portabilité des numéros et l'inscription des numéros à l'annuaire ne sont pas disponibles sauf mention contraire, spécifique par pays.

En cas de résiliation d'une offre de numéro(s) international(aux), le(s) numéro(s) résilié(s) ne peut(peuvent) être conservé(s) par IMESIT, et en conséquence, ne pourra(ont) être récupéré(s) ultérieurement par le Client.

## **ARTICLE 3 – PORTABILITÉ DE NUMÉROS FRANÇAIS**

Le Client, titulaire du contrat désigné par le ou les numéros qu'il demande de porter, déclare de bonne foi :

- Demander la résiliation du(es) contrat(s) désigné(s) par le(s) numéro(s) à porter par site et la mise en oeuvre de la portabilité du(des) numéro(s) utilisé(s) au titre dudit(desdits) contrat(s) ;
- Choisir l'opérateur de boucle locale IMESIT, en lieu et place de son ancien opérateur et, à ce titre, avoir pleinement connaissance des conséquences de la résiliation de son(ses) précédent(s) contrat(s) avec son ancien opérateur, à savoir la rupture du lien contractuel avec celui-ci et le fait que la fourniture de l'accès (des accès) téléphonique(s) reste à la charge exclusive de IMESIT ;
- Avoir donné mandat à IMESIT, pour effectuer, en son nom et pour son compte, toutes les démarches nécessaires afin de procéder à la résiliation de son(ses) accès téléphonique(s) auprès de son ancien opérateur et de dérouler toutes les étapes nécessaires pour la mise en oeuvre du service automatique de présélection et de revente de l'abonnement, du dégroupage total, et de la portabilité des numéros susvisés et le cas échéant de l'ensemble des tranches de numéro SDA rattachés aux NDI précisés. Il reconnaît avoir été informé que la mise en oeuvre de la revente de l'abonnement, du dégroupage total, et de la portabilité entraînera la résiliation auprès de son ancien opérateur de ses abonnements téléphoniques et de ses services haut débit;
- Être informé que dans l'hypothèse où la portabilité ou la revente de l'abonnement n'est pas effective, il demeure client de son ancien opérateur et demeure donc redevable de l'ensemble de ses obligations envers son ancien opérateur au titre des liens contractuels avec celui-ci ;
- Être informé qu'en tout état de cause, il demeure redevable envers son ancien opérateur de toute obligation qu'il aurait souscrite auprès de lui, notamment s'agissant d'un éventuel engagement et déclare faire son affaire des conséquences desdits engagements.
- S'engager à adresser à IMESIT toute demande ou réclamation concernant l'exécution du présent mandat.

Toute demande de portabilité annulée à la demande du Client avant la date effective de la portabilité sera facturée au Client 55€HT par dossier de portabilité.

## **ARTICLE 4 - ACTIVATION**

Les délais d'activation sont donnés à titre indicatif, IMESIT ne s'engage sur aucun délai.

Dans l'attente de l'activation des Services, IMESIT se réserve le droit d'activer le Service Transparence (présélection) au Client pour la prise en charge de ses communications. Le Service Transparence sera résilié automatiquement et sans frais à l'activation du Service souscrit par le Client. Il est expressément convenu que les numéros de téléphones inscrits au Bon de Commande le sont sous l'entière responsabilité du Client qui a procédé à toutes les vérifications nécessaires. Dans ces conditions, le Client sera tenu de régler les sommes mises à sa charge au titre d'un numéro erroné.

S'agissant des lignes téléphoniques livrées par IMESIT par le biais du réseau cuivre de l'opérateur historique (RTC, RNIS), l'impossibilité pour IMESIT de livrer in fine la ligne commandée par le client ne saurait mettre en cause l'ensemble de la commande passée par le client. Celle-ci resterait valable pour l'ensemble des ventes de marchandises, Prestations de services et abonnement autres que ceux concernant ledit accès.

L'activation d'une offre Centrex associée à un matériel commandé par le Client auprès de IMESIT est soumise à la déclaration de réception du matériel qui doit être effectuée par le Client par SMS, e-mail ou via le formulaire de contact du site [www.imesit.fr](http://www.imesit.fr).

## **ARTICLE 5 - FACTURATION**

La facturation du Service de téléphonie est mensuelle, les abonnements et forfaits étant facturés en début de période et les communications en fin de période.

## **ARTICLE 6 - MIGRATION**

IMESIT offre la possibilité au Client de changer d'offre au sein d'une même famille d'offres sans modification des paramètres techniques, dans la limite de deux (2) migrations par année calendaire, et ce une (1) seule fois par mois.

Dans le cadre des migrations, des frais peuvent être appliqués au Client. Ces frais sont communiqués sur <https://www.imesit.fr/fiches-tarifaires>. Quand la migration de l'offre est faite par le Client directement sur son espace utilisateur, la migration sera effective au 1er jour du mois suivant.

## **ARTICLE 7 - RÉSILIATION**

En cas de résiliation totale ou partielle du Service de téléphonie, le Client respectera les conditions énoncées aux Dispositions Générales.

Dans le cadre de la résiliation d'une offre Centrex sans période initiale d'engagement, le Client se verra facturer des frais de résiliation forfaitaires de 30€HT par ligne.

## **ARTICLE 8 – RESPONSABILITÉS**

### **8.1. Responsabilités de IMESIT**

IMESIT ne peut être tenue responsable :

- De perturbations causées notamment par des travaux d'entretien, de renforcement, de réaménagement ou d'extension des installations des réseaux téléphoniques fixes de l'Opérateur ainsi qu'en cas de force majeure au sens de la jurisprudence de la Cour de Cassation.
- Des services rendus par des prestataires de services indépendants, auxquelles le Client peut avoir accès notamment par l'intermédiaire des services vocaux. Toute réclamation concernant ces services doit être adressée directement aux prestataires les ayant rendus.
- De la cessation de la licence d'exploitation du service sur décision de l'autorité publique ou d'un cas fortuit.
- Des prestations rendues par des prestataires de services indépendants n'agissant pas au nom et pour le compte de IMESIT ou n'agissant pas en exécution des obligations de IMESIT et auxquelles le Client peut avoir accès. Toute réclamation concernant ces services doit être adressée directement aux prestataires les ayant rendus.
- Des informations transmises entre le Terminal du Client et d'autres équipements, serveurs ou terminaux d'autres utilisateurs avec lesquels le Client correspond, IMESIT n'exerçant aucun contrôle, de quelle que forme que ce soit, sur le contenu, la nature ou les caractéristiques des données transportées et/ou qui pourraient transiter par l'intermédiaire des formules d'abonnement au Service choisies ainsi qu'en cas d'une utilisation de ces dernières non conforme aux présentes.
- D'une utilisation de l'abonnement non conforme.
- Des demandes de modification par le Client des droits d'accès aux services.
- Du contenu et la nature des informations, signes, images, graphismes, sons ou toutes autres données transmis.
- De l'usage que le Client fait des services et des informations obtenues.
- De la fiabilité de transmission des données, des temps d'accès, des éventuelles restrictions d'accès sur des réseaux et/ou serveurs spécifiques.
- En cas de la non-transmission d'une information lors d'une communication quel que soit le moyen utilisé, ou de la non-réalisation de celle-ci, hormis le cas où IMESIT aurait suspendu la ligne sans en avoir préalablement avisé le Client.

Dans l'hypothèse où IMESIT serait amenée à ne pas exécuter son obligation principale pendant deux (2) jours consécutifs, le Client a droit au remboursement d'un mois d'abonnement, s'il se fait connaître par lettre simple auprès de son service client IMESIT.

A l'occasion du présent Contrat de Service, la responsabilité de IMESIT ne peut être recherchée à l'occasion de tous litiges qui peuvent opposer le Client à des tiers. Le Client déclare connaître l'état des réseaux et la carte de couverture du Service et décharge ainsi IMESIT de toute responsabilité à ce titre.

IMESIT, en sa qualité de prestataire de services, s'engage à activer la ligne auprès de l'Opérateur selon les spécifications et fera ses meilleurs efforts relativement au bon fonctionnement du Service ainsi qu'aux débits et à la qualité du réseau de l'Opérateur.

IMESIT prendra les mesures nécessaires au maintien de la continuité et de la qualité du service de télécommunication et fera son possible afin de garantir la qualité générale des informations diffusées, des modalités de leur transmission et de la rapidité de leur mise à disposition.

## **8.2. Responsabilités et obligations du Client.**

Le Client doit s'assurer lui-même ou auprès de son prestataire que le service fonctionne.

Le Client est seul responsable :

- De l'usage qu'il fait du service et des informations obtenues.
- Du non-respect des consignes d'utilisation et de toute manipulation présentant un caractère anormal.
- De l'usage des données qu'il transfère.
- De ses relations avec ses prestataires ou tiers n'agissant pas au nom et pour le compte de IMESIT.

Le Client garantit IMESIT contre tous recours, réclamations et poursuites qui pourraient être exercés par ses prestataires sur tout fondement que ce soit ; le Client s'engageant à indemniser IMESIT des coûts et dommages prononcés à son encontre. Cette disposition s'entend sans préjudice du droit pour IMESIT de résilier les présentes ou de demander réparation de son éventuel préjudice.

Il est de la responsabilité du Client de s'assurer que son installation ne génère pas plus de soixante (60) messages SIP par seconde et par adresse IP publique. IMESIT se réserve le droit de bloquer l'enregistrement des équipements du Client sur ses serveurs si ces paramètres ne sont pas respectés.

Lors d'une demande de création de ligne par IMESIT, il est de la responsabilité du Client d'informer IMESIT du nombre de lignes dont il dispose déjà sur son site (même adresse).

Il est de la responsabilité du Client de sélectionner des options aux Services compatibles entre elles comme défini sur [www.imesit.fr](http://www.imesit.fr)

Dans le cas d'une portabilité de ligne, il est de la responsabilité du Client de communiquer à IMESIT dernière facture d'abonnement(s) téléphonique(s), sans quoi IMESIT ne pourra s'engager à porter la ligne avec le même niveau d'options.

Il est de la responsabilité du Client de déclarer le département et la commune sur laquelle il se situe. De ce fait, IMESIT ne pourra être tenu responsable en cas d'erreur de la part du Client dans la déclaration de sa localité ne permettant pas de porter les numéros vers un opérateur tiers en raison d'une incohérence ou incompatibilité au niveau de la localité. De la même manière, IMESIT ne pourra être tenu responsable en cas d'erreur de la part du Client dans la déclaration de sa localité entraînant une incohérence dans l'acheminement des appels vers les numéros d'urgence.

Le Client s'engage à indiquer à IMESIT s'il ne souhaite pas apparaître dans les annuaires.

Le Client reconnaît qu'il a bien pris connaissance des recommandations de la société IMESIT relatives à la sécurisation des installations sur le site [www.imesit.fr](http://www.imesit.fr) recommandant la mise en place systématique des règles de sécurité minimales et qu'il a bien vérifié ou fait vérifier l'éligibilité et la compatibilité technique, en particulier les appareils analogiques de type fax, affranchisseuse, terminal de paiement ou centrale de télésurveillance connectés à un adaptateur téléphonique.

Il est de sa responsabilité de s'assurer, en outre, pour obtenir un service de qualité :

- Du dimensionnement de son accès Internet, conforme aux recommandations de IMESIT
- De la priorisation des flux voix sur les flux données sur son réseau
- De la mise à disposition d'un câblage Ethernet de catégorie 5 ou plus
- De l'utilisation d'un équipement d'accès respectant l'intégrité des messages SIP et l'ouverture des ports UDP 389, 5060, 5061, 8060 et 16384 à 16482 ou de l'ouverture des sous-réseaux suivants : 83.136.161.0/24, 83.136.162.0/24, 83.136.163.0/24 et 83.136.164.0/24.

## **ARTICLE 9 - INSCRIPTION AUX ANNUAIRES**

A l'activation des Services, IMESIT notifiera par email au Client les numéros concernés par l'inscription aux services d'annuaires universels. Le Client disposera d'un délai d'un (1) mois pour modifier ces numéros. À tout moment, le Client disposera d'un droit de rectification des informations parues aux annuaires universels, dans la limite des paramètres d'inscription proposés par IMESIT. Chaque demande de modification de la parution sera prise en compte sous un délai propre à chaque éditeur d'annuaire ; IMESIT ne peut en aucun cas être tenu responsable des délais pratiqués.

# CONDITIONS PARTICULIERES DE SERVICES DE TELEPHONIE MOBILE

## **ARTICLE 1 - CHAMP D'APPLICATION**

Les présentes Conditions Particulières de Services de Téléphonie Mobile sont applicables à toute fourniture d'abonnement de téléphonie permettant au Client d'accéder par voie hertzienne aux réseaux publics de télécommunications GSM, GPRS, EDGE, UMTS, LTE selon l'offre choisie par le client.

Elles s'ajoutent aux Dispositions Générales ainsi qu'aux Conditions Générales de Services ci-dessus qu'elles complètent sans les remplacer.

## **ARTICLE 2 - DESCRIPTION DU SERVICE**

Ce Service permet l'émission et la réception depuis la France métropolitaine de communications nationales et internationales sur les réseaux mobiles à partir d'un terminal mobile compatible mis sur le marché conformément à la réglementation en vigueur et conçu pour recevoir la carte SIM/USIM remise au Client.

L'abonnement au Service comporte l'usage d'un numéro d'appel attribué par IMESIT ou porté à la demande du Client. Le Service est commercialisé sous forme d'abonnements assortis d'éventuels services et d'options.

Plusieurs formules d'abonnements peuvent être proposées, incluant ou non un forfait de communications. Les services de base inclus dans l'abonnement, et mis automatiquement à la disposition du Client, sont décrits dans la fiche tarifaire.

Les offres mobiles sont proposées avec ou sans durée initiale d'engagement, comme indiqué au Bon de Commande.

Pour les offres mobiles n'ayant pas de forfait illimité Data (inclus dans le forfait, ou en option), l'accès à la Data ne sera pas ouvert par défaut. Le Client qui souhaiterait consommer de la Data au compteur peut en faire la demande par simple appel au Service Client.

### **2.1. Forfaits illimités**

Les forfaits comprenant un nombre illimité de communications (Voix, Data, SMS, MMS, etc.) sont réservés à un usage strictement privé. L'utilisation du Service par des personnes extérieures autres que les Utilisateurs déclarés, ou dépourvue d'un caractère raisonnable est considérée comme abusive. Est entendu comme raisonnable, le taux moyen d'utilisation du Service tel qu'observé sur la base Clients bénéficiant de la même offre ou une offre comparable au cours des trois derniers mois. En cas d'utilisation abusive ou inappropriée de l'offre de Service comprenant des communications illimitées, IMESIT se réserve le droit de résilier de plein droit le forfait illimité (conformément aux dispositions à l'article 12 des CGV) ou de le migrer automatiquement vers une offre à la consommation, sans droit de retour à une offre illimitée pour le Client, de facturer rétroactivement les consommations abusives au(x) tarif(s) adapté(s), et d'appliquer une pénalité forfaitaire de 180€HT par ligne.

IMESIT ne saurait en aucun cas être tenue responsable de l'utilisation des Cartes après le dit délai de préavis, le Client restant alors redevable de toute consommation effectuée depuis ces Cartes au-delà de ce délai.

Lorsque le Client souscrit ou bénéficie d'une offre de Service comprenant un nombre illimité de communications (voix, data, SMS, MMS), le type des communications illimitées concernées est précisé dans les documents commerciaux relatifs à cette offre. Lorsque les communications illimitées sont possibles, elles ne sont autorisées qu'entre personnes physiques (sauf communications data) et pour un usage personnel non lucratif direct.

Dans le cadre de communications data illimitées, IMESIT est susceptible d'indiquer un seuil (fair-use) au-delà duquel la bande passante disponible pour la ligne sera réduite.

Avec les forfaits qui le permettent, il est possible pour l'Utilisateur de la ligne mobile de souscrire à des Packs de communications Data supplémentaires, dans le cas où le débit aurait été réduit. En souscrivant à l'une de ses offres, le Client permet à l'Utilisateur de souscrire pour sa ligne, et depuis cette dernière à des Packs supplémentaires, qui seront facturés au Client au tarif en vigueur.

Le partage de connexion est ouvert pour tous les forfaits mobiles intégrant une option Internet. Ce partage de connexion est prévu pour un usage ponctuel et n'a pas pour objet de se substituer à un accès Internet filaire. L'utilisation du partage de connexion comme accès Internet principal pourra être considéré par IMESIT comme usage abusif.

Constituent notamment des cas d'utilisation inappropriée ou abusive d'une offre de Service comprenant des communications illimitées :

- L'utilisation du Service par des personnes extérieures autres que les Utilisateurs déclarés, ou dépourvue d'un caractère raisonnable,
- L'utilisation à titre gratuit ou onéreux d'une telle offre de service en tant que passerelle de réacheminement de communications ou de mise en relation,

- L'utilisation ininterrompue du forfait par le biais notamment d'une composition automatique et en continu de numéros sur la ligne,
- La cession ou la revente, totale ou partielle, des communications illimitées,
- L'utilisation aux fins de voix sur IP, sauf à ce que cet usage ait été expressément prévu,
- L'utilisation aux fins de pratiquer le peer-to-peer (qu'ils s'agissent d'échanges de données, fichiers, logiciels ou de mise à disposition de ressources informatiques, etc.) et par quelque moyen que ce soit,
- L'envoi en masse de communications de façon automatisée ou non.
- L'utilisation détournée du service, à savoir une utilisation du forfait mobile en tant que forfait principal d'autres matériels (notamment de tablettes).

## **2.2. Options internationales**

La souscription aux options internationales est réservée aux Clients résidents en France (étant entendu que le Client passe au minimum 9 (neuf) mois sur le territoire français métropolitain). En cas de litiges, des justificatifs pourront être demandés par IMESIT au Client.

Dans le cadre des options internationales comportant des communications illimitées, les communications passées depuis l'étranger dans le cadre de l'option ne peuvent excéder les communications passées depuis la France (les communications seront calculées mensuellement, sur un mois glissant). Dans le cas contraire, IMESIT se réserve le droit de résilier automatiquement l'option illimitée, de facturer rétroactivement les consommations abusives au(x) tarif(s) adapté(s), et d'appliquer une pénalité forfaitaire de 180€HT par ligne.

## **ARTICLE 3 - ACTIVATION**

La date d'activation de la ligne, à compter de la date de livraison, est laissée à la discrétion du Client. Néanmoins, en cas d'absence expresse de demande du Client dans les trente (30) jours suivant la date de livraison de ses équipements par IMESIT, au lieu indiqué sur le Bon de Commande, le Client accepte que IMESIT lui active sa ou ses ligne(s) de plein droit. IMESIT procédera alors à la facturation de l'abonnement et des services souscrits par le Client à compter de la date d'activation, sans que ce dernier puisse s'y opposer.

Si le numéro d'appel du Client devait être modifié, IMESIT se réserve le droit de changer ce numéro après en avoir avisé le Client avec un préavis suffisant, sans que celui-ci ne puisse s'y opposer.

## **ARTICLE 4 - TARIFS**

La fiche tarifaire précise les principes de comptage du volume de données en mode paquet pris en compte dans le calcul des factures. Les tarifs sont susceptibles de varier en fonction de l'évolution des circonstances et des prestations offertes.

## **ARTICLE 5 - PRESTATIONS COMPLÉMENTAIRES**

IMESIT met à la disposition du Client, sans supplément d'abonnement, un ensemble de prestations complémentaires, incluses dans l'abonnement, quelle que soit la formule tarifaire choisie. Ces prestations sont définies ci-après et l'éventuelle tarification afférente liée à l'utilisation de ces prestations est décrite au sein de la fiche tarifaire en vigueur.

### **5.1. Couverture**

l'émission et la réception d'appels par le Client lorsque ce dernier est hors du territoire métropolitain est soumise à conditions. Le Client peut, le cas échéant faire évoluer cette couverture en souscrivant à des services optionnels.

### **5.2. SMS**

La Carte SIM permet techniquement de mettre en mémoire des SMS. Il appartient au Client d'effacer régulièrement les SMS contenus dans sa carte SIM afin de ne pas en saturer la mémoire. La durée de conservation des SMS non lus est de quatorze (14) jours. Il appartient donc au Client de les consulter dans ce délai afin de ne perdre aucun SMS ; IMESIT ne pouvant être tenue responsable à ce titre.

La réception de SMS sur le Terminal n'est pas facturée au Client.

L'envoi de SMS est facturé au tarif en vigueur décrit dans la fiche tarifaire, si l'offre souscrite par le Client le prévoit.

Dans le cadre d'offres ou d'options contenant des SMS illimités, le Client s'engage à ne pas en faire usage pour du spam de SMS. Une ligne est considérée comme faisant du spam SMS dès lors qu'elle n'utilise pratiquement que le Service SMS, et pas ou très peu les Services voix et data et que son trafic SMS consiste uniquement en SMS sortants.

Dans le cadre de SMS envoyés depuis l'étranger, le numéro du destinataire affiché dans le détail d'appels pourra, selon l'opérateur de réseau, être celui du centre de messagerie.

## **ARTICLE 6 - FOURNITURE DE LA CARTE (SIM/USIM) PAR IMESIT**

La Carte remise au Client par IMESIT permet d'émettre et de recevoir des communications nationales et internationales.

Elle est matériellement et juridiquement indépendante du Terminal, conçu pour l'accueillir. IMESIT est seule propriétaire de cette Carte. En conséquence, le Client ne peut la céder, la louer, la mettre à disposition d'un tiers, à titre gratuit ou onéreux, sauf accord préalable écrit de IMESIT, la détruire ou la dégrader de quelle que manière que ce soit.

Il est expressément entendu que le Client ne pourra en aucune façon, atteindre à l'intégrité de la Carte mise à sa disposition pour les besoins du Service, IMESIT restant en toutes circonstances, propriétaire exclusif de ladite Carte.

Le Client s'interdit d'associer la Carte avec des solutions techniques ayant pour objet la modification d'acheminement du Service et/ou des services et options. De façon générale, et notamment dans une telle hypothèse, IMESIT se réserve la possibilité de suspendre ou de restreindre le service en cas d'atteinte au bon fonctionnement de son réseau du fait du Client, après en avoir dûment informé ce dernier.

Le Client est tenu d'informer immédiatement IMESIT et ce par tout moyen, de la perte ou du vol de sa Carte, afin que sa ligne soit mise hors service. En cas de vol ou de perte de la Carte, le Client doit également le déclarer aux autorités de police ou consulaires, une copie du récépissé de la déclaration devant être remis à IMESIT. Le Client doit confirmer le vol ou la perte en adressant à IMESIT une lettre recommandée avec accusé de réception sous quarante-huit (48) heures à compter dudit vol ou de ladite perte. Le Client est responsable de l'usage de sa carte et du paiement de toutes les communications passées avant la mise hors service, et ceci sans exception. Sa responsabilité, après la mise hors service, est dérogée à réception par IMESIT de la lettre recommandée. En cas de contestation sur la mise hors service, celle-ci sera réputée avoir été effectuée à la date de la réception de ladite lettre par IMESIT. En dépit de la suspension, le Contrat de Service reste en vigueur et les redevances d'abonnement et les éventuels services facturés. La ligne sera remise en service par l'émission par IMESIT d'une nouvelle carte, expédiée au lieu de domiciliation du Client par voie de courrier. IMESIT s'engage à faire de son mieux pour lui faire conserver son ou ses numéro(s) d'appel.

IMESIT ne saurait être tenue pour responsable des conséquences d'une opposition intempestive par téléphone, courrier, télex, télécopie ou télégramme. IMESIT ne saurait être tenue responsable des conséquences d'une déclaration inexacte ou n'émanant pas du Client.

Le rétablissement des services après émission par IMESIT d'une nouvelle carte suite à un vol, perte ou détérioration, donnera lieu à la facturation de frais de remplacement de la Carte.

La Carte SIM mise à disposition par IMESIT est conçue pour une durée moyenne d'utilisation de l'ordre de quatre ans. Toute carte défectueuse du fait de cette limitation sera remplacée sans frais par IMESIT.

## **ARTICLE 7 - RESPONSABILITÉS**

### **7.1. Responsabilités de IMESIT**

IMESIT ne peut être tenue responsable :

- De perturbations causées notamment par des travaux d'entretien, de renforcement, de réaménagement ou d'extension des installations des réseaux GSM, EDGE, UMTS, HSDPA, GPRS et LTE de l'Opérateur ainsi qu'en cas de force majeure au sens de la jurisprudence de la Cour de Cassation.
- De l'absence de couverture de certaines zones, notamment en ce qui concerne les réseaux de transmission de données.
- Des aléas de propagation des ondes électromagnétiques.
- Des services rendus par des prestataires de services indépendants, auxquelles le Client peut avoir accès notamment par l'intermédiaire des services vocaux, du WAP et/ou de l'internet et des services SMS+ ou MMS+. Toute réclamation concernant ces services doit être adressée directement aux prestataires les ayant rendus.
- De la cessation de la licence d'exploitation du service sur décision de l'autorité publique ou d'un cas fortuit.
- Des prestations rendues par des prestataires de services indépendants n'agissant pas au nom et pour le compte de IMESIT ou n'agissant pas en exécution des obligations de IMESIT et auxquelles le Client peut avoir accès. Toute réclamation concernant ces services doit être adressée directement aux prestataires les ayant rendus.
- D'une mauvaise utilisation et dysfonctionnement du réseau Internet.
- De virus informatiques transmis par le réseau Internet.
- Des informations transmises entre le Terminal du Client et d'autres équipements, serveurs ou terminaux d'autres utilisateurs avec lesquels le Client correspond, IMESIT n'exerçant aucun contrôle, de quelle que forme que ce soit, sur le contenu, la nature ou les caractéristiques des données transportées et/ou qui pourraient transiter par l'intermédiaire des formules d'abonnement au Service choisies ainsi qu'en cas d'une utilisation de ces dernières non conforme aux présentes.
- D'une utilisation de l'abonnement non conforme.



- Des demandes de modification par le Client des droits d'accès aux services.
- Du contenu et la nature des informations, signes, images, graphismes, sons ou toutes autres données transmis.
- De l'usage que le Client fait des informations obtenues.
- De la fiabilité de transmission des données, des temps d'accès, des éventuelles restrictions d'accès sur des réseaux et/ou serveurs spécifiques.
- En cas de la non-transmission d'une information lors d'une communication quel que soit le moyen utilisé, ou de la non-réalisation de celle-ci, hormis le cas où IMESIT aurait suspendu la ligne sans en aviser préalablement le Client.
- Du non-fonctionnement ou du dysfonctionnement de la Carte dans un Terminal qui ne serait pas compatible ou d'une utilisation non conforme à son usage.

Dans l'hypothèse où IMESIT serait amenée à ne pas exécuter son obligation principale pendant deux (2) jours consécutifs, le Client a droit au remboursement d'un mois d'abonnement, s'il se fait connaître par lettre simple auprès de son service client IMESIT.

A l'occasion du présent Contrat de Service, la responsabilité de IMESIT ne peut être recherchée à l'occasion de tous litiges qui peuvent opposer le Client à des tiers. Le Client déclare connaître l'état des réseaux et la carte de couverture du Service et décharge ainsi IMESIT de toute responsabilité à ce titre.

Le Client est informé que l'utilisation du Service ne permet pas l'acheminement correct des appels vers les numéros d'urgence lorsqu'il utilise certains mobiles connectés à un modem de connexion Wi-Fi internet compatible. Pour effectuer les appels vers les 15, 17, 18, 115 et 119, IMESIT recommande au Client :

- Soit de déconnecter son mobile de son modem pour que celui-ci fonctionne sur le réseau mobile. Ces appels seront alors acheminés en couverture GSM ;
- Soit de composer le 112 depuis le mobile en couverture GSM. Le 112 est un service d'urgence géré par un des services d'urgence choisis par le préfet de chaque département ;
- Soit d'appeler depuis une ligne fixe.

IMESIT, en sa qualité de prestataire de services, s'engage à activer la ligne auprès de l'Opérateur selon les spécifications et fera ses meilleurs efforts relativement au bon fonctionnement du Service ainsi qu'aux débits et à la qualité du réseau de l'Opérateur. IMESIT prendra les mesures nécessaires au maintien de la continuité et de la qualité du service de radiocommunication et fera son possible afin de garantir la qualité générale des informations diffusées, des modalités de leur transmission et de la rapidité de leur mise à disposition.

## **7.2. Responsabilités et obligations du Client.**

Le Client ne pourra en aucun cas se prévaloir de l'utilisation de sa Carte par un tiers pour refuser le règlement total ou partiel des factures émises par IMESIT à son encontre dès lors qu'il n'a pas fait opposition dans les conditions prévues aux présentes.

Le Client s'engage à retourner à ses frais à IMESIT toute carte défectueuse.

Le Client doit s'assurer lui-même qu'il dispose d'un Terminal conforme pour assurer le bon fonctionnement des accès GSM, EDGE, UMTS, HSDPA, GPRS, LTE et l'accès au Service IMESIT souscrit.

Le Client doit également s'assurer lui-même ou auprès de son prestataire que le service fonctionne.

Le Client déclare accepter les caractéristiques et les limites de l'Internet mobile, et notamment, reconnaît qu'il a une parfaite connaissance de la nature d'Internet, et en particulier de ses performances techniques, des aléas de la couverture et des temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer des informations.

Lorsqu'il donne accès à ses propres données et/ou logiciels via Internet, il lui appartient de prendre toutes les mesures appropriées de façon à en maintenir la disponibilité, l'intégrité et la confidentialité, en particulier en les protégeant de la contamination par d'éventuels virus.

Le Client est seul responsable :

- De l'usage qu'il fait des informations obtenues.
- Du non-respect des consignes d'utilisation et de toute manipulation présentant un caractère anormal.
- De l'usage des données qu'il transfère.
- De ses relations avec ses prestataires ou tiers n'agissant pas au nom et pour le compte de IMESIT.

Le Client garantit IMESIT contre tous recours, réclamations et poursuites qui pourraient être exercés par ses prestataires sur tout fondement que ce soit ; le Client s'engageant à indemniser IMESIT des coûts et dommages prononcés à son encontre. Cette disposition s'entend sans préjudice du droit pour IMESIT de résilier les présentes ou de demander réparation de son éventuel préjudice.

## **ARTICLE 8 - RÉSILIATION**

En cas de résiliation, le Client devra restituer à ses frais la Carte, étant entendu que le Client demeure responsable, dans les conditions prévues aux présentes, de la Carte, tant qu'elle n'a pas été restituée à IMESIT.

Le Client peut décider d'annuler sa demande de résiliation du présent Contrat de Service par demande à son service Client, confirmée le cas échéant par courrier ou tout autre moyen. Toutefois, cette annulation ne saurait intervenir au-delà du délai de soixante-douze (72) heures ouvrées précédant la date de résiliation.

En cas de résiliation du Contrat de Service, quelle qu'en soit la cause, IMESIT se réserve la faculté de réaffecter le numéro du Client, sans que celui-ci puisse s'y opposer, sauf conditions particulières ou réglementaires contraires. Ainsi le numéro d'appel peut être archivé par IMESIT et se trouver ainsi hors service : IMESIT ne peut alors garantir que le Client puisse récupérer le même numéro d'appel dans l'hypothèse où le Client déciderait finalement de poursuivre les relations contractuelles.

Par dérogation, et uniquement pour le Service de téléphonie mobile, le Client peut mettre fin à son Contrat de Service, par lettre recommandée avec accusé de réception, dans les cas limitatifs suivants :

- Adresse du titulaire du Contrat de Service mentionnée au Bon de Commande non couverte par le réseau de l'Opérateur et sous réserve que la demande de résiliation de ou des abonnements soit faite dans un délai maximum de sept (7) jours à compter de la date de mise en service de la ou les lignes.
- Lors de la souscription d'une offre de service permettant l'accès aux réseaux GSM, 3G et 4G de l'Opérateur, le Client déclare être informé de la présence ou non de connectivité 4G à l'adresse du titulaire du Contrat de Service mentionnée au Bon de Commande. Le Client ne saurait donc se prévaloir du défaut de couverture 3G à cette adresse pour obtenir la résiliation anticipée de son abonnement à une offre de service permettant l'accès aux réseaux GSM, 3G et 4G de l'Opérateur au cours de la période initiale d'engagement,
- Déménagement du titulaire de l'abonnement dans une zone non couverte par le réseau GSM, 3G et/ou 4G de l'Opérateur, selon l'offre choisie par le Client, et sous réserve que la demande de résiliation de l'abonnement soit faite dans un délai maximum de sept (7) jours à compter de la date du déménagement,
- Déménagement à l'étranger,
- Handicap physique de l'Utilisateur de la ligne incompatible avec l'utilisation d'un terminal mobile,
- Mise en détention dans un établissement pénitentiaire,
- Liquidation, redressement judiciaire du Client,
- Cas de force majeure, au sens de la jurisprudence de la Cour de cassation, affectant le Client.

Pour exercer cette faculté de résiliation, le Client devra faire parvenir à IMESIT avec sa demande de résiliation les pièces justificatives afférentes. Après vérification et validation par IMESIT de ladite cause de résiliation et des documents justificatifs afférents, la résiliation du ou des Contrat(s) de Service(s) prend effet dans un délai de sept (7) jours ouvrés.

## **ARTICLE 9 - CONDITIONS SPÉCIFIQUES DU MODE INTERNATIONAL**

### **9.1. Définition du mode international**

Le mode international permet au Client ayant souscrit une offre IMESIT d'émettre et de recevoir avec sa carte SIM/USIM IMESIT des communications nationales et internationales ainsi que des SMS, des MMS et de la navigation sur l'internet mobile en mode WAP ou WEB à partir de certains réseaux d'opérateurs de radiocommunication étrangers ayant signé un accord d'itinérance internationale avec l'Opérateur. Il appartient au Client ayant souscrit une offre IMESIT de s'adresser au service client afin de connaître l'ensemble des pays couverts. Le service de radiocommunication mobile n'est accessible à l'étranger que dans la limite des zones de couverture des opérateurs visités. Lorsque le Client ouvre le mode international (« Roaming ») sur une ou plusieurs lignes, il autorise expressément son(es) Utilisateur(s) à passer des communications depuis l'étranger, et s'engage à s'acquitter des frais induits, sans limitation.

La réception et l'émission de SMS et l'accès au WAP et au WEB sur les réseaux GSM/GPRS/EDGE et 3G des opérateurs étrangers ne sont possibles que dans les pays où les opérateurs étrangers ont mis en place ce service et ont passé un accord d'itinérance internationale en mode GSM/GPRS/EDGE et 3G avec l'Opérateur. Le service MMS est disponible sur les réseaux GPRS/EDGE/3G des opérateurs étrangers ayant passé un accord d'itinérance internationale en mode GPRS/EDGE/3G avec l'Opérateur. L'émission ou la réception de MMS à l'étranger n'est possible qu'entre les mobiles compatibles MMS des opérateurs métropolitains.

### **9.2. Modalités d'accès, durée et prise d'effet**

L'accès au mode international est bloqué par défaut sur l'ensemble des offres IMESIT. L'activation du mode international est subordonnée à la signature d'une décharge dédiée par le Client. Cette décharge concerne l'ensemble des lignes du Client.

L'activation du mode international pour une ou plusieurs lignes sera effectuée sur demande écrite du Client précisant les numéros de téléphone concernés et la date de désactivation du mode international souhaitée.

La demande d'activation sera effective quarante-huit (48) heures ouvrées après réception de la demande du Client, sous réserve d'acceptation par IMESIT. Le même délai sera observé pour la désactivation.

L'accès au mode international est gratuit, sans limite de validité. Il peut être assorti d'un dépôt de garantie selon les termes et modalités prévues aux CGV.

### **9.3. Communications**

Le détail du coût des communications émises ou reçues en dehors de la France métropolitaine figure dans la fiche tarifaire de l'offre IMESIT.

La consultation de la messagerie vocale IMESIT à l'étranger et l'accès au WAP et au WEB sur les réseaux GSM des opérateurs étrangers sont décomptés au prix d'un appel émis depuis l'étranger vers la France métropolitaine.

Conformément à la réglementation européenne en vigueur, la ligne sera automatiquement interrompue une fois que la consommation de données à l'étranger aura atteint un plafond de sécurité déterminé par l'opérateur mobile technique et compris entre quarante-cinq (45) et soixante (60) Euros hors taxe dans le mois compte tenu des délais de traitement de la remontée d'informations du pays tiers. Le Client recevra un avertissement lorsque sa consommation aura atteint 80% dudit plafond. Lorsque le crédit total aura été consommé : la connexion sera coupée. Le Client pourra rétablir sa connexion une fois qu'il aura signé une décharge par laquelle il demande explicitement la levée de ce plafond, et s'engage à s'acquitter de tous les frais qui seront alors induits par ses consommations de données en Europe, sans plus aucun plafond de sécurité.

### **9.4. Obligations et responsabilité de IMESIT**

IMESIT prend les mesures nécessaires au maintien de la continuité et de la qualité du Service IMESIT.

Toutefois, la responsabilité de IMESIT ne pourra être engagée en raison :

- De perturbations ou d'interruptions du service résultant d'incident technique avec un ou plusieurs pays couverts par le mode international ;
- De la qualité et/ou du coût des services spécifiques proposés par les opérateurs étrangers et accessibles par des numéros spéciaux ;
- De la suspension ou de la résiliation d'un accord d'itinérance liant l'Opérateur à un opérateur étranger, conformément aux conditions définies par la GSM Association.

### **9.5. Responsabilité du Client**

Il appartient au Client de prendre toute mesure nécessaire pour l'utilisation du mode international dans des conditions optimales, notamment pour les renvois d'appels et la consultation de la messagerie vocale car certaines fonctions doivent être activées par le Client à partir de la France métropolitaine. Le Client qui ne désire pas recevoir d'appels lorsqu'il se déplace en dehors de la France métropolitaine peut renvoyer, préalablement à son départ de France, tous ses appels vers sa messagerie vocale.

### **9.6. Résiliation**

Le Client ayant souscrit une offre IMESIT peut mettre fin au mode international sur simple appel téléphonique au service client.

## **ARTICLE 10 - CONDITIONS RELATIVES À LA PORTABILITÉ**

Les présentes conditions s'appliquent en cas de demande de portabilité entrante ou de portabilité sortante d'un numéro mobile affecté par un opérateur mobile métropolitain.

### **10.1. Portabilité entrante**

Lors de la souscription à une offre avec demande de portabilité entrante auprès de IMESIT, le Client donne mandat à IMESIT pour effectuer l'ensemble des actes nécessaires à la mise en œuvre de sa demande de portabilité auprès de l'opérateur donneur. Dans ce cadre, IMESIT informe le Client des conditions d'éligibilité de sa demande, ainsi que des conséquences de sa demande. Ainsi, la demande de portabilité du numéro vaut demande de résiliation du contrat du Client auprès de son opérateur en ce qui concerne le numéro porté. La résiliation du contrat du Client auprès de l'opérateur donneur prend effet le jour du portage effectif du numéro, sans préjudice des dispositions contractuelles relatives aux durées d'engagement. Le Client reste tenu des obligations qui le lient à l'opérateur donneur, notamment de tout paiement y afférent éventuellement restant. La portabilité n'empêche pas le transfert des services dont le Client bénéficiait au titre du Contrat souscrit antérieurement auprès de l'opérateur donneur.

IMESIT pourra refuser de donner suite à toute demande de portabilité dans les cas suivants :

- Incapacité du demandeur ;
- Demande de portabilité incomplète, notamment absence de RIO, ou contenant des informations erronées ;
- Numéro du mobile, objet de la demande de portabilité, inactif au jour du portage ;
- Numéro du mobile, objet de la demande de portabilité, faisant déjà l'objet d'une demande de portabilité non encore exécutée

Il est rappelé que le Client doit faire sa demande de portabilité de numéro concomitamment à sa demande de souscription au Contrat de Service à une offre IMESIT. Le Client qui demande la portabilité entrante doit fournir à IMESIT son numéro mobile, objet de la demande, et son RIO. A cet effet, le Client appelle, depuis son mobile dont le numéro fait l'objet du portage, le service client ou le serveur vocal d'informations mis à sa disposition par son opérateur et reçoit en parallèle un SMS lui notifiant les informations nécessaires à sa demande, ainsi que sa situation contractuelle au titre de sa durée d'engagement éventuellement restante. IMESIT vérifie la capacité du Client à demander la portabilité. Puis IMESIT doit envoyer la demande de portabilité à l'opérateur donneur afin que ce dernier vérifie les conditions d'éligibilité de cette demande. Si ces conditions d'éligibilité sont remplies, alors la demande est validée par l'opérateur donneur qui le notifie à IMESIT afin de finaliser la demande du Client.

Lors de la souscription au Contrat de Service et de la demande de portabilité, le Client peut bénéficier d'un numéro « temporaire » attribué par IMESIT, dans l'attente du portage effectif du numéro, objet de la demande de portage. Dans ce cas, l'abonnement au Service IMESIT emporte l'usage :

- Dans un premier temps, du numéro « temporaire » mis à disposition du Client par IMESIT jusqu'à la date de portage ;
- Dans un second temps, du numéro de mobile ayant fait l'objet de la procédure de portabilité entrante.

Le jour du portage, le numéro porté devient actif sur le réseau de l'Opérateur affilié à IMESIT. Le Client perd, le cas échéant, l'usage de son numéro « temporaire ». Il sera informé de cette évolution.

Lorsque le Client choisit de souscrire à un Contrat de Service sans bénéficier d'un numéro « temporaire », l'abonnement au Service IMESIT comporte l'usage, à compter du jour de portage et de mise en service de la ligne, du numéro ayant fait l'objet de la procédure de portabilité entrante.

Les frais éventuellement applicables à la portabilité entrante figurent dans la fiche tarifaire IMESIT.

Le portage du numéro du Client intervient dans un délai qui ne peut être supérieur à dix (10) jours. Ce délai court à compter de l'obtention par IMESIT des éléments nécessaires au traitement de la demande d'abonnement et de la demande de portabilité d'une part, et le portage effectif du numéro, d'autre part. Le Client peut demander à IMESIT un délai de portage supérieur à 10 jours sans toutefois que ce délai n'excède 59 jours à compter de la demande.

Le Client est informé de la date et de la plage horaire prévues pour le portage effectif de son numéro. Il est précisé qu'en cas de souscription à un Contrat de Service à l'offre IMESIT par vente à distance, soit en ligne sur le WEB soit par téléphone, le délai de portage de dix (10) jours ne court qu'à compter de l'expiration du droit de rétractation dont le délai est fixé à sept (7) jours à réception du Bon de Commande signé par le Client, conformément aux dispositions légales et réglementaires régissant la vente à distance.

IMESIT informe le Client sur le résultat de sa demande de portabilité par SMS. Cette demande peut être refusée pour des motifs d'inéligibilité. A J-1 de la date de portage, un SMS sera également envoyé au Client par IMESIT pour l'informer de la prochaine réalisation du portage, ainsi que de la tranche horaire de ce dernier.

Une interruption de service peut intervenir le jour du portage effectif. Cette interruption ne peut être supérieure à quatre (4) heures. Il appartient au Client de prendre toute disposition utile afin que les relations contractuelles le liant à son ancien opérateur mobile ne soient pas résiliées à la date de portage visée ci-dessus.

Le service étant susceptible d'être suspendu ou perturbé le jour du portage, il appartient au Client de prendre toute disposition utile afin que cette suspension ou ces perturbations soient sans conséquence pour lui.

IMESIT délivrera au Client une carte SIM suite à la souscription à son Contrat mobile.

Lors de la souscription à un abonnement avec numéro « temporaire », IMESIT fournit au Client une carte SIM associée à un numéro « temporaire ». Ce numéro est mis à disposition du Client par IMESIT jusqu'à la date de portage prévue.

A ladite date de portage, le numéro, objet du portage, se substitue automatiquement au numéro temporaire.

IMESIT fournit au Client, à l'occasion de la souscription au Contrat, une carte SIM associée au numéro ayant fait l'objet de la procédure de portabilité entrante. Cette carte SIM est active sur le réseau de l'Opérateur à compter de la date du portage effectif de son numéro.

Il appartient au Client de remplacer la carte SIM fournie par l'opérateur donneur par celle que lui a remise IMESIT.

Le Client peut demander expressément une modification de sa date de portage auprès du service client de IMESIT au plus tard trois (3) jours ouvrables avant la date de portage prévue de son numéro.

Une seule modification de date sera autorisée par dossier de portabilité entrante. La modification de la date est considérée comme une nouvelle demande de portage. Elle est soumise à la procédure et aux délais prévus ci-dessus, sans toutefois que ce nouveau délai de portage n'excède un (1) mois à compter de la nouvelle demande.

Le Client, s'il souhaite annuler sa demande de portabilité, devra s'adresser à IMESIT qui demeure seul compétent pour annuler la demande de portabilité auprès de l'opérateur donneur. Dans ce cas, la demande de résiliation du Contrat de Service du Client auprès de l'opérateur donneur en ce qui concerne le numéro porté, qui découle de la demande de portabilité, est de facto annulée.

IMESIT accepte toute demande d'annulation de portabilité entrante formulée par le Client auprès du service client IMESIT au plus tard trois (3) jours ouvrables avant la date de portage effectif.

Toutefois, l'annulation de la demande de portabilité entrante n'a pas pour effet de modifier ou d'emporter la résiliation du Contrat de Service souscrit auprès de IMESIT. Le Client demeure, dans un tel cas, engagé à l'égard de IMESIT au titre du Contrat de Service qu'il a souscrit auprès de cet opérateur.

En cas d'annulation d'une demande de portabilité entrante associée à une demande de numéro « temporaire », ce numéro devient le numéro définitif du Client pour toute la durée du Contrat de Service.

En cas d'annulation d'une demande de portabilité entrante non associée à la mise à disposition d'un numéro « temporaire », IMESIT met à disposition du Client à la date de portage initialement prévue un numéro mobile, et les redevances d'abonnement sont dues à compter de la date de mise en service de la ligne.

Le Client qui souhaiterait néanmoins confirmer sa résiliation auprès de l'opérateur donneur sort du processus de portabilité pour entrer dans une relation de résiliation de droit commun, conformément aux Conditions Générales de vente de l'opérateur donneur.

IMESIT demeure, en tout état de cause, étranger aux relations contractuelles entre le Client et son précédent opérateur. Par conséquent, il appartient au Client de veiller au respect des conditions auxquelles le précédent opérateur subordonne le portage du numéro mobile affecté au Client.

La responsabilité de IMESIT ne saurait être engagée à raison de faute, d'inexécution, de défaillances ou de dysfonctionnements imputables au Client ou à son précédent opérateur et qui auraient pour effet de retarder, de perturber ou d'empêcher le portage à IMESIT du numéro mobile mis à la disposition du Client par son précédent opérateur.

## **10.2. Portabilité sortante**

L'acceptation de la demande de portabilité sortante du Client transmise par l'opérateur receveur à IMESIT est subordonnée aux conditions suivantes :

- La demande de portabilité sortante ne peut être effectuée que par l'opérateur receveur sur demande du Client. La demande de portage doit comporter le numéro de mobile, objet de la demande, et le RIO correspondant à ce numéro ;
- Le numéro de mobile, objet de la portabilité, doit être actif au jour du portage, c'est-à-dire qu'il ne doit pas être résilié chez IMESIT ;
- Le numéro de mobile, objet de la portabilité, ne doit pas déjà faire l'objet d'une autre demande de portabilité non encore exécutée.

Si le Client satisfait aux conditions visées ci-dessus, IMESIT donnera son accord à l'opérateur receveur qui informera le Client de l'acceptation de sa demande de portabilité.

Toute demande de modification ou d'annulation de portabilité doit être effectuée par le Client directement auprès de l'opérateur receveur. Dans le cas d'une demande d'annulation de portabilité, la demande de résiliation du Contrat de Service du Client auprès de IMESIT est de facto annulée.

Le Client qui souhaite transférer l'usage du numéro mobile affecté par IMESIT vers un autre opérateur mobile métropolitain doit formuler directement sa demande de portabilité auprès du nouvel opérateur (« opérateur receveur »). L'opérateur receveur se chargera alors d'effectuer auprès de IMESIT l'ensemble des démarches et actes nécessaires à sa demande de portabilité sortante notamment en demandant la résiliation du Contrat de Service que le Client a souscrit auprès de IMESIT en ce qui concerne le numéro porté.

Afin de pouvoir traiter sa demande de portabilité, l'opérateur receveur a besoin de connaître le numéro de RIO associé au numéro de mobile, objet de la demande de portabilité. Le Client pourra obtenir son numéro de RIO en appelant, depuis son mobile, le service client IMESIT ou, le cas échéant, le serveur vocal d'informations IMESIT mis à sa disposition. Le service client IMESIT ou le serveur vocal d'informations IMESIT informe alors le Client : 1) sur le numéro de RIO correspondant au numéro de mobile, objet de sa demande ; 2) sur la date de fin de la durée minimale d'engagement qui le lie à IMESIT. Ces informations lui seront confirmées par SMS.

# CONDITIONS PARTICULIERES DE SERVICES D'ACCES INTERNET

## **ARTICLE 1 - CHAMP D'APPLICATION**

Les présentes Conditions Particulières de Services d'Accès Internet sont applicables à toute fourniture d'accès Internet Fixe, que ce soit par le réseau cuivre de l'opérateur historique (ADSL, SDSL, xDSL) où le réseau fibre optique d'un opérateur affilié.

Elles s'ajoutent aux Dispositions Générales ainsi qu'aux Conditions Générales de Services ci-dessus qu'elles complètent sans les remplacer.

## **ARTICLE 2 - DESCRIPTION DU SERVICE**

Dans le cadre de ce Service, IMESIT fournit un accès Internet. Le Service est proposé sous réserve d'éligibilité et de compatibilité technique.

### **2.1. Services d'accès Internet**

IMESIT propose à ses Clients différents types d'accès : ADSL, SDSL, Fibre optique dédiée ou Fibre Pro Très Haut Débit entre autres.

L'accès dont bénéficiera le Client est fonction de l'offre choisie par ce dernier sur le Bon de Commande (ou lors de sa souscription en ligne) ou du dimensionnement effectué par IMESIT. Cet accès permet au Client de connecter un équipement d'accès (modem) au réseau de IMESIT dans le but de recevoir et d'envoyer des données au travers du réseau Internet. La connexion n'est autorisée qu'à condition que le Client utilise les identifiants fournis par IMESIT. Le Client s'engage à fournir à IMESIT un numéro géographique fixe comme contact technique dans le cadre de la création du lien d'accès.

Dans le cadre des Services Internet et au cas où le matériel n'est pas acheté par le Client, IMESIT est amené à louer au Client le matériel nécessaire à la mise en service et au fonctionnement de son accès. La location est soumise aux conditions du Service de fourniture de matériel en location.

Certains matériels fournis au Client peuvent lui permettre de bénéficier d'une connexion Wi-Fi. Si tel est le cas, l'accès Wi-Fi proposé n'est pas destiné à offrir du hotspot public mais est réservé à un usage privé.

2.1.1. ADSL / SDSL : en souscrivant au Service ADSL ou SDSL, le Client mandate IMESIT pour mener en son nom et pour son compte auprès de France Télécom toutes les étapes nécessaires à la mise en œuvre du dégroupage (partiel ou total) et le Client reconnaît avoir été informé que la mise en œuvre du dégroupage entraînera la résiliation des services haut débit fournis directement ou indirectement par son ancien opérateur. Dans le cas d'un dégroupage partiel, le Client doit disposer d'un contrat d'abonnement au service téléphonique de France Télécom compatible. Sans contre-indication de la part du Client, ce contrat d'abonnement sera repris par IMESIT afin de déployer son Service ADSL.

Le Service de dégroupage total est disponible uniquement sur ligne analogique existante ou résiliée depuis moins de 6 (six) mois. Le Client a bien pris connaissance du fait que sa ligne analogique ne sera plus utilisable pour du trafic voix une fois cette dernière dégroupée totalement par IMESIT.

Dans le cadre du Service de dégroupage total, IMESIT peut fournir, sous réserve d'éligibilité technique et de souscription de l'option par le client figurant au bon de commande, une Garantie de Temps de Rétablissement (GTR) de quatre (4) heures (en heures ouvrées, jours ouvrés). Les engagements de IMESIT au titre de cette garantie sont définis dans les Dispositions générales ci-dessus.

### 2.1.2. Fibre

IMESIT peut fournir un accès fibre au Client comme support de ses Services de téléphonie et/ou Internet. Les conditions techniques et tarifaires de cet accès seront décrites dans la proposition commerciale et le devis adressés au Client.

IMESIT peut fournir, sous réserve d'éligibilité technique et de souscription de l'option par le client figurant au bon de commande, une Garantie de Temps de Rétablissement (GTR) de quatre (4) heures (en heures ouvrées, jours ouvrés). Les engagements de IMESIT au titre de cette garantie sont définis dans les Dispositions générales ci-dessus.

2.1.3. Services Managés : le Service Services Managés propose au Client une gestion à distance par les équipes IMESIT de son modem-routeur et ainsi d'obtenir une configuration LAN spécifique différente de la configuration standard fournie initialement par IMESIT. Ce Service ne peut s'appliquer que sur des équipements modems-routeurs certifiés par IMESIT et est proposé sous réserve de compatibilité technique. Dans le cadre de ce Service, le Client a la possibilité de demander une configuration spécifique couvrant : ouverture / fermeture de ports, création de DMZ, mise en place de whitelist / blacklist de noms de domaines accessibles, redirection de ports, configuration LAN type DHCP ou toute autre demande sous réserve de validation préalable des services techniques IMESIT.

2.1.4. Option « Fiabilité + » : offre une fonction de failover en cas de défaillance de lien. Elle repose sur un second lien qui peut être, au choix du client, dédié à la téléphonie, au même titre que le lien principal, ou bien utilisé pour les services de données ; dans ce dernier cas, et lorsque le second lien est utilisé pour la téléphonie, les flux de téléphonie sont prioritaires sur les flux de données. L'activation de l'option « Fiabilité + » est soumise aux conditions suivantes :

- Le site doit être raccordé par au moins deux (2) liens d'accès commandés auprès de IMESIT ;
- Les LAN dédiés respectivement à la téléphonie et aux données doivent avoir été séparés (soit par VLAN, soit par câblage dédié).

2.1.5. Option Adresse IP fixe publique : dans le cadre des Services Internet, IMESIT peut proposer au Client de souscrire à des adresses IP fixes publiques supplémentaires. Ces adresses se commandent par pack comme défini au Bon de Commande.

2.1.6. Option VPN MPLS

En cas de production d'un VPN MPLS non fonctionnel de la responsabilité du Client (notamment dû à des informations erronées données par le Client dans le fichier de configuration du VPN), IMESIT se réserve le droit de facturer les frais de production à tort au Client, au tarif en vigueur.

IMESIT n'administre pas et ne configure pas les équipements du client nécessaires à la mise en place du VPN MPLS.

## **ARTICLE 3 - RESPONSABILITÉS**

### **3.1. Responsabilités de IMESIT**

IMESIT ne peut être tenue responsable :

- De perturbations causées notamment par des travaux d'entretien, de renforcement, de réaménagement ou d'extension des installations des réseaux filaires ou fibre optique de l'Opérateur ainsi qu'en cas de force majeure au sens de la jurisprudence de la Cour de Cassation.
- Des services rendus par des prestataires de services indépendants, auxquelles le Client peut avoir accès par l'intermédiaire de son accès Internet. Toute réclamation concernant ces services doit être adressée directement aux prestataires les ayant rendus.
- De la cessation de la licence d'exploitation du service sur décision de l'autorité publique ou d'un cas fortuit.
- Des prestations rendues par des prestataires de services indépendants n'agissant pas au nom et pour le compte de IMESIT ou n'agissant pas en exécution des obligations de IMESIT et auxquelles le Client peut avoir accès. Toute réclamation concernant ces services doit être adressée directement aux prestataires les ayant rendus.
- D'une mauvaise utilisation et dysfonctionnement du réseau Internet.
- De virus informatiques transmis par le réseau Internet.
- Des informations transmises entre le Terminal du Client et d'autres équipements, serveurs ou terminaux d'autres utilisateurs avec lesquels le Client correspond, IMESIT n'exerçant aucun contrôle, de quelle que forme que ce soit, sur le contenu, la nature ou les caractéristiques des données transportées et/ou qui pourraient transiter par l'intermédiaire des formules d'abonnement au Service choisies ainsi qu'en cas d'une utilisation de ces dernières non conforme aux présentes.
- D'une utilisation de l'abonnement non conforme.
- Des demandes de modification par le Client des droits d'accès aux services.
- Du contenu et la nature des informations, signes, images, graphismes, sons ou toutes autres données transmis.
- De l'usage que le Client fait des informations obtenues.
- De la fiabilité de transmission des données, des temps d'accès, des éventuelles restrictions d'accès sur des réseaux et/ou serveurs spécifiques.
- En cas de la non-transmission d'une information lors d'une communication quel que soit le moyen utilisé, ou de la non-réalisation de celle-ci, hormis le cas où IMESIT aurait suspendu la ligne sans en aviser préalablement le Client.

Dans l'hypothèse où IMESIT serait amenée à ne pas exécuter son obligation principale pendant deux (2) jours consécutifs, le Client a droit au remboursement d'un mois d'abonnement, s'il se fait connaître par lettre simple auprès de son service client IMESIT.

A l'occasion du présent Contrat de Service, la responsabilité de IMESIT ne peut être recherchée à l'occasion de tous litiges qui peuvent opposer le Client à des tiers. Le Client déclare connaître l'état des réseaux et la carte de couverture du Service et décharge ainsi IMESIT de toute responsabilité à ce titre.

IMESIT, en sa qualité de prestataire de services, s'engage à activer la ligne auprès de l'Opérateur selon les spécifications et fera ses meilleurs efforts relativement au bon fonctionnement du Service ainsi qu'aux débits et à la qualité du réseau de l'Opérateur. IMESIT prendra les mesures nécessaires au maintien de la continuité et de la qualité du service d'accès Internet et fera son possible afin de garantir la qualité générale des informations diffusées, des modalités de leur transmission et de la rapidité de leur mise à disposition.

### **3.2. Responsabilités et obligations du Client.**

Le Client doit s'assurer lui-même ou auprès de son prestataire que le service fonctionne.

Le Client déclare accepter les caractéristiques et les limites l'Internet, et notamment, reconnaît qu'il a une parfaite connaissance de la nature d'Internet, et en particulier de ses performances techniques, des aléas de la couverture et des temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer des informations.

Lorsqu'il donne accès à ses propres données et/ou logiciels via Internet, il lui appartient de prendre toutes les mesures appropriées de façon à en maintenir la disponibilité, l'intégrité et la confidentialité, en particulier en les protégeant de la contamination par d'éventuels virus.

Le Client est seul responsable :

- De l'usage qu'il fait du service et des informations obtenues.
- Du non-respect des consignes d'utilisation et de toute manipulation présentant un caractère anormal.
- De l'usage des données qu'il transfère.
- De ses relations avec ses prestataires ou tiers n'agissant pas au nom et pour le compte de IMESIT.

Le Client garantit IMESIT contre tous recours, réclamations et poursuites qui pourraient être exercés par ses prestataires sur tout fondement que ce soit ; le Client s'engageant à indemniser IMESIT des coûts et dommages prononcés à son encontre. Cette disposition s'entend sans préjudice du droit pour IMESIT de résilier les présentes ou de demander réparation de son éventuel préjudice.

L'utilisation du serveur SMTP de IMESIT n'est pas autorisée pour des opérations d'envoi d'emails en masse (plus de trois (3) connexions simultanées par seconde et plus de cent (100) mails par connexion), plus de dix (10) destinataires par email et/ou deux cents (200) destinataires différents par semaine. L'envoi d'emails au travers du serveur SMTP de IMESIT est possible après authentification ou depuis un accès IMESIT.

IMESIT ne peut en aucun cas être tenu responsable en cas de dégroupage d'une ligne supportant d'autres services déjà existants dont le numéro aurait été communiqué par le Client.

### **ARTICLE 4 - DURÉE D'ENGAGEMENT**

Le Service Internet est soumis à une durée minimale d'engagement de vingt-quatre (24) mois sauf mention contraire dans le Bon de Commande.

### **ARTICLE 5 - ACTIVATION**

Les délais d'activation de service d'accès INTERNET sont donnés à titre indicatif, IMESIT ne s'engage sur aucun délai.

Afin de couvrir les besoins du client et lui permettre de poursuivre ses activités dans l'attente de la mise en place de l'offre souscrite, IMESIT se réserve le droit de fournir au client un accès internet reposant sur une ou plusieurs autre(s) technologie(s) que celle initialement prévue. Dans ce cas, la facturation commencera dès la mise en place de l'offre de substitution au tarif le plus avantageux pour le client entre le tarif de l'accès commandée par le client et le tarif de l'accès qui y serait temporairement substitué.

L'activation sera effectuée sous réserve de disponibilité, d'éligibilité et de compatibilité technique des réseaux de télécommunication desservant les locaux du client.

L'éligibilité est donnée à titre indicatif et peut être révisée en fonction des aléas propres à la mise en œuvre effective de l'accès dans les locaux du client, et ce tant que l'offre commandée par le client n'aura pas été mise en production.

L'impossibilité pour IMESIT de livrer in fine l'accès internet commandé par le client ne saurait mettre en cause l'ensemble de la commande passée par le client. Celle-ci resterait valable pour l'ensemble des ventes de marchandises, Prestations de services et abonnement autres que ceux concernant ledit accès.