



Communications Unifiées | Opérateur Télécom | Réseaux | Câblage | Vidéosurveillance

V. 2022 08 01
Conditions Générales de Vente

Contrat de Service
&
Conditions Particulières des Services :
Télécommunications Voix sur IP, Trunk SIP

-
Télécommunications Data Internet, VPN et SD-WAN

-
Hébergement Cloud privé



Le Contrat de Service « Maintenance-Entretien de vos équipements » (VoIP, ToIP, LAN, WLAN, WAN et Sécurité) par UNIXO

Le contrat de service relatif à la Location-Entretien de votre installation a pour objet, la maintenance, par la société UNIXO ou l'un de ses prestataires, des produits proposés. Cette maintenance comprend : Toutes interventions nécessaires au bon fonctionnement de l'installation, durant les jours et les heures ouvrées du lundi au vendredi de 8 h 30 à 18 h 30.

De manière optionnelle, un support critique HNO 24h/7j peut être mis en place.

En dehors du support critique HNO, Les interventions demandées en dehors des heures ouvrées, des samedis, dimanches et jours fériés seront facturées en sus après acceptation du devis par le client. Le contrat UNIXO se décline en deux niveaux de service :

1 – Contrat Essentiel

2 – Contrat Premium et inclut les prestations suivantes :

La maintenance préventive

La maintenance préventive des installations est l'ensemble des opérations permettant de limiter les risques de pannes et de garantir le bon fonctionnement des équipements selon les bonnes pratiques recommandées par le constructeur et auxquelles se conforme UNIXO en tant qu'intégrateur référencé. UNIXO s'engage à assurer une (contrat Essentiel) ou deux (contrat Premium) visites annuelles programmées à l'avance avec l'accord préalable du Client.

Elle comprend les essais, mesures et vérifications ci-dessous, afin d'anticiper d'éventuelles pannes liées au matériel et de conserver les performances des installations :

- ⇒ Vérification de l'état du local technique et des conditions d'environnement (température, hygrométrie, poussières, proximité de matériel source d'ondes électromagnétiques ...)
- ⇒ Mise en œuvre des sauvegardes des données logiciels et systèmes informatiques (console de gestion et systèmes tels que la messagerie vocale...)
- ⇒ Routeur d'extrémité client, switch
- ⇒ Routeur, Firewall, Switch, AP Wifi, VPBX/IPBX/PABX, Serveurs et équipements annexes associés
- ⇒ Poste opérateur
- ⇒ Nettoyage des équipements
- ⇒ Contrôle visuel de l'installation
- ⇒ Contrôle et maintenance des alimentations secourues (batteries, chargeurs et onduleur)
- ⇒ Contrôle des performances des équipements et installations : vérification des accès extérieurs LA/T0/T2/SIP/Internet et des cartes associées
- ⇒ Contrôle logiciel : taille des fichiers, nettoyage des données, etc.
- ⇒ Contrôle des sauvegardes
- ⇒ Contrôles des alarmes du système
- ⇒ Entretien des fichiers informatiques et leur débogage éventuel
- ⇒ Réalisation des réglages nécessaires

⇒ Essai de fonctionnement

Pendant et à l'issue de chaque visite, UNIXO s'engage de plus :

- ⇒ A déclencher toutes les actions appropriées afin de remédier à un défaut constaté,
- ⇒ A rédiger une liste programmée des essais et/ou vérifications associées ainsi qu'un compte rendu indiquant ses éventuelles préconisations en vue d'améliorer le fonctionnement ou la sécurité des équipements et logiciels. Ces documents seront impérativement signés par les 2 parties et un exemplaire sera remis au Client.

La maintenance curative

La maintenance curative consiste à corriger tous les défauts de fonctionnement d'un ou plusieurs organes de système (matériels et/ou logiciels), c'est-à-dire à en effectuer la réparation, le remplacement ou la reconfiguration, qu'ils aient été signalés par le système (alarme, dérangement ...) ou non (comme le Client ou intervenant UNIXO).

Les interventions de maintenance sont de différentes natures et comprennent :

- ⇒ La sauvegarde des données de l'installation avant chaque intervention sur cette installation
- ⇒ Le diagnostic et l'échange sans interruption du service d'éléments enfichables du PABX
- ⇒ Les réinstallations du logiciel sauvegardé (back up)
- ⇒ Les interventions sur les ateliers d'énergie (ré enclenchement de disjoncteurs, échanges de carte par exemple)
- ⇒ Les interventions sur les équipements annexes (périphériques de gestion et systèmes optionnels comme la messagerie, ...)
- ⇒ L'échange des cordons sur les postes téléphoniques
- ⇒ Les relations avec les opérateurs publics pour rétablir, en cas de dysfonctionnement, les liens vers le réseau public
- ⇒ Le diagnostic et la correction d'anomalies détectées dans les programmes ou sur les matériels
- ⇒ La livraison de nouvelles versions des logiciels (palier technique) incluant la correction des anomalies et toute amélioration légère, hors adjonction de fonctionnalités supplémentaires.

La maintenance curative est organisée en 2 niveaux :

1. Maintenance de niveau 1 correspondant à des actions de soutien du Client et identification à distance du défaut avant intervention éventuelle sur site, UNIXO s'engage à :
 - Réaliser un diagnostic qui permettra au Client d'identifier la nature de la panne et d'y remédier. Ce soutien s'effectue par téléphone ou par télé-action
 - Intervenir par la télé-action ou sur site si nécessaire
 - Intervenir sur les cartes réseau d'interface
 - Assistance aux gestionnaires chez le Client

2. Maintenance de niveau 2 consistant à effectuer des interventions afin de résoudre les défaillances matériel et logiciel, partie intégrante du système de télécommunication :

- Livraison de nouvelles versions du logiciel (palier technique) incluant la correction des anomalies et toutes améliorations légères hors adjonction de fonctionnalités supplémentaires.
- Remplacement des équipements

UNIXO réalise ces interventions en collaboration avec les constructeurs d'installations téléphoniques et éditeurs avec lesquels il aura préalablement souscrit des contrats d'assistance.

Chaque intervention fera l'objet d'un procès-verbal d'intervention à remettre au Client (email), signé par un technicien UNIXO et le représentant local du Client, afin de dresser un historique détaillé de l'ensemble des actions de maintenance effectuées

Toute opération de remplacement de matériel ou mise à niveau non incluse au contrat fera l'objet d'un devis expressément approuvé par le Client

ORGANISATION DE LA MAINTENANCE

UNIXO s'engage à intervenir à chaque échéance annuelle (contrat Essentiel) ou semestrielle (contrat Premium) du contrat et un calendrier prévisionnel de passage pour les prestations de maintenance préventive peut être défini préalablement avec le client.

UNIXO devra intervenir sur site durant les horaires d'ouverture à savoir du lundi au vendredi de 8h30 à 17h30.

Les interventions seront effectuées en présence d'un représentant du Client ayant une connaissance suffisante des installations pour guider le technicien UNIXO, lui fournir les moyens d'accès aux installations, lui signaler les éventuels incidents survenus et lui procurer les facilités nécessaires à l'exécution de sa mission.

PRESTATIONS INCLUSES AU CONTRAT ESSENTIEL

Les prestations de maintenance préventive ou curative incluant les essais comprennent également les déplacements, la main d'œuvre ainsi que dans le cadre du Contrat Essentiel, la fourniture de pièces « consommables » à savoir, les câbles de brassage, cordons de combinés et cordons de périphériques dans le cadre de postes téléphoniques fournis en location/maintenance (hors postes à l'achat par le client).

En dehors de ces éléments, tout remplacement de pièces pourra faire l'objet d'un devis fourni dans un délai de 2 jours ouvrables par UNIXO et qui devra être accepté au préalable par le Client pour mise en œuvre.

PRESTATIONS INCLUSES AU CONTRAT PREMIUM

Dans le cadre du Contrat Premium, la maintenance forfaitaire des installations comprend en sus du contrat Essentiel :

- Le remplacement des postes téléphoniques de type analogique, numérique ou IP/SIP (en location/entretien, hors postes à l'achat, hors casques)
- La fourniture de cartes de tout type (carte mère, fille, accès opérateur LA/T0/T2/SIP...)
- Le remplacement de tout type de Routeur, Firewall et Switch inclus au contrat

Enfin, tout déplacement d'un intervenant UNIXO sollicité par le Client pour une panne causée par tout événement extérieur ou tout matériel tiers à l'installation initiale de UNIXO pourra être facturé au Client pour un montant forfaitaire de 90€HT.

PROCES-VERBAL D'INTERVENTION

Chaque intervention pour incident majeur ou mineur dans le cadre de la maintenance curative et visites périodiques pour la maintenance préventive, donnera lieu à un procès-verbal d'intervention rédigé par le technicien UNIXO et signé par un représentant du Client chargé de réceptionner les travaux réalisés à l'issue des interventions.

GARANTIES DE DELAIS – SLA

UNIXO s'engage à mettre tous les moyens en œuvre afin d'intervenir et rétablir les services dans les délais spécifiés ci-après selon le type d'intervention

Type d'Intervention	Délai d'Intervention	Délai de Rétablissement
Incident majeur *Option « Support critique HNO »*	2h ouvrées (Lun-Ven 8h30-18h30) (4h Lun-Dim 00h-24h)	4h ouvrées (Lun-Ven 8h30-18h30) (8h Lun-Dim 00h-24h)
Incident mineur	4h ouvrées (Lun-Ven 8h30-18h30)	8h ouvrées (Lun-Ven 8h30-18h30)
Exploitation	8h ouvrées (Lun-Ven 8h30-18h30)	
Demande de devis sur prestation courante non prévue dans le présent contrat	48 Heures Ouvrées	
Mise en œuvre de l'intervention après acceptation du devis	Une (1) semaine (sauf mention contraire à la commande)	

Incident majeur = panne totale de l'autocommutateur, de l'ensemble des postes opérateurs, d'une unité centrale, d'une passerelle ou de plus d'une carte d'équipements.

Incident mineur = autres cas que ceux mentionnés ci-dessus.

*option offrant un support technique en cas d'indisponibilité totale ou « panne totale » en heures non ouvrées. Ce service d'astreinte dédié aux incidents majeurs ne prend pas en compte la panne d'un équipement utilisateur (poste téléphonique) ou les modifications de paramétrage

Dans le cadre de la GTR 4H, UNIXO s'engage à tout mettre en œuvre pour garantir la connectivité du client dans un délai inférieur à 4 heures en Heures Ouvrées, en mode dégradé à minima (possibilité d'être joint depuis l'extérieur, connectivité Internet de secours etc.)

Les équipement réseaux actifs, tel que CPE, Routeurs, Switches ou Firewall, sont soumis à un remplacement à J+1 dans le cadre de la souscription au contrat Premium.

VOTRE POINT DE CONTACT UNIXO

Les interventions de UNIXO seront demandées par le Client par téléphone avec confirmation si besoin par courrier électronique.

Vos contacts UNIXO :



Hotline - Service client :

02 55 59 59 59 / contact@unixo.fr

Siège Social :

UNIXO – 19 rue des Veyettes 35000 Rennes

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

04/01/2018

PARTIE I : PREAMBULE

ARTICLE 1 – DEFINITION DES TERMES ET EXPRESSIONS -

1.1. L'équipement a été choisi et arrêté par le client, de ce fait le client renonce à se prévaloir auprès de la société de tout défaut de conseil lié au choix et l'utilisation de l'équipement. Il a été choisi par le client, librement et sous sa seule et entière responsabilité. Il en a choisi la marque et le type en fonction des propriétés techniques requises, du rendement souhaité et de ses besoins propres. Le client est en conséquence seul responsable de ses choix.

Il est précisé que le présent alinéa ne concerne que les seuls équipements acquis en propriété par le client.

1.2. Lorsque l'équipement désigne un système informatique, il peut comprendre les matériels, les licences de logiciels, la prestation de service et d'ingénierie initiale.

1.3. Le présent contrat constitue une offre révocable à tout moment par la société s'il ne comporte pas la signature d'un représentant légal de celle-ci. En revanche, il est accepté et conclu irrévocablement dès sa signature par le représentant légal. Il annule et remplace tout accord antérieur écrit ou verbal. Tout avenant est réputé nul et non avenu s'il ne comporte pas la signature d'un représentant légal de la société.

1.4. Définition :

Le Contrat : contrat conclu entre la société UNIXO et le Client.

Le Contrat de vente : contrat de vente des produits passé entre la société UNIXO et le client, soumis aux présentes conditions générales.

Le Contrat de location : contrat de location des produits passé entre la société UNIXO et le client, soumis aux présentes conditions générales.

Le Contrat de Maintenance : contrat de maintenance passé entre la société UNIXO et le Client, soumis aux présentes conditions générales.

Le Client (vous) : personne achetant les Produits.

Le Consommateur : personne physique achetant des Produits pour son usage privé.

UNIXO (nous) : société, telle qu'identifiée sur votre bon de commande et/ou tout prestataire qu'elle aurait désigné.

Produits : produits matériels informatiques, téléphonie, vidéo surveillance, électronique, matériel destiné au contrôle d'accès, proposés par la société UNIXO, incluant tous ses composants, mais excluant les éléments suivants : (I) logiciels, cartes sons, enceintes, périphériques, accessoires ou pièces non installés ni ajoutés par UNIXO (II) accessoires ou pièces ajoutés au matériel, dans le cadre de la commande à la demande expresse du Client, et (III) les moniteurs, claviers et souris, poste téléphoniques, caméras vidéo, écrans, etc... dès lors qu'ils ne sont pas inclus dans la liste de prix standard UNIXO.

En tout état de cause, le produit est le produit décrit dans la Confirmation de commande.

Il peut inclure des Produits UNIXO, des Produits Tiers et une Offre de Services.

Matériels Intégrés : Produits Tiers ou produits spécifiés ou fournis par le client.

Confirmation de commande : accusé de réception de votre commande envoyée par UNIXO.

Prix : prix de vente des produits tel que spécifié sur votre confirmation de commande. Loyers : loyers indiqués sur le bon de commande du client et selon la périodicité spécifiée aux conditions particulières.

Redevances : montant que doit payer le client à la société, conformément aux conditions particulières du contrat de maintenance.

Offre de services : décrite dans la confirmation de commande et/ou dans un descriptif de services UNIXO.

Prestataires : UNIXO ou ses prestataires de services agréés ou désignés.

Produits Tiers : tous les produits non proposés par UNIXO.

Logiciels : logiciels d'exploitation ou logiciels applicatifs.

Services : prestations de services ou de support technique effectuées par UNIXO ou le Prestataire conformément à l'Offre de Services, y compris la fabrication sur mesure. Conditions Particulières : conditions exprimées dans le bon de commande et la Confirmation de Commande.

PARTIE II : CONTRAT DE VENTE

ARTICLE 2 - CHAMP D'APPLICATION - : Ce contrat s'applique aux ventes, Services et annonces faits par UNIXO dans les catalogues, tarifs, publicités et devis, sur Internet ou par oral. Toute modification de ce contrat ou d'un devis doit être confirmée par UNIXO par écrit. Toutes autres conditions sont exclues. En passant votre commande, vous acceptez expressément ce contrat. Ce contrat ne s'applique

pas aux Produits achetés à un revendeur ou à un distributeur, et n'est pas davantage un contrat de revendeur ou de distribution.

ARTICLE 3 - DEVIS, COMMANDES, CONTRAT - : Seuls les devis écrits sont valables, pendant la durée qui y est indiquée.

Sinon, la durée est de 10 jours. Les commandes peuvent être passées sur Internet, par téléphone, courrier ou fax. Elles ne lient UNIXO qu'après envoi de sa part d'une Confirmation de commande écrite. Vous devez vérifier la confirmation de commande et nous avertir immédiatement par écrit de toute erreur. Sinon, ce contrat s'appliquera à ladite Confirmation de commande. En raison de notre politique de mise à jour continue, les Produits peuvent être modifiés sans avis préalable, mais nous vous assurons des fonctionnalités et performances au moins équivalentes.

ARTICLE 4 - PRIX ET CONDITIONS DE PAIEMENT - : Les Prix des Produits et Offre de services, les taxes afférentes, frais de port, d'assurance et d'installation sont indiqués sur votre facture. Les variations de taux de change, frais douaniers, d'assurance, de transport et coûts d'achat des composants et Services peuvent nous conduire à ajuster les prix en conséquence. Vous devez effectuer le paiement des factures en fonction des mentions indiquées dans le bon de commande, sans que UNIXO ait à faire un rappel. Le respect des dates de paiement est une condition essentielle du Contrat. UNIXO peut suspendre les livraisons ou Services jusqu'au paiement complet du prix de la commande en cause. Si vous payez en retard, les frais de recouvrement seront à votre charge et vous nous devrez des pénalités sur le montant dû, calculées sur la base de deux fois le taux d'intérêt légal. Le paiement doit se faire impérativement selon les indications du bon de commande qui est le seul à faire foi.

ARTICLE 5 - LIVRAISON-PROPRIETE-RISQUES - : Le délai de livraison indiqué dans la confirmation de commande est indicatif. Les livraisons peuvent être échelonnées. Le lieu de livraison est indiqué dans la confirmation de commande.

La propriété des Produits vous est transférée après paiement intégral du prix. Jusque-là, vous devez assurer nos Produits, sans les modifier ou les mettre en gage, et UNIXO peut venir les reprendre. Vous pouvez utiliser les Produits, sans les modifier, dans le cours habituel de votre activité. Si vous les vendiez avant transfert de propriété, vous deviendriez notre mandataire et le fruit de cette vente nous reviendrait. Si vous refusez la livraison sans notre accord, vous devrez payer nos frais et pertes en résultant, y compris les frais d'entreposage jusqu'à ce que vous acceptiez la livraison. Le transfert des risques a lieu à la livraison du Produit. Pour les seules ventes aux Consommateurs, la livraison est effectuée trente jours au maximum après Confirmation de la commande. En cas de dépassement de ce délai, le Consommateur a droit, conformément à la loi, au remboursement de sa commande et aux intérêts de retard calculés selon le taux d'intérêt légal. Tout colis manquant ou endommagé doit être mentionné sur le bon de livraison et avant de signer celui-ci.

ARTICLE 6 - ACCEPTATION - : Vous devez vérifier les colis à l'arrivée et indiquer au transporteur toutes réserves justifiées, par lettre recommandée avec avis de réception dans les trois jours ouvrables après livraison. Si les Produits livrés ne sont pas conformes en nature ou en quantité au descriptif de la Confirmation de commande, vous devez nous adresser par écrit vos éventuelles réclamations dans les sept (7) jours suivant le jour de la livraison. Si le retour du Produit est accepté par UNIXO, vous devez le remettre dans son emballage d'origine, avec bon de retour et preuve d'achat. Vous supportez les frais de retour.

ARTICLE 7 - GARANTIE - : Notre garantie ne couvre pas : (I) les dommages causés par une mauvaise installation, ou utilisation, les modifications ou réparations faites par un tiers non autorisé ou vous-même, (II) les dommages dus à une cause externe, (III) l'adéquation du Produit à tout usage particulier, (IV) les Produits Tiers, Logiciels et Matériels Intégrés spécifiés par vous, la garantie ou licence étant directement assurée/envoyée par leur constructeur ou éditeur, (V) tout ordre que vous donnez correctement exécuté par UNIXO. Ces exclusions ne font pas obstacle à la garantie des vices cachés prévue aux articles 1641 et suivants du Code Civil, si le Produit est vendu à un Consommateur. ARTICLE 8 - SERVICES - : Ils sont fournis par nous ou nos Prestataires. Les délais d'intervention sont estimatifs et dépendent de l'éloignement, l'accessibilité du Produit et de la préparation du site. Le service peut être fourni par téléphone ou Internet. Le dépannage a lieu à notre choix dans vos locaux ou dans les nôtres. UNIXO reste propriétaire des Produits ou pièces remplacées, et vous les facturera s'ils ne nous sont pas retournés sur simple demande. Sauf spécification particulière de l'Offre de Service, sont exclus du Service les : travaux effectués en dehors des heures ouvrées, les week-ends ou jours fériés, composants exclus de garantie, modifications ou déplacements de configurations, maintenance préventive, consommables, disquettes, travaux que UNIXO n'estime pas nécessaires, environnement électrique, transfert de données ou logiciels, virus, cartes. Les Produits Tiers sont réparés conformément à la

garantie de leurs constructeurs ou éditeurs. Les pièces non essentielles au fonctionnement du Produit tels que charnières, battants, éléments décoratifs, trames, peuvent être dépannées dans un délai excédant celui prévu dans l'Offre de services.

ARTICLE 9 - RESPONSABILITE - : Nous pouvons être responsables des dommages matériels prouvés causés à des biens privés et des dommages corporels causés par notre négligence volontaire ou celle de nos Prestataires. En dehors des dommages corporels, notre responsabilité est, de convention expresse et dans tous les cas, limitée au montant du Prix. Nous déclinons toute responsabilité pour : (I) les préjudices indirects ou immatériels que sont vos pertes de chiffres d'affaires, de données, de salaires, de revenus et/ou manques à gagner, ce que vous acceptez expressément, (II) les dommages réparés par UNIXO dans un délai raisonnable, (III) les dommages que vous pouviez éviter ou limiter par une action raisonnable telle que sauvegarde des données ou application de nos conseils, (iv) tous éléments exclus de la garantie ou par force majeure.

ARTICLE 10 - PROPRIETE INTELLECTUELLE - : En cas de contrefaçon prouvée d'un Produit conçu et fabriqué, ou vendu par UNIXO, notre engagement est de l'échanger, le modifier ou le rembourser déduction faite de sa valeur de dépréciation. UNIXO est autorisé à négocier, conduire la procédure et vous nous devez de l'aide, à nos frais, lorsque le litige est lié à votre Produit. UNIXO conserve tous ses droits de propriété intellectuelle sur les Produits. Vous devez nous notifier immédiatement toute réclamation pour contrefaçon ou usage non autorisé du Produit ou des droits de propriété intellectuelle qu'il contient. Vous nous indemnisez pour toute contrefaçon de droits de propriété intellectuelle spécifiés par vous ou sur lesquels vous avez des licences et intégrés dans les Produits. UNIXO ne vous doit aucune indemnité au titre (I) des Produits Tiers et des Logiciels, (II) modifications non autorisées ou (III) toute réclamation du fait de l'utilisation des Produits associée à des éléments non fournis par UNIXO.

ARTICLE 11 - LOGICIELS - : Vous acceptez que les Logiciels qui ne sont pas édités par UNIXO vous soient fournis selon les termes de la licence et de la garantie de leurs éditeurs. Les licences de Logiciels sont jointes au Produit et vous devez vous y conformer. ARTICLE 12 - CONTROLE EXPORT - : Vous reconnaissez que les Produits peuvent contenir des technologies et Logiciels soumis aux lois sur le contrôle des exportations des Etats-Unis et de l'Union Européenne ainsi qu'aux lois du pays où ils sont livrés ou utilisés. Vous devez respecter ces lois. Les Produits ne peuvent être vendus, loués ou transférés à des utilisateurs ou pays soumis à restriction, ou qui les utiliseraient à des fins de destruction massive ou de génocide. Les réglementations des Etats-Unis et de l'Union Européenne varient régulièrement selon les Produits. Vous devez vous référer auxdites réglementations en vigueur.

ARTICLE 13 - FORCE MAJEURE - : Nous ne sommes pas responsables des retards d'exécution des livraisons ou Services causés par des événements échappant à notre contrôle raisonnable et aurons droit à un délai supplémentaire en cas par exemple de : grèves, actes terroristes, guerres, problèmes affectant nos fournisseurs, les transports ou notre production, fluctuations des taux de change, actes des autorités publiques, catastrophes naturelles. Si une telle situation dure plus de 2 mois, ce contrat pourra être résolu par l'une ou l'autre partie, sans indemnité.

ARTICLE 14 - CONFIDENTIALITE - : Chaque partie doit traiter les informations confidentielles reçues de l'autre avec la plus stricte confidentialité.

ARTICLE 15 - RESILIATION - : Nous pouvons résilier ce contrat sans préavis si vous : (I) ne payez pas à la date prévue, (II) violez ou si UNIXO soupçonne que vous avez violé des lois sur le contrôle des exportations, (III) si vous commettez un manquement grave ou persistant à vos obligations contractuelles et ne le réparez pas dans les 30 jours suivant notification écrite, ou (IV) devenez insolvable ou en état de cessation de paiement.

ARTICLE 16 - VOS OBLIGATIONS - : En tant que Client, vous êtes responsable : (I) de votre propre choix du Produit et de son adéquation à l'usage que vous en ferez, (II) de vos frais téléphoniques et postaux lorsque vous contactez UNIXO, (III) des spécifications que vous donnez, (IV) des Matériels Intégrés, leurs performances et licences d'utilisation, (V) de l'exécution des pré-requis techniques avant nos prestations, de la sauvegarde et confidentialité de vos données, (vi) des déclarations réglementaires vous incombant. Vous devez à nos personnels toute la courtoisie raisonnable, les informations, la coopération et les facilités d'accès propres à permettre l'exécution rapide de nos engagements ; faute de quoi nous en serions libérés. Vos appels téléphoniques à UNIXO peuvent être enregistrés pour des besoins pédagogiques et de formation.

ARTICLE 18 - DROITS DU CONSOMMATEUR - : Ce contrat ne modifie pas les droits législatifs impératifs accordés aux Consommateurs.

ARTICLE 19 - DISPOSITIONS FINALES DU CONTRAT DE VENTE - : Vous trouverez des informations détaillées sur nos politiques, Produits et Offres de

services en vigueur sur le site www.UNIXO.com Nous vous invitons à consulter ce site pour en suivre les mises à jour. En cas d'achat sur Internet, elles régissent le présent contrat.

PARTIE III : CONTRAT DE LOCATION FONDS PROPRES

ARTICLE 20 - LIVRAISON - RECETTE DE L'EQUIPEMENT - :

20.1. La réception de la totalité l'équipement est formalisée par le procès-verbal de livraison, signé par le locataire, qui atteste de l'entière conformité de l'équipement livré au regard de celui faisant l'objet du contrat de location et de son acceptation sans restriction, ni réserve.

20.2. Le transfert de la garde à la charge du locataire sur les éléments de l'équipement s'opère au fur et à mesure de leur livraison par les fournisseurs dans les locaux désignés par le locataire, le bon de livraison, le bon de réception ou à défaut le bon de colisage faisant foi.

20.3. Le locataire s'interdit de refuser tout ou partie de l'équipement pour tout autre motif qu'une non-conformité, la signature du procès-verbal de réception du loueur emportant l'agrément sans réserve de l'équipement aux spécificités contractuelles.

20.4. Le locataire devra informer la société du lieu d'installation de l'équipement. Le locataire devra notifier sans délai au loueur tout déplacement sauf à l'intérieur du site d'utilisation. Il s'interdit de transporter tout ou partie de l'équipement, sans l'accord préalable et écrit du loueur sauf s'il s'agit d'un matériel portable dont l'utilisation est limitée à la France métropolitaine.

20.5. En cas de non-conformité de l'équipement, le locataire en avise le bailleur par lettre recommandée avec avis de réception dans un délai de huit jours à compter de la livraison. A défaut de réception de cette lettre recommandée dans le délai imparti, le locataire sera réputé avoir accepté l'équipement.

ARTICLE 21 - DUREE - : La location est consentie pour une durée déterminée (durée initiale) mentionnée aux Conditions Particulières.

ARTICLE 21 bis - le contrat de LOCATION peut se transformer en LOCATION ENTRETIEN si stipulé sur le bon de commande.

ARTICLE 22 - LOYERS - DATE D'EFFET - REDEVANCE - TAXES :

22.1. Les loyers comprennent de manière indissociable l'intégralité des coûts et des frais de fourniture de l'équipement figurant sur la facture.

22.2. La durée initiale de location prend effet (date d'effet) le jour de la recette d'installation. La périodicité est indiquée aux conditions particulières. La signature du procès-verbal de réception entraîne prise d'effet de la location, le locataire s'interdisant dès lors toute contestation quant aux équipements fournis ou inexécution totale ou partielle du contrat de location.

22.3. Même si les loyers mentionnés aux Conditions Particulières sont définis hors taxes, tous droits et taxes y afférents sont à la charge du locataire. Toute modification légale de ces droits et taxes s'applique de plein droit et sans avis.

22.4. Pour la période courant de la date de livraison à la date d'effet, la société facture une redevance de mise à disposition. En cas de livraison(s) partielle(s) ou d'acomptes versés aux fournisseurs, une redevance de mise à disposition est facturée par la société chaque mois proportionnellement au prix des éléments livrés ou payés par la société. Les redevances sont calculées sur la base de 1/90 du loyer trimestriel par jour ou 1/30 du loyer mensuel par jour selon la périodicité des échéances (Art 22.2).

22.5. Dans le cas où La société serait imposée d'une taxe professionnelle à raison des matériels donnés en location, objets du présent contrat, le locataire, de convention expresse entre les parties, s'engage à prendre à sa charge le montant de ladite taxe, sans que la société puisse être recherchée de ce fait, à quelque titre que ce soit. Si la société est amenée à faire l'avance de cette taxe professionnelle, le locataire s'engage à lui en rembourser le montant sur présentation de l'avis d'imposition.

22.6. Le locataire s'interdit en conséquence de refuser le paiement des loyers pour un motif quelconque lié au contrat de maintenance. La société peut révoquer à tout moment le mandat de recouvrement des redevances de maintenance.

22.7. Sauf en cas de mention expresse aux conditions particulières, la société facture les frais de dossier et gestion égaux à 1 % du montant de la facture. Ils sont d'un minimum de 80 € et sont majorés des taxes en vigueur au jour de la mise en place du contrat.

22.8. Toute modification administrative du présent contrat (changement d'adresse, changement de domiciliation bancaire ou autre) entraîne des frais de gestion de 150 €, majorés des taxes en vigueur au jour de la modification. Ces frais seront facturés à la date du fait générateur.

22.9. Le non-paiement à l'échéance d'un loyer, même partiellement, ou de toute autre somme due par le locataire, entraîne, de plein droit, l'exigibilité de pénalités

contractuelles au taux de 1% par mois de retard et majorées de 10% du montant des sommes dues sans qu'il soit besoin de mise en demeure.

ARTICLE 23 - UTILISATION - :

23.1. Le locataire est le gardien des éléments composant l'équipement : il doit se conformer aux lois et règlements concernant leur détention, leur usage et respecter les limites prévues par les constructeurs et éditeurs de logiciels, les conséquences des infractions et dépassements étant à sa charge.

23.2. Dès l'installation du système d'information dans ses locaux, le locataire apposera par tout moyen approprié des étiquettes avertissant les tiers de la propriété du loueur sur l'équipement, et de son caractère insaisissable. Si le local dans lequel est installé l'équipement n'appartient pas au locataire, ce dernier devra notifier au propriétaire que l'équipement appartient à la société.

23.3. Le locataire doit conserver l'équipement dans un local correspondant en tous points aux normes des constructeurs des différents éléments composant l'équipement. Il le maintiendra en parfait état de fonctionnement et d'entretien et effectuera sans délai toute réparation ou remplacement de pièces.

23.4. Toute pièce remplacée, tout élément ou équipement incorporé par le locataire dans l'équipement d'origine devient de plein droit propriété de la société.

23.5. Le locataire ne peut prétendre à aucune remise ou diminution de loyer en cas de non-utilisation des éléments composant l'équipement pour quelque cause que ce soit, même s'il se trouvait hors d'usage plus de 40 jours par dérogation aux articles 1722 et 1724 du code civil.

23.6. Tout déplacement du matériel sera soumis à l'accord préalable du bailleur. Les frais et assurances contre tous risques au cours d'un déplacement ainsi que le coût du déplacement du matériel seront à la charge exclusive du locataire qui, en outre, s'engage dès à présent à respecter, pour la réinstallation, les prescriptions du fournisseur.

23.7. La société peut, à tout moment, inspecter et vérifier le matériel, lequel ne pourra être déplacé, d'aucune façon, sans son accord écrit et préalable. Le locataire décharge expressément la société de toute obligation de garantie contre les vices, même cachés. Il ne pourra prétendre à aucune diminution des loyers, ni aucune indemnité, s'il se trouve dans l'impossibilité d'utiliser le matériel pour une raison quelconque, totalement ou partiellement, même à la suite d'un cas fortuit ou de force majeure, même si cette immobilisation est supérieure à 40 jours, par dérogation aux articles 1722 et 1724 du code civil.

ARTICLE 24 - ÉVOLUTION DE L'EQUIPEMENT - :

24.1. Durant la période de location, le locataire, sous réserve du respect par ce dernier de ses obligations contractuelles, notamment le bon paiement de ses loyers, peut demander à la société des évolutions ou des extensions de l'équipement loué. Afin de ne pas altérer la cohérence de son équipement, il s'adressera à la société pour toute demande d'évolution. Les parties conviennent de régulariser soit par un avenant portant mention expresse des nouveaux loyers, soit un nouveau contrat définissant les nouveaux loyers et/ou la nouvelle durée. Le locataire signe tout document nécessaire à la régularisation juridique et administrative de cette extension ou évolution de l'équipement.

24.2. L'évolution est soumise à l'accord de la société ou du cessionnaire défini à l'art. 9. ARTICLE 25 - RESPONSABILITE DU LOCATAIRE – ASSURANCES - :

25.1. Dès la livraison et pendant toute la durée de la location, le locataire, détenteur et gardien juridique de l'équipement loué, est seul responsable de tout dommage matériel, corporel ou immatériel, causé directement ou indirectement par l'équipement. À ce titre il est tenu de s'assurer contre les conséquences de sa responsabilité civile. La garantie comportera une clause expresse d'extension de la couverture à la responsabilité civile de la société, au cas où cette dernière serait recherchée.

25.2. Pendant toute la durée de la location et tant que la société n'a pas repris possession de l'équipement, le locataire est seul responsable de tous risques de détérioration, de perte ou de destruction, quelle qu'en soit la cause.

Le locataire est donc tenu d'assurer l'équipement contre les risques de dommages, de vol, d'incendie, auprès d'une société d'assurance notoirement solvable. Ladite assurance sera souscrite au bénéfice de la société.

25.3. Le locataire devra fournir à la société un justificatif des assurances de responsabilité civile et de dommages, vol, incendie qu'il aura souscrit.

ARTICLE 26 - SINISTRES - :

26.1. En cas de sinistre survenu à l'équipement, le locataire doit en informer la société par lettre recommandée avec avis de réception sous 48 heures.

26.2. En cas de sinistre partiel, le locataire assure la remise en état de l'équipement à ses frais, et la société, sur justification de cette remise en état, lui reverse le montant de l'indemnité éventuellement perçue des sociétés d'assurance, déduction faite, le cas échéant, des sommes que le locataire pourrait lui devoir. Les loyers doivent être honorés sans interruption.

26.3. En cas de sinistre total, le contrat est résilié de plein droit et le locataire doit, soit remplacer l'équipement à l'identique à ses frais pour le compte de la société, soit verser à la société une indemnité égale à la somme des loyers HT échus impayés et restant à échoir à la date du sinistre majorée d'une somme contractuelle égale à 10% de la totalité des loyers de la location. Viennent en déduction, les sommes éventuellement versées à la société par les sociétés d'assurance, le montant du prix de vente de l'épave de l'équipement éventuellement encaissé par la société. Le locataire doit régler cette indemnité dans les 60 jours de la date du sinistre. Au-delà de ce délai, s'y ajouteront des intérêts au taux mensuel de 1%. Les loyers continuent d'être exigibles jusqu'au versement de l'indemnité de la société d'assurances et constituent des acomptes à valoir sur le montant de ladite indemnité.

26.4. Pour la part non couverte ou non indemnisée des risques, ou en cas de déchéance invoquée par les sociétés d'assurances, la responsabilité du locataire est pleine et entière.

26.5. Pour l'interprétation du présent article il est précisé que le coût, pour le locataire, de la remise en état ou du remplacement, ne saurait excéder la valeur nette comptable des biens en cause, sous déduction de toutes indemnités d'assurance ou de tiers responsables.

ARTICLE 27 - PROPRIETE - :

27.1. La société reste l'unique propriétaire du matériel.

27.2. Sauf dérogation écrite de la société, le locataire ne peut sous-louer l'équipement, que ce soit en totalité ou en partie. Il ne peut ni le céder, ni le donner en gage, ou le remettre à un tiers.

27.2. De même, le locataire est tenu, si un tiers venait à faire valoir des prétentions sur ledit équipement, par opposition ou saisie, de protester contre ces prétentions et d'en aviser immédiatement par écrit la société pour lui permettre de sauvegarder ses intérêts.

27.3. Si la saisie a eu lieu néanmoins, le locataire doit supporter tous les frais et honoraires de la procédure de mainlevée.

27.4. Le locataire sera responsable de tout dommage qui pourrait résulter du défaut ou du retard de l'information de la société.

ARTICLE 28 - RECOURS EN GARANTIE - :

28.1. Le locataire reconnaît que le choix de la marque, des éléments composant l'équipement et des fournisseurs est de son propre fait, que la société n'est intervenue en aucune façon dans celui-ci, et qu'il a été suffisamment informé des limites de chacun des éléments composant l'équipement. Le locataire dégage la société de toute responsabilité de ce fait, et renonce à tous recours contre la société en cas de défaillance ou de vices cachés affectant l'équipement loué.

28.2. En contrepartie de cette renonciation et dans la limite rappelée à l'article 28-1, la société transmet au locataire la totalité des recours contre les fournisseurs au titre de la garantie légale ou conventionnelle du vendeur qui est normalement attachée à la propriété des matériels composant l'équipement et à la titularité des licences d'utilisation des logiciels. Les droits ainsi transférés au locataire englobent l'action en résolution de la vente pour vices rédhibitoires.

28.3. Le locataire est tenu de toutes les sommes qui pourraient être dues à la société, notamment en cas de résolution de la vente. Dans le cas où le contrat de location serait résilié consécutivement à la résolution de la vente, le locataire sera redevable à la société, outre des loyers échus impayés T.T.C., d'une indemnité de résiliation égale à la somme des loyers H.T. restant à courir de la date de résiliation jusqu'à la date d'expiration initialement prévue, ladite indemnité est actualisée à la date de résiliation au taux d'intérêt légal. Cette indemnité ne pouvant être inférieure au prix d'acquisition du matériel H.T.

28.4. Il est précisé que le présent article ne concerne que les seuls équipements acquis en propriété par le locataire.

ARTICLE 29 - RENOUELEMENT DE LA LOCATION -TACITE RECONDUCTION - :

29.1. La location se poursuit par tacite reconduction au-delà du terme de la durée initiale prévue aux conditions particulières, sauf si le locataire notifie à la société par lettre recommandée avec accusé de réception au moins trois mois avant la date d'échéance, son intention de ne pas reconduire le contrat.

29.2. En cas de reconduction, la location se poursuit par périodes irrévocables de douze mois aux conditions en vigueur à la date d'échéance prévue ou pour une durée et des conditions négociées entre les parties à la signature du contrat. Le locataire peut mettre fin à la reconduction dans les mêmes formes et préavis.

ARTICLE 30 - RESILIATION - RESOLUTION - : Le contrat ne peut être résilié avant le terme de la période initiale de location ou de la période reconduite. La société dispose néanmoins d'un droit de résiliation dans les cas suivants :

30.1. En cas de non-paiement, même partiel, à sa date d'exigibilité d'une échéance de loyer, comme en cas d'inexécution de l'un quelconque des engagements du

locataire, la location sera résiliée de plein droit, et sans que la société ait à accomplir aucune formalité judiciaire huit (8) jours après première présentation d'une simple mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception restée sans effet, d'exécuter les obligations contractuelles. Le locataire ou ses ayants droit sera alors tenu : 1°) de restituer l'équipement dans les conditions prévues à l'article 31 ; 2°) de verser à la société, sans mise en demeure préalable, une indemnité contractuelle s'élevant à la totalité des loyers impayés et restant à échoir et leurs accessoires au jour de la résiliation, et augmentée d'une pénalité contractuelle égale à 15% de la totalité des loyers de la location en réparation du préjudice subi. L'indemnité sera majorée des frais et honoraires éventuels rendus nécessaires pour obtenir la restitution de l'équipement. L'indemnité sera majorée d'intérêts de retard selon l'article 22.9 et de toutes taxes éventuellement applicables.

30.2. La société pourra résilier le contrat dans les mêmes conditions : a) en cas de changement d'associé, d'associé commandité ou de membre si le locataire est une SNC, une société civile, une société en commandite simple ou par actions, un GIE ; b) en cas de changement d'actionnaire ou d'associé détenant seul ou avec d'autres la majorité des droits de vote aux assemblées ordinaires si le locataire est une SA, une société par actions simplifiées ou une SARL ; c) en cas de cessation d'activité, de liquidation amiable ou judiciaire.

ARTICLE 31 - RESTITUTION DU MATERIEL - :

31.1. Dès la fin de la location, le locataire doit restituer à la société l'équipement en bon état d'utilisation et d'entretien, les frais de restitution incombant au locataire ainsi que les frais de remise en état éventuels.

31.2. La restitution interviendra en un lieu défini par la société et aura lieu sous la responsabilité et aux frais du locataire, la marchandise voyageant aux risques et périls du locataire, par dérogation à l'article 100 du Code de commerce.

31.3. Si le locataire ne restitue pas de son propre chef tout ou partie de l'équipement à l'expiration du contrat, il sera redevable de redevances de mise à disposition de même périodicité que les loyers et calculées selon les modalités de l'article 22.4. Ces redevances sont doublées à compter du deuxième mois de rétention. Tout mois entamé est dû dans son intégralité.

ARTICLE 32 - ANNULATION - :

32.1. En cas de demande d'annulation du contrat du fait du locataire, signifiée avant la date de livraison de l'équipement visée aux conditions particulières, et sous réserve de la condition suspensive que les fournisseurs acceptent d'annuler le contrat d'achat passé avec la société, le locataire sera redevable envers la société d'une indemnité conventionnelle égale aux six (6) premières échéances de loyers prévues aux conditions particulières, à titre de dommages et intérêts.

32.2. Ces indemnités seront augmentées des taxes en vigueur au jour de la facturation.

32.3. L'annulation ne sera effective qu'au parfait paiement de cette indemnité.

PARTIE IV : CONTRAT DE MAINTENANCE

ARTICLE 33 - OBJET - : Le présent contrat a pour objet, la maintenance, par la société

UNIXO ou l'un de ses prestataires, des produits proposés. Cette maintenance comprend : Toutes interventions nécessaires au bon fonctionnement de l'installation, durant les jours et les heures ouvrables du lundi au vendredi de 8 h 30 à 17 h 30. Les interventions demandées en dehors des heures ouvrables, des samedis, dimanches et jours fériés seront facturées en sus après acceptation du devis par le client.

ARTICLE 34 - DUREE - : Le présent contrat de maintenance est conclu pour une durée déterminée selon le contrat d'une (1) année, trois (3) ou cinq (5) années entières et consécutives qui commence à courir à compter de la signature des présentes.

ARTICLE 35 - REDEVANCE - : La redevance annuelle est fixée au montant tel qu'indiqué aux conditions particulières. Elle est payable d'avance par annuités, à la fin du mois précédant l'échéance de chaque année. La redevance annuelle fixée ci-dessus correspond aux conditions économiques connues au jour de la signature du contrat. Elle est susceptible de variation, à l'occasion de chaque facturation annuelle, par application de la formule de révision des prix suivante :

$P = PO (0,10 + 0,20 \text{ PsdTO/PsdT1} + 0,70 \text{ S1/SO})$ dans

laquelle : P= prix à payer après révision

PO = prix d'origine, ou prix de la précédente facturation PsdT = indice produits et services divers téléphone PsdTO = indice d'origine soit : correspondant au mois de :

:

PsdT1 = dernier indice connu le jour de la facturation

S= indice du coût horaire du travail tous salariés des Industries Mécaniques et Electriques SO = indice d'origine soit : correspondant au mois de :

S1 = dernier indice connu au jour de la facturation.

Toutefois, la redevance annuelle d'abonnement pourra être révisable en fonction de toute hausse autorisée. Les taxes, éventuellement récupérables, sont en sus et seront facturées au taux en vigueur à la facturation.

ARTICLE 36 - RENOUVELLEMENT - TACITE RECONDUCTION -

36.1. Le contrat de maintenance se poursuit par tacite reconduction au-delà du terme de la durée initiale prévue aux conditions particulières, sauf si le client notifie à la société, par lettre recommandée avec accusé de réception au moins trois (3) mois avant la date d'échéance, son intention de ne pas reconduire le contrat.

36.2. En cas de reconduction, le contrat de maintenance se poursuit par périodes irrévocables de douze (12) mois aux conditions en vigueur à la date d'échéance prévue ou pour une durée et des conditions négociées entre les parties à la signature du contrat. Le locataire peut mettre fin à la reconduction dans les mêmes formes et préavis que celle prévues pour le contrat initial.

ARTICLE 37 - RÉSILIATION - RESOLUTION -

37.1. La résiliation du présent contrat de maintenance ne pourra exclusivement intervenir qu'à son terme et à la seule condition que le Client ait fait connaître sa volonté de résiliation trois mois au moins avant l'expiration du contrat susvisé, par lettre recommandée avec avis de réception.

37.2. Le contrat ne peut donc être résilié avant le terme de la période initiale ou de la période reconduite. La société dispose néanmoins d'un droit de résiliation en cas de nonpaiement, même partiel, à sa date d'exigibilité de la redevance, comme en cas d'inexécution de l'un quelconque des engagements du client. Le contrat de maintenance sera résilié de plein droit, et sans que la société ait à n'accomplir aucune formalité judiciaire huit (8) jours après première présentation d'une simple mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception restée sans effet, d'exécuter ses obligations contractuelles.

37.3. Dans tous les cas de résiliation anticipée (par le client ou, par la société dans les cas visés à l'article 37.2 du contrat de maintenance initial ou reconduit tacitement, le client ou ses ayants droit sera alors tenu de verser à la société, sans mise en demeure préalable, une indemnité contractuelle s'élevant à la totalité des redevances impayées et restant à échoir et leurs accessoires au jour de la résiliation, et augmentée d'une pénalité contractuelle égale à 15% de la totalité des redevances de maintenance, en réparation du préjudice subi. L'indemnité sera majorée des frais et honoraires éventuels rendus nécessaires.

TELECOMMUNICATION VOIX SUR IP - ACCES

TRUNK SIP

04/01/2018

1. DEFINITIONS

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

Le « Prestataire »

Signifie UNIXO, (SIREN 801174947) domiciliée 19 rue des Veyettes 35000 Rennes. UNIXO est titulaire de la licence Arcep L33-1 autorisant la fourniture d'accès et de services de télécommunications pour ses clients en France. Le Prestataire peut être individuellement dénommé une « Partie ».

Le « Client »

Signifie la société désignée sur la première page du Contrat. Le Client peut être individuellement dénommé une « Partie » ou collectivement avec le Prestataire les « Parties ».

Le « Contrat »

Signifie les présentes et leurs Annexes éventuelles complété par le Bon de Commande.

Le « Bon de Commande »

Signifie le bon de commande afférent au Service commandé par le Client (et accepté par le Prestataire)

Les « Frais Initiaux »

Signifie les frais dus par le Client, liés à la mise en place d'un Service et définis dans le Bon de Commande du Service. Ces frais seront facturés en une seule fois.

La « Redevance Mensuelle »

Signifie la redevance récurrente tels que définis dans les Bon de Commandes de Services dus par le Client au Prestataire

Les « Frais d'Utilisation »

Signifie les frais dus par le Client au Prestataire pour les Services sur le principe « payer en fonction de l'utilisation des Services »

Le « Service »

Signifie le service décrit à l'Article 3, commandé par le Client et fourni par le Prestataire dans le cadre du Contrat.

La « Notification »

Désigne le mode de notification tel que défini à l'Article 8 du Contrat.

Le « Point d'Interconnexion »

Signifie le point d'accès au service qui peut être matérialisé par l'adresse électronique d'un serveur ou le point de raccordement d'une liaison physique

Le « Code d'Accès »

Signifie le couple constitué d'un nom d'utilisateur et d'un mot de passe choisis par le Client pour commander, administrer et/ou utiliser le Service, attribuer, modifier ou supprimer les droits d'accès au Service notamment grâce à l'Interface d'Administration du Service mis à sa disposition par le Prestataire.

Le « Service d'Accès »

Signifie le service d'accès au Service fourni par le Client, à sa charge, ou par un tiers avec lequel il contractera directement

Un « Utilisateur »

Signifie tout tiers (client du Client, salarié du Client ou autre) autorisé par le Client à utiliser le Service

2. FOURNITURE DU SERVICE

Le Prestataire s'engage à fournir le Service conformément aux dispositions décrites dans le Contrat et le Bon de Commande du Client.

Chaque commande de Services du Client (ci-après individuellement la « Commande de Service ») passée auprès du Prestataire, s'effectue nécessairement par l'édition d'un Bon de Commande qui sera soumis aux termes et conditions du Contrat et en fera partie intégrante. Par accord expresse des Parties, toute

Commande de Service validée par le Client par retour signé soit par voie électronique soit postale, constitue une Commande ferme et irrévocable et une acceptation irrévocable des conditions de fourniture du Service et des présentes Conditions Générales par le Client.

Le Client doit vérifier l'ensemble des renseignements saisis au cours de sa Commande de Service. Le Prestataire ne saurait être tenu responsable d'éventuelles erreurs de saisie du Client, ni de leurs conséquences en termes de retard ou d'erreur de fourniture du Service.

Le Prestataire pourra modifier des caractéristiques du Service (sans frais supplémentaire pour le Client) à la condition que cette modification n'affecte pas substantiellement, ni ne réduise l'utilisation du Service par le Client.

Le Prestataire reconnaît avoir obtenu ou s'engage à obtenir et à détenir, à tout moment, toutes les autorisations nécessaires pour accomplir ses obligations au titre du Contrat.

Le Client s'engage à utiliser exclusivement les Services de terminaison correspondant aux Frais d'Utilisation pour l'ensemble de ses Utilisateurs qui utilisent un ou plusieurs des Services décrits dans ce Contrat.

3. DESCRIPTION DU SERVICE

Le Service objet du Contrat est un service de télécommunications permettant d'une part l'établissement et l'acheminement d'appels téléphoniques émis (« Appels Sortants ») par le Client ou tout Utilisateur autorisé par le Client et d'autre part la réception d'appels téléphoniques à destination d'un numéro de téléphone géographique ou non géographique attribué au Client ou à ses Utilisateurs par le Prestataire (« Appel Entrant »).

Le Service peut être fourni sur un (des) Point(s) d'Interconnexion SIP où seront acheminés les appels entrants et collectés les appels sortants. L'accès au service sera déterminé par l'origine (Adresse IP pour les interconnexions SIP, liens physiques pour les connexions SIP) des appels.

Le Client sera exclusivement responsable de l'utilisation de son (ses) Point(s) d'Interconnexion. Le Client notifiera immédiatement au Prestataire s'il estime que son

(ses) Point(s) d'interconnexion puissent avoir ou soient susceptibles d'être utilisés par des tiers non autorisés. S'il estime que cela est nécessaire, le Prestataire pourra, en accord avec le Client, désactiver ou modifier immédiatement le(s) Point(s) d'Interconnexion.

Le Service peut comprendre l'exploitation par le Prestataire d'une base de données d'Utilisateurs autorisés à utiliser le service à travers des connexions Internet aux protocoles SIP.

Il appartient au Client de se connecter et/ou de connecter tout Utilisateur à son (ses) Point(s) d'Interconnexion ou au service du Prestataire par l'intermédiaire du Service d'Accès. Il lui appartient également de s'assurer de la compatibilité des connexions et des équipements utilisés conformément aux spécifications techniques communiquées par le Prestataire.

A ce titre le Client devra respecter les conditions suivantes :

- (a) le Prestataire déterminera si le Service d'Accès non fourni par le Prestataire n'interfère d'aucune façon avec les équipements utilisés pour fournir le Service au Client ou pour un autre client du Prestataire,
- (b) le Client notifiera par écrit au Prestataire, préalablement à celle-ci, toute modification pouvant être apportée au Service d'Accès. Le Prestataire pourra refuser une modification s'il considère que cette modification peut perturber la fourniture du Service,

Si dans le cadre du Service le Client utilise ses propres équipements :

(c) le Prestataire déterminera si le (les) équipements non fourni(s) par le Prestataire n'interfèrent d'aucune façon avec les équipements utilisés pour fournir le Service

au Client ou pour un autre client du Prestataire,

(d) le Client notifiera par écrit au Prestataire, préalablement à celle-ci, toute modification pouvant être apportée aux configurations ou au type d'équipements non fournis par le Prestataire. Le Prestataire pourra refuser une modification s'il

considère que cette modification peut perturber la fourniture du Service, (e) le Client assumera l'entière responsabilité de l'interopérabilité de ces équipements avec le Service.

Le Client assurera sous sa responsabilité la configuration du Service d'Accès et des équipements non fournis par le Prestataire avec le Service (tant initialement que lors des changements demandés par le Prestataire).

4. NUMEROS D'URGENCE

Le Client s'engage à fournir au Prestataire les éléments nécessaires à la détermination précise (code INSEE) du lieu d'utilisation du Service par lui-même ou ses Utilisateurs. Cette localisation permettra au Prestataire d'acheminer les appels d'urgence vers les services locaux concernés. Le Client assumera toutes les responsabilités liées à la fourniture de renseignements inexacts.

Si le Client ou ses Utilisateurs utilisent le Service par le moyen d'un Point d'Interconnexion, le Prestataire acheminera les numéros d'urgence si les informations fournies par le Client lors des appels vers les numéros d'urgence comprennent l'ensemble des informations nécessaires, dans un format compatible avec les infrastructures du Prestataire pour déterminer l'origine de ces appels.

Dans le cas où les numéros du Client sont portés et/ou attribués par un tiers, et que le Client ou ses

Utilisateurs utilisent le service par le moyen d'un point d'Interconnexion avec le Prestataire, le Prestataire assurera la gestion des numéros d'urgence si les informations de localisation liées aux numéros géographiques ou non-géographiques et transmises préalablement sont complètes. Ces informations de localisation seront transmises par l'envoi par le Client d'un fichier au format csv comportant par numéro : la raison sociale, l'adresse exacte et complète, le code postal, la ville, le SIRET et le code INSEE.

La fourniture par le Client du fichier des numéros au format csv interviendra chaque premier et quinze du mois, ou lorsque ces jours sont non ouvrés, le premier jour ouvré suivant. Le Prestataire s'engage à mettre

à disposition le service pour les numéros du fichier fourni sous cinq jours ouvrés après la fourniture du fichier par le Client.

Par ailleurs, le Prestataire s'engage à mettre à jour la base de données des numéros d'urgence en fonction des éléments fournis par les différentes administrations et ce dans les cinq jours ouvrés à compter de la mise à disposition desdits éléments.

Le Prestataire assurera l'acheminement des appels d'urgence en provenance des numéros ainsi déclarés vers les services concernés. Si l'appel provient d'un numéro non déclaré, le

Prestataire facturera des

Redevances Mensuelles par numéro non déclarés.

Dans tous les autres cas, le service doit être considéré comme un service de seconde ligne et le client s'engage à acheminer les numéros d'urgence émis par lui-même ou ses Utilisateurs par d'autres moyens.

5. DUREE DU CONTRAT ET DUREE DES SERVICES

Le Contrat est conclu pour une durée de douze (12) mois à compter de sa date de signature. A l'issue de cette première période contractuelle (la « Première Période Contractuelle »), il se poursuivra par tacite reconduction pour une durée

indéterminée (la « Période de Reconduction ») sauf résiliation de plein droit, sans formalité judiciaire et sans indemnité ni compensation de part ou d'autre, par l'une des Parties notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception à l'autre Partie au moins trois (3) mois avant l'expiration de la première période contractuelle.

A l'issue de la Première Période Contractuelle, ou au cours de la Période de Reconduction, chaque Partie pourra résilier le Contrat de plein droit, sans formalité judiciaire et sans indemnité ni compensation de part ou d'autre moyennant le respect d'un préavis de trois

(3) mois notifié par lettre recommandée avec accusé de réception

Chaque Commande de Service est conclue pour la durée mentionnée dans le Bon de Commande correspondant. Si la durée d'un Service excède la durée de la Première Période Contractuelle, celle-ci sera automatiquement prorogée de la durée du Service souscrit par le Client. Pendant toute la durée du Contrat, chacune des Parties pourra résilier l'un des Services faisant l'objet d'une Commande de Service, de plein droit, sans formalité judiciaire et sans indemnité ni compensation de part ou d'autre, par l'envoi à l'autre Partie d'une Notification par lettre recommandée avec accusé de réception au moins trois (3) mois avant l'expiration de la durée minimum de douze (12) mois du Service ou de toute durée supérieure mentionnée dans le Bon de Commande. A défaut cette durée sera tacitement reconduite pour une durée identique.

6. DISPONIBILITE DU SERVICE

Le Prestataire prendra en charge les défaillances de fonctionnement du Service, sur incident détecté par le Prestataire ou le cas échéant signalé par le Client par une Notification et devra apporter sa pleine coopération au Prestataire pour déterminer la cause du problème afin de le résoudre. Toute Notification de défaillance devra se faire par l'ouverture d'un ticket par téléphone au numéro 02 55 59 59 59, confirmé par un email à l'adresse : contact@unixo.fr

En cas de défaillance, le Prestataire s'efforcera de rendre le délai entre la Notification de défaillance et le rétablissement du Service le plus court possible. On désignera par « DR » ce délai écoulé.

Le Délai de Rétablissement (DR) sera multiplié par le facteur pondérant (fp) qui sera nécessairement supérieur à une valeur de un (1) et plafonné à une valeur de deux (2), il en résultera un délai de rétablissement pondéré (DP) calculé comme suit :

-fp est le résultat du nombre moyen d'appels sortants et d'appels entrants acheminés par le Prestataire au cours du mois (m) sur la tranche horaire identique à celle où s'est produite la défaillance, le même jour de la semaine que la défaillance, hors jour férié et vacances scolaires ; divisé par le nombre moyen d'appels sortants et d'appels entrants acheminés par le Prestataire au cours du mois (m) sur une durée égale à celle du délai de rétablissement (DR).

-Ainsi le délai de rétablissement pondéré DP = DR x fp

Sur une période de référence d'un (1) mois, le Prestataire s'engage à maintenir le Service disponible au moins 99,9% du temps, ce taux de disponibilité étant calculé comme le ratio de un (1) moins la somme sur la période de référence des délais de rétablissement pondérés (DP) divisée par la durée totale de la période de référence.

Le Client pourra, sur simple demande écrite, bénéficier auprès du Prestataire d'un avoir correspondant à un pourcentage des Redevances Mensuelles payables au titre de la fourniture du Service au cours de la période de référence pendant laquelle s'est déroulée la(les) défaillance(s) tel que mentionné dans le tableau ci-dessous, si la disponibilité du Service, tel que calculée ci-dessus, n'est pas atteint durant ladite période.

Taux de disponibilité	Pourcentage d'avoir
Entre 99,80% et 99,90%	5%
Entre 99,70% et 99,80%	10%
Entre 99,60% et 99,70%	15%
Entre 99,50% et 99,60%	20%

Entre 99,40% et 99,50%	30%
Entre 99,30% et 99,40%	40%
Entre 99,20% et 99,30%	50%

Les pénalités libératoires mentionnées ci-dessus ne s'appliquent pas, et aucun avoir ne sera émis, pour la période au cours de laquelle le taux de disponibilité du Service n'est pas atteint en raison de l'une des causes suivantes (ci-après individuellement désignés un « Événement Excusable ») : (i) les actes ou omissions du Client (ou des personnes travaillant pour son compte) (ii) une maintenance régulièrement planifiée (iii) un trafic qui excède les capacités commandées par le Client au Prestataire ou à défaut de Prévision, un trafic qui excède la capacité des Équipements de signalisation et/ou des Équipements de commutation (iv) toute Mauvaise Utilisation du Service (v) toute suspension pour éviter ou mettre un terme à une Mauvaise Utilisation du Service (vi) l'indisponibilité du Client, ou autre manquement de celui-ci, à coopérer raisonnablement avec les efforts de rétablissement entrepris par le Prestataire (vii) l'attente par le Prestataire de l'accord du Client pour remettre le Service en fonctionnement.

7. MAINTENANCES

Le Prestataire adressera au Client dans la mesure du possible, 5 (cinq) jours ouvrés avant la date de l'intervention une Notification par courrier électronique un avis de maintenance dans le cas il interviendrait sur ses équipements avec un impact possible sur les Services fournis au Client. Le prestataire s'efforcera de planifier ces interventions en dehors des heures ouvrées.

Le Prestataire adressera dans la mesure du possible, 5 (cinq) jours ouvrés avant la date de l'intervention, un rapport détaillé sur les modifications à réaliser au niveau du Service, en prévention de problèmes pressentis à court terme ou à la suite d'incidents répétitifs. Ce rapport sera adressé par courrier électronique à l'adresse de contact du Client indiquée au Bon de commande. Dans l'hypothèse où la maintenance ne concerne que des équipements exclusivement dédiés au Client, le Prestataire obtiendra l'accord de celui-ci sur la date de l'intervention, dans les autres cas le Client aura néanmoins la possibilité de proposer une date pour la réalisation de cette maintenance. A défaut d'accord entre les Parties, le Prestataire imposera une date.

8. NOTIFICATIONS

Les différentes Notifications mentionnées aux présentes et effectuées en application du Contrat devront être formalisées par écrit et seront présumées avoir été adressées par courrier électronique.

Toute Notification devra être adressée aux personnes désignées dans comme étant les personnes en charge du suivi de l'exécution du Contrat. Par ailleurs, le Client devra renseigner les coordonnées du contact technique principal du Client, responsable de la bonne transmission des informations aux équipes du Client concernées.

9. CONDITIONS D'UTILISATION DU SERVICE

Lors de la mise à disposition à titre onéreux ou gratuit du Service ou d'une fonctionnalité du Service auprès des Utilisateurs, le Client : (a) sera responsable dans ses relations avec le Prestataire de l'utilisation du Service par les Utilisateurs ; (b) sera responsable dans ses relations avec les Utilisateurs de l'utilisation du Service ; (c) exigera que chaque Utilisateur s'engage par écrit à ne pas faire de Mauvaise Utilisation du Service; (d) ne fera pas de déclaration, garantie, indemnisation ou engagement auprès d'un Utilisateur au nom du Prestataire ; (e) s'engage à régler totalement les Frais d'Utilisation sur une ou plusieurs destinations

téléphoniques, liés à toute fraude avérée issue de ses équipements ou ceux de ses Utilisateurs.

Le Prestataire pourra être amené (dans les seules limites autorisées par le droit applicable) à surveiller l'utilisation d'un Service (et divulguer ou autrement utiliser l'information ainsi obtenue), mais ce dans le seul but de (a) se conformer à toute loi, règlement, demande ou décision administrative applicable, (b) protéger l'intégrité des systèmes informatiques et de télécommunications du Prestataire.

Pour bénéficier du Service, le Prestataire devra également fournir aux Utilisateurs un ou plusieurs numéros de téléphone. Le Client n'acquiert aucun droit de propriété sur ces numéros de téléphone qui sont incessibles et il accepte de suivre toute instruction du Prestataire concernant l'utilisation de ces numéros, notamment celles résultant d'une décision ou recommandation d'une autorité judiciaire ou administrative compétente.

Le Client devra à tout moment être en mesure d'identifier et d'apporter la preuve que le titulaire du numéro attribué à un Utilisateur est situé sur le territoire métropolitain français, et s'engage à communiquer au Prestataire, sur simple demande la liste des Utilisateurs et les informations associées dans le respect des dispositions des « lignes directrices relatives aux conditions de cession des listes d'abonnés ou d'utilisateurs à des fins d'édition d'annuaires universels ou de fourniture de services universels de renseignements » du 16 décembre 2004 de l'Autorité de Régulation des Communications Électroniques et des Postes (ARCEP).

Par ailleurs le Client perdra l'usage des numéros en cas de déménagement d'un Utilisateur hors de la zone de numérotation élémentaire (ZNE) dont dépend son numéro ou en cas de résiliation du Contrat. Le ou les numéros seront alors restitués au Prestataire et librement réutilisés sans que le Client ne puisse se prévaloir d'aucun droit acquis sur lesdits numéros ni réclamer une indemnisation à quelque titre que ce soit. Les numéros pourront néanmoins être des numéros de téléphone déjà utilisés par le Client selon la faisabilité technique et juridique de la portabilité desdits numéros. La demande de portabilité d'un numéro devra être formulée par écrit par l'Utilisateur titulaire du contrat d'abonnement au service téléphonique du ou des numéros à porter. Il est expressément précisé que : (i) la portabilité du numéro de téléphone relève de la seule maîtrise de l'opérateur attributaire pour le numéro porté, qui est libre de rejeter toute demande de portabilité ; (ii) le Prestataire ne peut intervenir en aucune façon sur les délais ou la mise en œuvre de la portabilité.

10. PRIX DU SERVICE

En contrepartie de la fourniture du Service par le Prestataire, le Client s'engage à lui payer

:

- (a) Les Frais Initiaux (Frais d'Accès au Service et d'Installation) ;
- (b) Les Redevances Mensuelles (Abonnements et Forfaits) ;
- (c) Les Frais d'Utilisation (Communications, Modifications ou Ajout de Services);

Ces frais sont détaillés sur le Bon de Commande et Annexe Tarifaire.

Les Frais Initiaux seront facturés à la date convenue d'un commun accord entre les Parties et définie dans chaque Bon De Commande à laquelle le Service fourni par le Prestataire est prêt à être utilisé par le Client.

Les Redevances Mensuelles seront facturées, à terme à échoir sur une base mensuelle.

Les Frais d'Utilisation seront facturés de façon mensuelle à terme échu suivant l'utilisation des Services durant le mois calendaire écoulé.

Le Prestataire pourra à tout moment demander au Client la mise en place et la délivrance d'une garantie bancaire à première demande autonome ou d'un dépôt

de garantie à son profit non productif d'intérêts d'un montant d'une à quatre fois le montant moyen toutes taxes comprises des Services facturés mensuellement par le Prestataire au Client. En l'absence d'historique de facturation du Client par le Prestataire ou en cas de modifications substantielles des Services fournis au Client, ce montant sera déterminé par le Prestataire en relation avec les Services demandés par le Client.

11. PAIEMENT

Quels que soient les redevances et frais facturés, ceux-ci devront être payés entre le 25 et 30 du mois date d'émission de la facture.

Le paiement de toutes les sommes dues au titre du présent Contrat sera effectué par prélèvement SEPA entre le

25 et 30 du mois de l'émission de facture. L'adresse de facturation, l'identifiant international de l'établissement bancaire (BIC) ainsi que le mandat de prélèvement SEPA devront être impérativement renseignés par le Client sur le Mandat joint au Bon de Commande.

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

En cas de non-respect du délai de paiement prévu par la présente clause et sans préjudice de tous ses autres droits, notamment de suspension ou de résiliation du Contrat et/ou du Service, le Prestataire pourra exiger le paiement d'intérêts de retard journaliers. Ces intérêts seront dus de plein droit à partir de la date d'échéance de la facture jusqu'au jour inclus où toutes les sommes dues auront été payées. Ces intérêts de retard seront calculés au taux plancher en vigueur tel qu'indiqué à l'article L. 441-6, al. 10 du Code de commerce. Ces intérêts continueront à courir sur toutes les sommes exigibles, nonobstant l'expiration ou la résiliation du présent Contrat pour quelque cause que ce soit.

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

- (a) paie tous les montants facturés à leur échéance si le Client soulève une contestation portant sur moins de 5% du montant de la facture émise par le Prestataire ;
- (b) paie tous les montants facturés et non contestés à leur échéance si le Client soulève une contestation portant sur plus de 5% du montant de la facture émise par le Prestataire ;
- (c) adresse par une Notification par lettre recommandée avec accusé de réception au Prestataire sa contestation sur le montant facturé avant sa date d'exigibilité ;
- (d) coopère avec le Prestataire afin de résoudre rapidement la contestation ; et
- (e) s'engage à payer le montant convenu sur lequel les Parties se sont mises d'accord, à sa nouvelle date d'échéance, c'est-à-dire dans les cinq (5) jours à compter de la résolution de la contestation.

Tous les frais et redevances sont exprimés hors T.V.A. ou toute autre taxe applicable au jour de la facturation.

12. LIMITATION DE RESPONSABILITE

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

Le Prestataire ne pourra être tenu responsable d'événements échappant raisonnablement à son contrôle, tels que notamment les événements suivants : fait du prince, absence ou suspension de la fourniture d'électricité, foudre ou incendie,

décision d'une autorité administrative nationale ou internationale ou de toute autre autorité compétente, guerre, troubles publics, actes ou omissions de la part d'autres opérateurs de télécommunications.

Aucune des Parties ne sera tenue responsable, vis-à-vis de l'autre Partie et de ses ayants cause, des dommages qui ne sont pas une suite immédiate et directe de l'inexécution de ses obligations au titre du Contrat, ainsi que tous dommages indirects pouvant survenir dans le cadre de l'exécution du Contrat.

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

Au cas où l'une des Parties verrait sa responsabilité mise en cause au titre de l'exécution du Contrat, il est expressément spécifié que sa responsabilité ne pourra excéder cinq mille euros (5.000€) pour tout dommage direct ou à dix mille euros (10.000€) pour toute série de dommages directs résultant des mêmes faits pendant une période de douze (12) mois.

Les Parties reconnaissent que les limitations posées à l'Article 12 ne saurait limiter leur responsabilité en matière de dommages corporels de toute nature, issus de leur négligence ou de la négligence de leurs employés dans l'exercice de leurs fonctions ou en cas de faute lourde ou dolosive ou de toute responsabilité dont la loi ou la jurisprudence interdisent la limitation.

13. CONFIDENTIALITE

Les stipulations du présent contrat et les informations, écrites ou orales, qui ne sont pas du domaine public, relatives au présent contrat (les "Informations Confidentielles"), et notamment celles relatives au trafic commuté par l'un ou l'autre des Parties, seront tenues confidentielles et ne seront pas divulguées, en tout ou en partie, à une personne autre que des dirigeants, des administrateurs, des employés ou des représentants d'une Partie ayant besoin de connaître lesdites Informations Confidentielles aux fins de négocier, de signer et d'exécuter le présent contrat. Ces Informations Confidentielles ne seront utilisées à aucune autre fin.

Chaque Partie s'engage à informer tous ses Représentants de la nature privée des Informations Confidentielles et à ordonner à ces personnes de traiter ces dernières conformément aux stipulations de la présente clause. Les Parties sont autorisées à divulguer des Informations Confidentielles (i) sur ordonnance d'un tribunal ou d'une autorité administrative dûment habilitée, (ii) sur requête ou demande d'une agence ou autorité régulatrice dûment habilitée, ou en vertu de toute réglementation de cette dernière, (iii) dans la mesure raisonnablement requise dans le cadre de l'exercice d'un recours en vertu des présentes, (iv) au conseiller juridique ou aux commissaires aux comptes indépendants d'une Partie, (v) aux sous-traitants de l'une des Parties dans la limite de ce qu'il leur est nécessaire de connaître pour la réalisation des tâches qui leur incombent dans le cadre du Contrat, et (vi) à tout cessionnaire autorisé en vertu des présentes, sous réserve que ledit cessionnaire s'engage par écrit à être lié par les stipulations de la présente clause.

La présente clause s'appliquera pendant toute la durée de ce contrat et survivra à l'arrivée à terme de ce dernier pendant deux (2) ans.

14. RESILIATION DU CONTRAT

En cas de manquement à l'une quelconque de ses obligations essentielles issues du Contrat, la Partie non fautive adressera à la Partie défaillante une Notification de défaut par lettre recommandée avec accusé de réception lui indiquant la nature de son manquement au titre du Contrat.

Si, la Partie défaillante n'a pas remédié à son manquement dans les dix (10) jours suivant l'envoi de la notification de défaut par lettre recommandée avec accusé de réception, la Partie non fautive pourra alors, par l'envoi à la Partie défaillante d'une Notification de résiliation par lettre recommandée avec accusé de réception, prononcer la résiliation du Contrat unilatéralement, automatiquement et sans qu'il soit besoin d'avoir recours aux juridictions compétentes pour la confirmer. Cette

résiliation sera alors immédiate et prendra effet au jour de l'envoi de la Notification de résiliation.

Par ailleurs, nonobstant ce qui précède et dans la mesure où cela lui est permis par les dispositions légales applicables (notamment par l'Article 621-28 du Code de Commerce), l'une quelconque des Parties pourra prononcer, par l'envoi d'une Notification de résiliation à l'autre Partie par lettre recommandée avec accusé de réception, immédiatement, automatiquement et sans qu'il soit besoin d'avoir recours aux juridictions compétentes pour la confirmer, la résiliation du Contrat si l'autre Partie engage ou voit s'engager à son encontre (i) une procédure de conciliation et/ou de rééchelonnement de ses dettes envers ses créanciers ;

(ii) une procédure d'aide aux entreprises en difficulté ; (iii) une procédure de redressement ou de liquidation judiciaire ou toute autre procédure similaire.

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

L'exercice du droit de résiliation de l'une ou l'autre Partie dans les cas prévus aux présentes ne sauraient en aucun cas porter atteinte à leurs droits d'exercer toutes actions ou procédures à leur disposition ni à leurs éventuels droits à compensation en dommages-intérêts devant les juridictions compétentes.

15. EFFET DE LA RESILIATION DU CONTRAT

A la date d'effet de la résiliation du Contrat, le Client s'engage à (i) cesser toute Commande de Service, (ii) retourner au Prestataire tous documents techniques et promotionnels en sa possession ainsi que tout matériel et logiciel qu'il n'aurait pas payé à cette date, sans droit de rétention à leur égard, (iii) cesser immédiatement tout usage des marques du Prestataire.

La résiliation du Contrat ne dégage pas le Client de son obligation de payer toutes sommes dues au titre du Contrat et des Commandes de Service correspondant à des prestations déjà fournies.

A la date d'effet de la résiliation du Contrat, le Client disposera pour chaque Commande de Service encore en vigueur à cette date, d'un délai équivalent au nombre de mois ou partie de ceux-ci restant de la durée en cours avant que le Prestataire ne cesse la fourniture du Service au titre de ladite Commande de Service à moins que la résiliation n'ait été motivée par l'application par le Prestataire des dispositions de l'Article 14 ci-dessus.

Les droits et obligations des Parties qui, de par leur nature, devront nécessairement être accomplis après la résiliation ou la fin du Contrat, garderont leur plein effet après une telle résiliation ou cessation.

16. SUSPENSION DU SERVICE

Le Prestataire pourra suspendre ou bloquer immédiatement et sans préavis, l'accès au Service du Client ou de tout ou partie de ses Utilisateurs pour l'un des besoins suivants, ces cas d'utilisation étant ci-après individuellement désignés « Mauvaise Utilisation du Service » :

- Se conformer à toute loi, réglementation, décision de justice ou autre demande administrative ou injonction exigeant une action immédiate ;
- Éviter tout usage intentionnel ou non pouvant créer un dommage ou une dégradation du Service ;
- Éviter que le Service soit utilisé d'une façon qui engagerait ou pourrait engager la responsabilité du Prestataire, ou en violation à

toute loi, réglementation, que cette utilisation soit faite par le Client ou toute autre personne ou entité utilisant le Service, avec ou sans le consentement ou l'autorisation du Client ;

- Éviter toute perte lorsque le Client ne paye pas l'un des montants ne dus ni à sa date d'échéance, ni dans le délai de suivant la réception par le Client d'une Notification de payer envoyée par le Prestataire ;

- En cas de fraude avérée sur une ou plusieurs destinations téléphoniques et notamment du fait de l'exploitation par le Client d'une erreur ou omission

- En cas de modification significative de l'utilisation du Service sans information

préalable par le

Client du Prestataire ;

- En cas de survenance d'un cas ouvrant droit à résiliation prévue par l'Article 14 ci-dessus.

Le Prestataire s'engage à rétablir la fourniture du Service à condition que le Client remédie à la cause de la Suspension du Service et qu'il paie au Prestataire les frais éventuels de rétablissement du Service. Si le Client ne remédie pas à la cause de la Suspension du Service ou ne paie pas les frais de rétablissement du Service, le Prestataire pourra résilier de plein droit le Contrat sans formalité judiciaire.

Le Client reconnaît avoir obtenu ou s'engage à obtenir et à détenir, à tout moment, toute autorisation nécessaire pour accomplir ses obligations au titre du présent contrat et/ou pour utiliser les Services. Ainsi, le Client s'engage à défendre et à indemniser le Prestataire (y compris leurs dirigeants, directeurs, salariés et représentants) de toutes les conséquences que ce dernier pourra supporter du fait d'une Réclamation d'un Tiers intentée à son encontre, sauf en cas d'inexécution par le Prestataire de ses obligations au titre du Contrat (qui serait à l'origine de telles réclamations), et résultant : - une Mauvaise Utilisation du Service,

- de l'utilisation, pour quelconque Service, de capacités, services équipements et/ou logiciels non fournis par le Prestataire,

- du non-paiement par le Client de tous Droits et Taxes à leur date d'échéance,

- du non-respect par le Client de l'une quelconque de ses obligations ou garanties

prévues au
Contrat.

17. CESSION

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

18. PROPRIETE INTELLECTUELLE - PUBLICITE - MARQUE - IMAGE

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

Aucune Partie ne pourra effectuer de communiqué de presse, d'annonce, de publicité ou toute autre communication commerciale relative au Contrat sans accord écrit préalable de l'autre Partie. Chaque Partie s'engage, dans ses contacts

éventuels avec des tiers à ne pas porter atteinte à la réputation et à l'image de l'autre Partie, tout particulièrement en cas de dysfonctionnement du Service.

Chaque Partie s'engage, dans ses contacts éventuels avec les Utilisateurs, à ne pas porter atteinte à la réputation et à l'image de l'autre Partie, tout particulièrement en cas de dysfonctionnement du Service tel que fourni aux Utilisateurs dans le cadre du Contrat.

19. INDEPENDANCE DES CLAUSES, INTEGRALITES ET TITRES

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

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

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

Toute clause du Contrat qui, par son contexte, a vocation à s'appliquer après sa résiliation, continuera de produire ses effets après la résiliation.

20. LOI APPLICABLE ET JURIDICTIONS COMPETENTES

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

A ce titre les juridictions compétentes pour connaître de tout litige issu de l'exécution, de la non-exécution et/ou de l'interprétation du présent contrat seront les juridictions compétentes du ressort de la cour d'appel de Paris (France), même en cas de pluralité de défendeurs ou d'appel en garantie, procédure d'urgence ou procédure conservatoire.

21. PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Le Client s'engage à communiquer au Prestataire les données permettant d'identifier les Utilisateurs et à compléter les champs de l'interface mise à sa disposition, et ce préalablement à l'attribution à un

Utilisateur de tout numéro de téléphone ou en cas de modification de ces données. Il appartient au Client, après avoir informé les Utilisateurs, de recueillir leur consentement et leur choix concernant la communication de leurs données personnelles. Les Parties acceptent que les données personnelles, collectées dans le cadre du présent

Contrat par l'autre

Partie constituent des « Données Personnelles » au sens donné à ces termes par le droit français pour les besoins de la fourniture du Service. En signant le présent Contrat, chacune des Parties autorise l'autre

Partie à transmettre lesdites « Données Personnelles » à toute Société Apparentée ou à un tiers pour satisfaire aux besoins des Services ou au respect des dispositions légales applicables.

Chacune des Parties s'engage à respecter la législation en vigueur et applicable à la protection de Données Personnelles et fait son affaire des déclarations à réaliser auprès des autorités compétentes.

22. EVOLUTIONS

En cas de modification des conditions législatives, réglementaires ou économiques prévalant au jour de la signature du présent contrat, les Parties se rapprocheront pour convenir des adaptations à apporter à la présente convention à condition que la situation d'au moins l'une d'entre elles ait été substantiellement affectée par la modification en question

CONDITIONS PARTICULIERES – SERVICE DE TELECOMMUNICATION DATA INTERNET – VPN – SD WAN 04/01/2018

UNIXO est une SAS sise 201 rue de Versailles 92410 Ville d'Avray – immatriculée au RCS sous la référence 445 041 015.

UNIXO est fournisseur d'infrastructures communicantes de haute qualité.

ARTICLE 1 : OBJET

Le présent contrat a pour objet de définir les modalités et conditions générales et particulières dans lesquelles, d'une part UNIXO (ou Opérateur) met à disposition du Client (ou Acheteur) ses services (accès à Internet, accès VPN, téléphonie fixe et mobile, d'hébergement de données au sein de son datacenter) et les équipements et supports associés et d'autre part le Client accède et utilise ce ou ces services et produits. Toute prestation accomplie par UNIXO sur demande du Client implique la pleine adhésion aux présentes Conditions Générales de Vente par le client et les utilisateurs. Toutes les clauses figurant dans les présentes conditions générales de vente, ainsi que toutes les conditions spécifiques sont soumises au droit français. UNIXO se réserve le droit de refuser de fournir le produit prévu si l'Acheteur ne remplit pas les conditions pour en bénéficier. Si une stipulation des présentes Conditions ou son application était considérée par un Tribunal compétent comme contraire à une loi applicable, les autres stipulations des présentes conditions resteraient en vigueur et seraient interprétées de façon à donner effet à l'intention des parties, telle qu'exprimée à l'origine. Il est convenu que si une clause des présentes conditions était réputée nulle, les autres clauses conserveraient leur plein et entier effet. Les produits et services proposés sont réservés aux professionnels domiciliés en France métropolitaine.

ARTICLE 2 : SOUSCRIPTION

2- 1 Conclusion du Contrat : Le contrat est réputé conclu dès la réception par UNIXO du BON DE COMMANDE et/ou de la PROPOSITION COMMERCIALE dûment signés, complétés et accompagnés des présentes et des coordonnées du Client (Société, N° de SIRET, code APE/ NAF, Nom et Prénom de l'interlocuteur, autorisation de prélèvement.). Le Client garantit l'exactitude des coordonnées fournies. Ainsi, il s'engage à informer UNIXO de toute modification concernant sa situation. La signature du BON DE COMMANDE vaut donc conclusion du contrat et entraîne l'acceptation des Conditions Générales de Vente ainsi que des conditions particulières précisées sur la PROPOSITION COMMERCIALE. Cette dernière doit être paraphée sur chaque page, datée et signée par le responsable de la Société Cliente. L'abonnement est réputé souscrit à compter de la réception de la PROPOSITION COMMERCIALE et/ou du BON DE COMMANDE dûment signés.

2- 2 Durée du Contrat : Le contrat est conclu pour une durée indéterminée assortie d'une durée minimale d'engagement à compter du jour de la signature du contrat. La durée d'engagement est de DOUZE (12), VINGT QUATRE (24) ou TRENTE-SIX (36) MOIS et est mentionnée sur le BON DE COMMANDE en fonction de l'offre souscrite. Chacune des parties se réserve le droit de résilier l'abonnement avant l'expiration de la durée minimale d'engagement moyennant un préavis de TROIS (3) MOIS (Cf ART 5) et le règlement des mensualités restant dues jusqu'à la date initiale de fin d'engagement. Une fois la durée d'engagement révolue, le préavis de résiliation est de TROIS (3) MOIS.

2- 3 Cession de contrat et sous-traitance : L'Acheteur reconnaît que le présent Contrat et les Commandes Acceptées y afférent sont conclus par UNIXO en considération de l'entité cliente. Par conséquent, il ne peut céder tout ou partie de ses droits et obligations au titre du présent Contrat ou des Commandes Acceptées, sauf accord écrit préalable de la UNIXO et sauf à toute entité contrôlée par le Client ou contrôlant le client au sens de l'article L. 233-3 du Nouveau Code de Commerce, ainsi que dans le cadre d'une fusion ou d'un apport partiel d'actif, ou à l'utilisateur final. UNIXO est autorisée à céder ses droits et obligations au titre du présent Contrat à toute entité détenue ou contrôlée directement ou indirectement par UNIXO. UNIXO est également autorisée à céder ses droits et obligations au titre du présent Contrat dans le cas d'une fusion ou d'une réorganisation de UNIXO, à toute entité à laquelle UNIXO cède une partie substantielle des actifs intéressant le présent Contrat, ou à une de ses filiales. Le Client reconnaît que UNIXO a la possibilité de sous-traiter à des tiers l'exécution de ses obligations au titre du présent Contrat et des Commandes Acceptées.

ARTICLE 3 : PRODUITS ET SERVICES

3- 1 Définition des Services et Produits : UNIXO accorde au Client qui l'accepte, le droit de connecter via des liaisons ADSL, VDSL, SDSL et/ou Fibre Optique, sans limitation de durée de connexion, ses équipements informatiques (ordinateur et/ou modem) et téléphoniques au Centre Serveur de UNIXO afin de recevoir et d'envoyer des données à travers les réseaux. a UNIXO indiquera sur étude du numéro ou de l'adresse du Client la faisabilité du ou des lien(s). Le Service téléphonique fourni par UNIXO permet l'émission par le Client d'appels téléphoniques locaux, nationaux, internationaux vers un téléphone fixe ou un mobile, ainsi que vers les numéros courts, spéciaux et d'urgence. Il est interdit à l'Acheteur de faire un usage commercial des produits UNIXO hors d'une convention spécifique. Le produit vendu reste la propriété de UNIXO Jusqu'au paiement intégral de son prix.

3- 2 Les engagements : UNIXO s'engage, sous réserve que le Client ait respecté ses engagements tels que prévus au Contrat, à mettre tout en œuvre pour fournir le Service au Client sur le Territoire, pour assurer sa permanence, sa continuité et sa qualité, conformément aux dispositions du Contrat. UNIXO souscrit à ce titre une obligation de moyen.

3- 3 Délivrance du service Les parties collaboreront au mieux en vue de faciliter la délivrance du ou des Service(s). Le Client s'engage à réaliser à ses frais toutes les opérations préalables à la mise à disposition des liaisons ADSL, VDSL, SDSL et/ou Fibre. Les liaisons SDSL seront raccordées seulement à la tête d'arrivée de FRANCE TELECOM ou à 3 mètres (longueur linéaire

de câble nécessaire) au maximum. Ainsi, un câblage interne privé (une desserte) doit exister entre cette tête de ligne et le local informatique où sera posé l'équipement UNIXO. Les liaisons optiques seront livrées sur un Bandeau Optique fourni et installé par UNIXO. Il est fixé dans un emplacement désigné par l'Opérateur mais soumis à des contraintes de distance par rapport au point d'entrée du site ou adduction. ¶ Si l'emplacement désigné pour le Bandeau Optique est à moins de 40 mètres (longueur linéaire de câble nécessaire) du point d'entrée, alors le câble est directement raccordé sur le bandeau optique Cette prestation est réalisée par UNIXO dans le cadre du présent contrat.

¶ Si l'emplacement désigné pour le Bandeau Optique est à plus de 40 mètres (longueur linéaire de câble nécessaire) du point d'entrée, UNIXO fournira et installera dans un emplacement désigné par l'Opérateur un Boîtier de Transition Immeuble qui sera obligatoirement à moins de 40 mètres (longueur linéaire de câble nécessaire) du point - 1 - CONDITIONS GENERALES DE VENTE DE UNIXO d'entrée. Le rôle du Boîtier de Transition Immeuble est de permettre le changement de câble de type extérieur en câble de type intérieur. Dans ce cas, la réalisation de la partie entre le Bandeau Optique et le Boîtier de Transition Immeuble fera l'objet d'une prestation spécifique qui donnera lieu à un devis UNIXO en dehors du présent contrat. Pour les liaisons optiques, le Plan d'Opération Client (POC) définira les travaux éventuels à réaliser par l'Opérateur et définira précisément le cheminement du câble entre l'adduction immeuble et le bandeau optique. Lorsque la mise en service nécessite le raccordement d'un ou plusieurs sites clients, le Client reconnaît que UNIXO n'est pas en mesure, à la date de souscription du Service, de connaître la configuration précise du ou des site(s) client(s) ainsi que leurs conditions techniques de raccordement au Service. Dans l'hypothèse où UNIXO ne pourrait ou ne serait pas autorisé à effectuer le raccordement du ou des site(s) client(s), la fourniture du Service sur le(s)dit(s) site(s) client(s) serait automatiquement CADUQUE sans pouvoir donner lieu au paiement d'une indemnité. Le client reste redevable des frais engagés à titre d'étude du projet.

3- 4 Livraison : Le tarif de livraison incombe directement à l'Acheteur. Il appartient à l'Acheteur de faire toute réclamation éventuelle concernant la nature du produit ou de toute avarie subie par le produit au cours du transport, au moment de sa livraison ou de refuser la livraison, et de confirmer cette réclamation par lettre recommandée avec accusé de réception adressée dans les (7) SEPT jours suivant la livraison du produit à UNIXO. L'Acheteur est tenu d'effectuer toutes les diligences nécessaires à la bonne réalisation de la livraison. A défaut de livraison, l'Acheteur devra prendre contact avec UNIXO pour prendre connaissance des démarches à suivre pour récupérer le matériel.

3- 5 Délai de mise en service : Pour les liens SDSL, le délai de mise en service est au maximum de TRENTE (30) JOURS CALENDAIRES à compter de la réception du dossier complet (Cf ART 2- 1). Néanmoins, la mise à disposition du Service peut être reportée si des contraintes extérieures à UNIXO ou liées au Client lui-même n'ont pas permis de procéder au raccordement. UNIXO ne saurait alors être tenu pour responsable des retards. Le délai de mise en service du service Fibre Optique est soumis à éligibilité, il est de HUIT (8) SEMAINES à réception du dossier complet (cf Art 2-1). En cas de difficultés exceptionnelles détectées en phase étude, ce délai peut être allongé par UNIXO. Le client est alors prévenu et peut annuler sa commande sans frais si l'allongement de délai est incompatible avec son exigence.

3- 6 Modification ou évolution du Service : En cas de modification ou d'évolution du Service demandée par le Client, ladite modification et/ou évolution ne sera effectivement prise en compte par UNIXO qu'après réception de l'AVENANT correspondant, dûment signé par le client. Ledit AVENANT, suivant le type de Service souscrit par le Client, pourra prendre la forme d'une simple COMMANDE. Toute demande de modification entraîne une étude de faisabilité préalable à l'issue de laquelle UNIXO proposera une date de réalisation (Cf ART 3- 4). Une modification peut entraîner une interruption du Service sans que celle-ci soit prise en compte dans le calcul d'une éventuelle GTR (Garantie de Temps de Rétablissement). Toute modification structurelle du Service souscrit demandée par le Client entraîne la mise en place d'une nouvelle durée minimale d'engagement égale à la durée d'engagement initiale à compter de la date de fourniture du Service.

3- 7 Obligations du Client : Le droit accordé au Client dans le cadre d'un accès xDSL ou Fibre Optique est personnel (personne physique ou morale ayant souscrit un ABONNEMENT), incessible et non transférable. Le Client s'assure de la confidentialité de l'identifiant et du mot de passe qui lui ont été confiés lors de l'ouverture du Service. Toute perte, détournement ou utilisation non autorisée du Nom d'utilisateur et/ou du Mot de passe et leurs conséquences, relève de la responsabilité du Client. Dans tous les cas mentionnés ci-dessus, le Client s'engage à avertir UNIXO sans délai, par message électronique (E-mail) afin que cette dernière procède au changement immédiat du mot de passe et/ou du login confié(s) lors de la souscription de l'abonnement.

3- 8 Les garanties :

- Garantie de Temps de Rétablissement (GTR): La Garantie de Temps de Rétablissement est le temps maximal au bout duquel le Service doit être à nouveau fonctionnel, après une panne. La durée liée à la garantie s'applique à partir de l'heure de la confirmation de l'ouverture d'un ticket. Les liens garantis (SDSL, Fibres Optiques ou option GTR) sont soumis à une GTR de QUATRE (4) HEURES en jours ouvrés du Lundi au Vendredi de 9H00 à 17H00 à compter de la signalisation de l'interruption du Service par le Client et selon la disponibilité de ce dernier. Si la signalisation de l'interruption intervient en dehors des horaires susmentionnés, le rétablissement est différé au premier jour ouvré suivant, avant 12 Heures. Toutefois, si le Client a souscrit au service optionnel de GTR S1, il dispose d'une Garantie de Temps de Rétablissement de QUATRE (4) HEURES SEPT (7) JOURS SUR SEPT (7) et VINGT-QUATRE (24) HEURES SUR VINGT-QUATRE (24) moyennant une surtaxe forfaitaire telle que stipulée dans l'annexe tarifaire. La notification de l'interruption par le Client donnera lieu à l'ouverture d'un ticket. Le ticket sera valablement ouvert si le Client fournit le nom d'un contact, le numéro de ce dernier et les horaires de présence sur le site. L'heure mentionnée alors sur le ticket constituera le point de départ de calcul de la durée de l'interruption sous réserve de confirmation par le Client de la déclaration par fax ou mail dans les TRENTE (30) MINUTES suivant l'appel. Attention, si le client final soustrait une disponibilité horaire (fermeture 12h-14h), ce créneau sera retiré du décompte de la GTR. Avant de signaler un

incident, le Client devra s'assurer que le dysfonctionnement ne se situe pas sur ses équipements, ou ceux sous la responsabilité de l'utilisateur final, et sur ses sites. Toute ouverture de ticket pour un incident qui, après vérification de UNIXO, ne s'avérera pas relever de la responsabilité de UNIXO et/ou être consécutif à un usage anormal et/ou frauduleux du service par le Client et/ou l'un de ses utilisateurs finaux pourra donner lieu à facturation. L'incident est réputé régularisé à la clôture du ticket. UNIXO signifie la résolution de l'incident au Client par la clôture du ticket et l'envoi d'un mail. Le Client dispose alors de TRENTE (30) MINUTES pour infirmer la résolution de l'incident. Au-delà de ce délai, l'incident est réputé clos et toute demande fera l'objet de l'ouverture d'un nouveau ticket dans les conditions prévues ci-dessus. L'heure de fin d'interruption du Service prise en compte pour le calcul de la GTR est celle précisée sur le ticket de clôture de l'incident. En cas de non-respect par UNIXO du délai de rétablissement, des pénalités sont prévues : ¶ De 0 à 2 heures: HUIT (8) % du montant de la mensualité. ¶ De 2 à 3 heures: DOUZE (12) % du montant de la mensualité. ¶ De 3 à 4 heures: SEIZE (16) % du montant de la mensualité. ¶ De 4 à 8 heures: VINGT-CINQ (25) % du montant de la mensualité. ¶ De 8 à 16 heures: CINQUANTE (50) % du montant de la mensualité. ¶ Au delà de 16 heures: CENT (100) % du montant de la mensualité. Ces pénalités ne sont pas dues si l'interruption résulte d'un cas de force majeure ou d'un fait imputable au Client ou à des tiers. Au cours d'une année calendaire, le montant des pénalités accordées au titre de la GTR est plafonné à l'équivalent d'UN (1) AN de Contrat. Le montant des pénalités de retard est déduit des sommes dues par le client au titre de l'abonnement. Ces pénalités constituent pour le Client une indemnité forfaitaire couvrant la totalité du préjudice subi et excluent toute demande en dommages et intérêts pour quelque motif que ce soit. Par principe, les liens ADSL ne subissent aucune GTR, sauf stipulations contraires prévues au Contrat. - Garantie des produits UNIXO s'engage à assurer le service après-vente des produits. L'acheteur bénéficie de la garantie constructeur de 12 mois. Les dispositions ci-dessous ne font pas obstacle à l'application de la garantie légale prévue par les articles 1641 et suivants du Code Civil. La garantie est valable pour un usage normal des produits et/ou des accessoires et ne couvre pas : ¶ Les dommages dont la cause est extérieur ¶ La négligence ¶ Une mauvaise utilisation (non-conforme) ¶ Un choc ou chute ¶ Une mauvaise connexion ¶ Les effets de surtensions électriques ¶ Les effets de l'humidité, de la chaleur ou du gel. ¶ La foudre ¶ Les modifications, réparations ou leurs tentatives effectuées par une personne non habilitée. ¶ La perte, le vol ou bris du produits et/ou des accessoires ¶ L'utilisation du produit sur un autre réseau que UNIXO ¶ La non-conformité des justificatifs de garantie

3- 9 Maintenance et Amélioration du Service : UNIXO se réserve le droit d'interrompre de façon exceptionnelle le Service en vue de travaux de maintenance et/ou d'amélioration. Ces interruptions seront notifiées par email au Client QUARANTE-HUIT (48) HEURES avant qu'elles n'interviennent et ne pourront donner lieu à l'application de la GTR. De plus, UNIXO, se réserve le droit d'apporter à tout moment à ses produits et à ses services toute modification en vue de refléter les changements des fabricants ou d'assurer leur conformité aux normes de sécurité ou à toute autre réglementation applicable, à condition de ne pas réduire substantiellement la qualité ou la performance de ses produits. Le Client doit permettre aux techniciens de UNIXO l'accès aux locaux où sont installés les équipements. UNIXO est seul habilité à intervenir dans les opérations d'exploitation et de maintenance relatives aux Services Internet, VPN ou Accès Téléphoniques. Le Client s'interdit donc toute intervention sur une quelconque partie des équipements, sauf à la demande expresse de UNIXO. Le service de maintenance ne couvre que les prestations liées à un usage normal et conforme des équipements et matériels mis à disposition du Client. Toute intervention supplémentaire de UNIXO et notamment celles rendus nécessaires par la défaillance ou la négligence du Client sera facturée à celui-ci. Aucune action, quelle que soit sa forme, ne pourra être engagée au titre du Contrat ou d'une Commande Acceptée, par l'une des parties à l'encontre de l'autre des parties plus de deux mois après la survenance de l'événement qui en est la cause, sous réserve de l'action en défaut de paiement qui pourra être intentée dans les trois (3) ans suivant la date du dernier paiement.

ARTICLE 4: PRIX ET CONDITION DE PAIEMENT

4- 1 Les tarifs, évolution et modifications : Les tarifs en vigueur sont ceux mentionnés dans la PROPOSITION COMMERCIALE et le BON DE COMMANDE, en fonction des choix du Client. Ils sont exprimés hors taxes (HT) et toutes taxes comprises (TTC). UNIXO se réserve le droit de reporter toute nouvelle taxe et augmentation de taux. A l'issue de la période initiale d'engagement, l'ensemble des tarifs du catalogue est révisable mensuellement, tout comme les périodicités d'abonnement et de prélèvement qui y sont attachées. Ces modifications seront notifiées au Client par e-mail et/ou par courrier, au moins un mois avant leur date d'application. Dans l'hypothèse où le Client n'accepterait pas les nouveaux tarifs, il est libre de résilier son abonnement dans le respect des Articles 2 et 5 des présentes. Dans ce cas, l'ancien tarif restera applicable jusqu'à expiration de la période d'abonnement en cours. Sauf résiliation de la part du client conformément au précédent paragraphe, le nouveau tarif s'appliquera automatiquement à la date d'entrée en vigueur indiquée dans l'avertissement. L'utilisation et l'adhésion à un abonnement UNIXO ne comprend pas l'accès aux services payants fournis par des éditeurs tiers. UNIXO facturera la totalité des montants concernés à l'utilisateur.

4- 2 Dépôt de Garantie : En cas de défaut de règlement récurrent, UNIXO se réserve le droit de demander au Client un DEPOT DE GARANTIE. Ce dernier est révisable tous les mois sans que son montant puisse excéder TROIS CENTS (300) % du Chiffre d'Affaires TTC dérogé sur les produits et services récurrents et constaté sur la dernière période de TRENTE (30) jours calendaires. Le dépôt de garantie sera restitué dans un délai d'un (1) mois suivant l'expiration du Contrat, sous réserve de la complète exécution par le Client de ses obligations.

4- 3 Modalités de paiement et facturation : Le Client est responsable du parfait paiement de l'ensemble des sommes facturées au titre du présent Contrat en contrepartie du Service qui lui est fourni et s'engage à payer ces sommes. Les factures sont payables MENSUELLEMENT impérativement par PRELEVEMENT AUTOMATIQUE à terme à échoir pour les abonnements et à terme échu pour les communications téléphoniques. La date effective du déclenchement de la facturation est celle de la livraison du ou des liens et/ou des produits et du fonctionnement de l'accès IP. Si la livraison s'effectue en cours de mois la première facture sera calculée au prorata temporis.

4- 4 Tarifs en cas de modification ou d'évolution du service : La réalisation d'une modification, au titre de l'ARTICLE 3 des présentes, entraîne le versement de frais de modification de Service. De manière générale, la redevance du Service fait l'objet d'un réajustement en fonction de la nouvelle configuration du Service. La redevance réajustée est due à compter de la mise en Service de la modification concernée. 4- 5 Délai et modalités de contestation d'une facture : Une facture non contestée par le Client dans un délai de TRENTE (30) JOURS à compter de sa date d'émission est réputée acceptée sans réserve. La contestation devra être formulée par lettre recommandée avec avis de réception, à défaut de quoi elle sera nulle. La contestation ne soustrait pas le Client à son obligation de paiement, toute réduction de la facture contestée donnera lieu à l'émission d'une facture avoir.

4- 6 Retard de paiement : En cas de non-paiement d'une facture à la date limite de paiement, les sommes dues pourront être majorées à compter du premier jour de retard. Cette majoration est égale à TROIS (3) fois le taux de l'intérêt légal en vigueur. Les pénalités de retard sont exigibles sans qu'un rappel soit nécessaire et sont calculées sur le montant TTC des sommes dues à compter du premier jour de retard. En outre, les frais de toute sorte engendrés pour le recouvrement des sommes dues seront à la charge du Client. De plus, en cas de retard de paiement supérieur à 15 jours francs, UNIXO pourra suspendre les abonnements et lignes téléphoniques et liaisons concernées, sans préjudice de toute autre voie d'action.

4- 7 Défaut de paiement : En cas de rejet de prélèvement pour quelque motif que ce soit, UNIXO déclenchera la procédure suivante: ¶ Au PREMIER PRÉLÈVEMENT REJETÉ, le(s)

Service(s) est (sont) restreints. Dans le cas où des services téléphoniques sont souscrits, le Client se verra dans l'impossibilité d'émettre des appels, sauf les appels d'urgence. Un courrier Recommandé avec Accusé de Réception est alors adressé au Client le mettant en demeure de paiement sous QUINZE (15) JOURS. ¶ Au DEUXIEME PRÉLÈVEMENT REJETÉ, le Client devra verser une avance de deux (2) mois sur ses abonnements et communication téléphoniques. ¶ Au TROISIEME PRÉLÈVEMENT REJETÉ, les Services sont totalement suspendus et résiliés sous HUITAINE avec l'envoi d'un courrier recommandé avec Accusé de Réception. ¶ Les sommes restent dues (Cf ART 5) avec majoration des intérêts de retard (Cf ART 4) et des frais de rejet de prélèvement d'un montant forfaitaire de CINQUANTE (50) Euros par ligne de rejet. ¶ En cas de non-résolution de la situation, UNIXO aura recours à une procédure de recouvrement auprès de la juridiction compétente.

4- 8 Rétablissement du Service : Le(s) Service(s) sera (seront) rétabli(s) après encaissement des sommes dues majorées des frais mentionnés à l'Article 4.

4-9 : Modalités de remboursement : Un dû de toute somme au profit de l'acheteur prendra la forme d'un avoir à valoir sur la ou les prochaines factures. En cas de cessation d'abonnement, le remboursement s'effectuera dans un délai de 30 jours. Compétence-contestation : En cas de litige, UNIXO et l'acheteur rechercheront avant toute action contentieuse, un accord amiable.

ARTICLE 5: RESILIATION

5-1 Du fait du Client : Le Client peut résilier à tout moment le Contrat en adressant une lettre Recommandée avec Accusé de Réception à UNIXO ¶ Dans le cas d'une résiliation anticipée, c'est à dire avant la fin de la durée initiale d'engagement (Cf ART 2 - 2), et ce quelle qu'en soit la raison, le Client sera astreint à un préavis de TROIS (3) MOIS et devra s'acquitter du paiement de toutes les mensualités restant dues au titre du Service souscrit. ¶ Une fois la durée initiale d'engagement révolue, le préavis de résiliation est de TROIS (3) MOIS.

5-2 Du fait de UNIXO : UNIXO peut résilier de plein droit à tout moment le Contrat en adressant une lettre Recommandée avec Accusé de Réception au Client en cas de violation d'une des clauses des présentes conditions et plus particulièrement dans les cas suivants: ¶ Mise à disposition du public par le Client, sur ou à travers les Services de UNIXO, d'un ou des contenu(s) manifestement contraire(s) aux lois et réglementations en vigueur à ce jour en France. ¶ Pratique par le Client de multipostage abusif de courriers électroniques sans sollicitation des destinataires. ¶ Constatation par UNIXO d'actes de piratage ou de tentative d'utilisation illicite des informations circulant sur le réseau ayant pour cause ou origine la connexion avec le Client. Dans ces cas, le Service est interrompu dès la notification de la résiliation pour faute grave. UNIXO se réserve également le droit de résilier l'abonnement pour DEFILANT DE PAIEMENT si après réception de la lettre Recommandée avec Accusé de Réception et après un délai de HUIT (8) JOURS (Cf ART 4), le Client n'a toujours pas régularisé ses impayés. Si la résiliation pour défaut de paiement intervient durant la période de durée initiale d'engagement, le Client devra s'acquitter des redevances restantes dues jusqu'au terme de la durée initiale, ainsi que des frais prévus à l'Article 4 des présentes. Le matériel devra alors être restitué à UNIXO dans un délai maximum de VINGT (20) JOURS francs après l'arrêt du service. La non-restitution du matériel dans le délai imparti entraînera la facturation complète de celui-ci. Après résiliation d'une commande, pour quelque cause que ce soit, le Client s'oblige à restituer à UNIXO l'ensemble des matériels et logiciels qui lui ont été concédés dont UNIXO récupère le plein usage. Restituer et/ou laisser au personnel de UNIXO le libre accès de ses locaux pour retirer les matériels et installations appartenant à ce dernier. En cas d'obstacle, de refus, de destruction ou de perte du matériel imputable au Client, le matériel lui sera facturé à sa valeur neuve indiquée sur le bon de commande. ARTICLE 6: RESPONSABILITÉ

6-1 : Utilisation des produits et services. La responsabilité de UNIXO ne pourra en aucun cas être engagée pour les dommages ou accidents directement ou indirectement liés à l'utilisation ou à la possession de produits ou services fournis par UNIXO. De même, aucune responsabilité ne pourra être encourue par UNIXO pour les dommages directs ou indirects liés aux téléchargement, volontaires ou non, de données sur les produits fournis par UNIXO et par le biais des liaisons fournies par UNIXO. Les caractéristiques techniques des produits et services de la présentation étant des données fournies par les Constructeurs, UNIXO ne peut en aucun cas être tenu pour responsable des erreurs qui s'y seraient introduites. A ce titre, la présentation des produits, prise de vue ou graphisme, photographies, illustrations etc..... restent indicatives et ne peuvent engager la responsabilité de UNIXO, ni même remettre en cause la validité de la commande.

6-2 : la Force majeure UNIXO ne sera pas tenu pour responsable, ou considéré comme ayant failli aux présentes Conditions pour tout retard ou inexécution, lorsque la cause du retard ou de l'inexécution découle d'un cas de force majeure. A ce titre, la force majeure s'entend comme tout

événement extérieur, imprévisible et irrésistible au sens de l'Article 1148 du Code Civil. Et telle que définie par la jurisprudence y compris l'indisponibilité de matériels, fournitures, pièces détachées, équipements personnels ou autres ; et l'interruption, la suspension, la réduction ou les dérangements de l'électricité ou autres ou toutes interruptions de réseaux de télécommunications, à condition que l'autre partie soit informée promptement du retard ou du manquement, de même que de la cause et du retard envisagé.

6-3 : Déclarations (Accès Internet) Le Client déclare avoir pris connaissance des caractéristiques et des limites d'INTERNET décrites ci-dessous et reconnaît : que le Service d'Accès n'est pas un service télématique ou d'information mais seulement un service de connexion entre l'Équipement et le Centre Serveur aux fins de transmissions de données entre réseaux au sein d'INTERNET, UNIXO n'assumant aucune responsabilité autre que celles expressément décrites dans les présentes ; qu'il s'est assuré que ses équipements sont aptes à répondre à ses besoins ; que les transmissions de données sur INTERNET ne bénéficient que d'une fiabilité technique relative, celles-ci circulant sur des réseaux hétérogènes aux caractéristiques et capacités techniques diverses, qui sont parfois saturés à certaines périodes de la journée ; que certains réseaux et services spécifiques peuvent dépendre d'accords particuliers et être soumis à des restrictions d'accès ; que les données circulant sur INTERNET ne sont pas protégées contre des détournements éventuels, et qu'ainsi la communication de mots de passe, codes confidentiels, et plus généralement, de toute information à caractère sensible est effectuée par l'Acheteur à ses risques et périls ; qu'il lui appartient de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et/ou logiciels stockés sur l'Équipement de la contamination par des virus comme de tentatives d'intrusion dans son système informatique par des tiers via le Service d'Accès ; qu'il respecte les codes de conduite, usages et règles de comportement qui sont diffusés sur les sites web et les galeries marchandes, comme les notices d'utilisations, avertissements, reproduits ou mentionnés par UNIXO, dont la violation peut avoir pour effet de bloquer provisoirement l'accès à un, plusieurs ou la totalité des services et d'entraîner la résiliation à terme et unilatéralement du Contrat si l'utilisateur, soit diffuse des contenus illicites ou en permet la consultation, soit contrevient aux règles d'usage énoncées par UNIXO ; que l'Équipement connecté au Centre Serveur est sous son entière responsabilité et qu'en conséquence UNIXO n'est en rien responsable de tout dommage pouvant survenir à son Équipement du fait de sa connexion. Protection des mineurs : Le Client a le devoir de protéger les personnes dont il a la charge contre tout préjudice que pourrait induire la visite de sites qui seraient susceptibles de comporter des atteintes à l'ordre public ou aux bonnes mœurs. L'Acheteur s'engage à faire en sorte que tout usage des services UNIXO attachés à son Contrat par un mineur soit placé sous son contrôle. Règles d'usage des services UNIXO : Respect de la Netiquette et des lois et règlements. La Netiquette est un code de bonne conduite élaboré par la communauté des internautes et son non-respect par le Client peut provoquer à son encontre des réactions de la part des autres internautes pour lesquels UNIXO ne pourra être tenu responsable. Par ailleurs, le Client s'interdit de publier, par quelque moyen que ce soit, un contenu contraire à l'ordre public, notamment et non limitativement, des contenus à caractère pédophile, pornographique, incitant au suicide, à la haine raciale ou à la commission de crimes et délits xénophobes, antisémites ou portant atteinte au droit à l'image et au respect de la vie privée. De même, le Client s'interdit de porter atteinte aux droits patrimoniaux d'autrui, notamment et non limitativement, de diffuser des contenus portant atteinte aux droits de propriété intellectuelle et industrielle. Pour en savoir plus sur la Netiquette, consulter : <http://www.afafrance.com/netiquette> ou <http://www.afafrance.com/usages> - "Spamming", "junk mail" et chaînes de lettres. L'utilisation par l'ABONNÉ des services UNIXO à des fins frauduleuses ou nuisibles, telle que notamment l'envoi en nombre de messages non sollicités et autre fait de type "spamming" sont formellement interdits. Piratage et hacking : L'Acheteur s'engage à ne pas utiliser les services à des fins de piratage, d'intrusion dans des systèmes informatisés ou de "hacking", ainsi que tout autre agissement répréhensible civilement ou pénalement et/ou susceptible de causer des dommages à autrui. En conséquence de ce qui précède, et en parfaite connaissance des caractéristiques du Service d'Accès et d'INTERNET, le Client renonce à engager la responsabilité de UNIXO concernant un ou plusieurs des faits ou événements mentionnés ci-dessus. Le Client est seul responsable des dommages et préjudices directs ou indirects, matériels ou immatériels, causés par lui-même (ou ses préposés), à UNIXO du fait de l'utilisation illégale ou non du Service d'accès. Dans les cas indiqués ci-dessus, le Client ou l'Utilisateur s'engage à indemniser UNIXO en cas de condamnation à l'encontre de cette dernière au paiement de dommages et intérêts (y compris les frais d'avocat). Par ailleurs, l'Acheteur s'engage à rembourser UNIXO des frais occasionnés par la réparation des dommages qu'il a causés. La responsabilité de UNIXO en vertu des présentes Conditions Générales ne saurait en aucun cas, être engagé pour perte de bénéfices, perte de données, frais d'acquisition de produits ou services de remplacement. De plus, UNIXO ne saurait être responsable de tout dommage, direct ou indirect, consécutif à l'utilisation des données accessibles par INTERNET, que UNIXO ait été ou non informé de l'éventualité de tels dommages. Le Client reconnaît qu'aucune stipulation des présentes ne le dégagera de l'obligation de payer tout montant dû à UNIXO au titre des présentes.

PROPRIETE INTELLECTUELLE ET CLAUSE DE RESERVE DE PROPRIETE : UNIXO concède au Client un droit d'usage non exclusif, non transférable ni cessible sur les logiciels et équipement pour les seuls besoins propres liés à l'utilisation des produits et services UNIXO. En cas de saisie ou de toute autre prétention d'un tiers à des droits sur les Équipements de UNIXO, y compris les éventuels logiciels, le Client est tenu de s'y opposer et d'en aviser immédiatement UNIXO afin de lui permettre de sauvegarder ses droits. De la même manière, en cas de procédure collective du Client et/ou de l'Utilisateur Final, le Client avisera immédiatement UNIXO. Lorsque des supports physiques, comprenant des logiciels, sont remis au Client, lesdits supports restent la propriété pleine et entière de UNIXO, sauf dérogation expresse et écrite accordée par UNIXO. Le Client s'engage à ne pas porter atteinte directement, indirectement ou par l'intermédiaire de tiers auquel il serait associé, aux droits de propriété en cause.

6-4 : Traitement des données La communication d'informations relatives au Client est effectuée dans le respect des obligations et droits précisés dans la loi n°78-17 du 6 janvier 1978. Dans ce

cadre tout Client dispose d'un droit d'accès et de rectification aux informations nominatives le concernant. Pour ce faire le client peut s'adresser au Service Client de UNIXO. S'agissant de l'utilisation des informations délivrées sur les services proposés par UNIXO, le Client peut faire valoir son droit d'opposition à l'exception des informations nécessaires au bon fonctionnement du Contrat. S'agissant de l'utilisation des autres données nominatives relatives au Client y compris les adresses postales, le Client peut faire valoir son droit d'opposition à toute utilisation commerciale de celles-ci en s'adressant au Service Client de UNIXO. Néanmoins UNIXO peut communiquer les informations relatives aux Clients dans le cadre de réquisitions judiciaires. Les données collectées font l'objet d'un traitement informatique, elles sont utilisées par UNIXO pour la gestion du compte client et, le cas échéant pour toute opération de marketing direct, quel que soit le média utilisé, réalisées par UNIXO pour informer ses clients de ses offres et services.

ARTICLE 7 : ENVIRONNEMENT UNIXO s'engage à contribuer au traitement, à la valorisation et au recyclage des déchets. Compte tenu des effets potentiels des déchets, vous agirez en faveur de l'environnement, en contribuant à la préservation des ressources naturelles et à la protection de la santé humaine. Des points de collectes sélectives sont à votre disposition.

CONDITIONS PARTICULIERES – SERVICE D'HEBERGEMENT DE SERVEURS VIRTUELS SUR LE CLOUD PRIVE UNIXO 01/11/2018

ARTICLE 1 : OBJET

Les présentes conditions particulières, complétant les Conditions Générales de Ventes de UNIXO, ont pour objet de définir les conditions techniques et financières dans lesquelles UNIXO s'engage à maintenir sur ses infrastructures hébergées en Datacenter propre ou tiers, la ou les Machine(s) Privée(s) Virtuelle (s) ou « VM » du Client.

Les présentes conditions particulières prévaudraient sur les Conditions Générales si une contradiction devait apparaître entre ces deux documents.

ARTICLE 2 : MOYENS

Dans le cadre de la fourniture du Service, UNIXO met à la disposition du Client un Machine Virtuelle disposant de ressources dédiées (partitions de disque dur) et des ressources (mémoire vive et processeur) correspondant au Serveur Hôte et partagées par les différentes Machines Virtuelles installées sur ce dernier. En raison de la haute technicité du Service, UNIXO ne saurait être soumise à ce titre qu'à une obligation de moyen.

L'infrastructure serveur de UNIXO où sera installé la Machine Virtuelle est accessible pour le Client par l'intermédiaire du réseau Internet ou d'un réseau Privé fourni par UNIXO selon l'offre souscrite.

Pendant toute la durée de la location de la Machine Privée Virtuelles, UNIXO met à la disposition du Client l'accès à des moyens de communication lui permettant d'accéder au Service.

ARTICLE 3 : SUPPORT TECHNIQUE

Pour tout dysfonctionnement du Service relevant de la responsabilité de UNIXO, Le Client dispose de la possibilité de contacter le service support UNIXO via le téléphone 01 84 19 35 45 ou email contact@unixo.fr

ARTICLE 4 : CONDITIONS DE REALISATION DES PRESTATIONS

UNIXO met à la disposition du Client différentes configurations de Machines Virtuelles (OS Linux ou Windows, Ressources CPU, RAM, Stockage, Transit Internet, Backup, Snapshot etc.)

Il appartient au Client de définir la configuration et le système d'exploitation susceptibles de répondre au mieux à ses attentes et besoins avec son interlocuteur Commercial et Chef de Projet dédié lors de la phase d'initialisation ou d'avant-projet.

A compter de la validation de sa commande par UNIXO, UNIXO adressera par courriel les codes d'accès permettant de se connecter au Serveur Privé Virtuel. UNIXO rappelle également que toute Machine Virtuelle louée auprès de UNIXO bénéficie, sur demande, d'une adresse IP V4 et/ou V6 fixe, voire d'un pool d'IP Publiques.

Le Serveur Hôte ainsi que la Machine Virtuelle louée par le Client restent la propriété de UNIXO Communication. Dans le cadre du présent contrat, le Client est

- soit, seul administrateur de son Serveur Privé Virtuel

- soit, souscrit aux services de management opérés par UNIXO

Parallèlement, UNIXO se charge de l'administration de l'infrastructure hôte hardware, software et réseau la composant et sur lesquels sont installés les Machines Virtuelles des Clients.

Le Client confirme posséder l'ensemble des connaissances techniques nécessaires à assurer une administration correcte d'un serveur informatique tel que la Machine Virtuelle proposée par UNIXO, mais également de réaliser la sauvegarde de ses données stockées sur le Service.

Le Client a la possibilité d'installer par lui-même des logiciels sur la VM. Ces installations se font sous son entière responsabilité et UNIXO ne pourra être tenu pour responsable d'un défaut de fonctionnement de la Machine Virtuelle consécutif à ces installations.

UNIXO se réserve la possibilité de filtrer certains ports jugés sensibles pour la préservation de l'Infrastructure.

Dans le cadre du Service, le Client dispose de la faculté de modifier la configuration de sa Machine Virtuelle selon les modèles pré-définis par UNIXO. Pour cela, il lui faut commander auprès de son interlocuteur Commercial habituel la configuration sur laquelle il souhaite basculer sa VM. Cette modification intervient dans les 48 heures suivant sa commande, sauf mention contraire. Dans le cadre du Service, la bande passante Internet est garantie à 10 (dix), 100, 200 (deux cents), 500 (cinq cents) ou 1000 (mille) Mbps (mégabits par seconde) sans aucune limite de volume mensuel de trafic ou données.

Le Service est basé sur les technologies de virtualisation, de ce fait, le Client reconnaît que UNIXO ne peut garantir les demandes de basculement d'infrastructure physique. UNIXO se réserve la possibilité de limiter ou restreindre certaines fonctionnalités de la Machine Virtuelle afin de garantir la sécurité de son Infrastructure.

UNIXO informera le Client dans la mesure du possible de la mise en place de ces mesures.

Le Client s'engage à utiliser le Service en respectant les lois en vigueur et règles d'usage de la profession. ARTICLE 5 : OBLIGATIONS DE UNIXO

UNIXO s'engage à apporter tout le soin et toute la diligence nécessaire à la fourniture d'un service de qualité conformément aux usages de la profession et à l'état de l'art.

UNIXO s'engage à :

- Assurer l'administration de l'Infrastructure UNIXO et des Serveurs Hôtes.

- Maintenir en bonne condition opérationnelle le(s) Serveur(s) Hôte(s).

En cas de défaillance, UNIXO s'engage à remplacer la pièce défectueuse dans les meilleurs délais possibles sauf défaillance qui ne serait pas de son fait, ou toute autre intervention qui nécessiterait une interruption du Service excédant les délais habituels de remplacement. Dans ce dernier cas, UNIXO en informe immédiatement le Client.

- Assurer une disponibilité de la Machine Virtuelle du Client conformément aux dispositions qui suivent dans les présentes Conditions Particulières. UNIXO se réserve la possibilité

d'interrompre le Service pour procéder à une intervention technique afin d'en améliorer le fonctionnement. - Intervenir dans les meilleurs délais en cas d'incident non consécutif à une mauvaise utilisation de la Machine Virtuelle par le Client sur demande d'intervention du Client. - Assurer le maintien au meilleur niveau de la qualité de ses outils conformément aux règles et usage de sa profession.

ARTICLE 6 : RESPONSABILITE DE UNIXO

La responsabilité de UNIXO ne pourra être recherchée en cas de :

- Faute, négligence, omission ou défaillance du Client, non-respect des conseils donnés ;
- Faute, négligence ou omission d'un tiers sur lequel UNIXO n'a aucun pouvoir de contrôle de surveillance ;
- Force majeure, événement ou incident indépendant de la volonté de UNIXO ;
- Arrêt du Service pour toute cause visée à l'article 7 ;
- Divulgaration ou utilisation illicite du mot de passe remis confidentiellement au Client ;
- Détérioration de l'application ;
- Mauvaise utilisation des terminaux par le Client ou par sa Clientèle ;
- Destruction partielle ou totale des informations transmises ou stockées à la suite d'erreurs imputables directement ou indirectement au Client ;
- Intervention sur le Service par un tiers non autorisé par le Client ;

UNIXO se réserve le droit d'interrompre le Service, si la Machine Virtuelle du Client constitue un danger pour le maintien de la sécurité de l'Infrastructure UNIXO, notamment en cas de piratage de la Machine Virtuelle du Client, de la détection d'une faille dans la sécurité du système.

UNIXO informera, dans un délai raisonnable et dans la mesure du possible, le Client en lui indiquant la nature et la durée de l'intervention, afin de lui permettre de prendre ses dispositions. UNIXO s'engage à rétablir la connexion sous réserve que le Client procède aux interventions de correction adéquates et requises.

Toutefois, en cas de manquements répétés ou d'une particulière gravité, UNIXO se réserve le droit de ne pas remettre en service la Machine Virtuelle du Client.

UNIXO ne pourra être tenu responsable du contenu des informations, du son, du texte, des images, éléments de forme, données accessibles sur les sites hébergés sur la Machine Virtuelle du Client, transmises ou mises en ligne par le Client et ce à quelque titre que ce soit. UNIXO ne saurait être tenu pour responsable du non-respect total ou partiel d'une obligation et/ou défaillance des opérateurs des réseaux de transport vers le monde Internet et en particulier du ou des fournisseurs d'accès du Client.

UNIXO n'effectue en standard aucune sauvegarde spécifique des données stockées sur la Machine Virtuelle du Client. Des services additionnels peuvent être souscrits en ce sens.

Il appartient en conséquence au Client de prendre toutes mesures nécessaires à la sauvegarde de ses données en cas de perte, ou de détérioration des données confiées, quelle qu'en soit la cause, y compris celles non expressément visées par les présentes.

UNIXO ne donne aucune garantie liée aux conséquences de l'utilisation du Service par le Client, notamment en ce qui concerne la sécurisation et la préservation des données.

ARTICLE 7 : OBLIGATIONS ET RESPONSABILITE DU CLIENT

7.1. Le Client s'engage à disposer du pouvoir, de l'autorité et de la capacité nécessaires à la conclusion et à l'exécution des obligations prévues aux présentes.

7.2. Le Client s'engage à fournir des coordonnées valides permettant son identification : Raison Sociale, Nom, Prénom, Adresse postale, numéro de téléphone, adresse électronique.

UNIXO se réservant la possibilité de demander des justificatifs, le client devant les transmettre dans les 72 heures à compter de la demande de UNIXO, à défaut de justificatifs, UNIXO se réserve la possibilité de suspendre les services du Client. La demande de UNIXO peut concerner les différents sites hébergés par le Client.

7.3. Le Client agit en tant qu'entité indépendante et assume en conséquence seul les risques et périls de son activité. Le Client est seul responsable des services et des sites Internet hébergés sur sa Machine Virtuelle, du contenu des informations transmises, diffusées ou collectées, de leur exploitation et de leur mise à jour, ainsi que de tous fichiers, notamment fichiers d'adresses.

Le Client a la qualité d'hébergeur au sens des dispositions de l'article 6-1-2 de la loi pour la confiance dans l'économie numérique du 21 juin 2004 en ce sens « qu'il assure, même à titre gratuit, pour mise à disposition du public par des services de communication au public en ligne, le stockage de signaux, d'écrits, d'images, de sons ou de messages de toute nature fournis par des destinataires de ces services ». UNIXO n'assume en ce sens que l'accès du Client à sa Machine Virtuelle lui permettant de stocker ses données et celles de ses clients.

UNIXO rappelle qu'il appartient au Client de prendre toutes les dispositions techniques permettant la détention et conservation des logs de connexion ou toute donnée de nature à permettre l'identification de quiconque a contribué à la création du contenu ou de l'un des contenus des services dont le Client est prestataire et ce conformément à la législation en vigueur, et notamment du décret n° 2011-219 du 25 février 2011 relatif à la conservation et à la communication des données permettant d'identifier toute personne ayant contribué à la création d'un contenu mis en ligne prévoyant une durée de conservation de 12 mois.

7.4. Le Client s'engage notamment à respecter les droits des tiers, les droits de la personnalité, les droits de propriété intellectuelle tels que droits d'auteur, droits sur les brevets ou sur les marques. En conséquence, UNIXO ne saurait être tenu pour responsable du contenu des informations transmises, diffusées ou collectées, de leur exploitation et de leur mise à jour, ainsi que de tous fichiers, notamment fichiers d'adresses et ce, à quelque titre que ce soit. Le Client s'interdit de mettre à disposition du public par l'intermédiaire des sites hébergés sur sa VM des fichiers ou des liens de type hypertexte en violation notamment du droit d'auteur et/ou le droit de la propriété intellectuelle. Le Client s'interdit d'utiliser le Service pour la mise en place de services ayant pour finalité de permettre de télécharger en grande quantité sur les plateformes d'hébergement de fichiers.

Le Client s'engage à s'acquitter de toute licence qui s'impose s'il a recours à des logiciels tiers lors de l'utilisation du Service.

UNIXO ne peut que mettre en garde le Client sur les conséquences juridiques qui pourraient découler d'activités illicites sur sa Machine, et décharger toute responsabilité solidaire sur l'utilisation des données mises à la disposition des internautes par le Client. Il en est de même si le Client utilise de manière avérée la technique du spamming sur le réseau Internet, lequel comportement entraînant sans préavis l'interruption du Service et la résiliation des présentes. Le Client s'interdit également toute activité d'intrusion ou de tentative d'intrusion à partir de la Machine Virtuelle (à titre non exhaustif : scan de ports, sniffing, spoofing...).

Dans ces hypothèses, UNIXO se réserve le droit de résilier immédiatement et de plein droit le contrat, sans préjudice du droit à tous dommages intérêts auxquels UNIXO pourrait prétendre.

7.5. Le Client supportera seul les conséquences du défaut de fonctionnement du Serveur Privé Virtuel consécutif à toute utilisation, par les membres de son personnel ou par toute personne auquel le Client aura fourni son (ou ses) mot(s) de passe. De même, le Client supporte seul les conséquences de la perte du ou des mots de passe précités.

Afin de maintenir le niveau de sécurité de la Machine Virtuelle du Client et de l'ensemble des serveurs présents sur son Infrastructure, UNIXO s'engage à annoncer au Client, par courrier électronique la disponibilité des mises à jour des applications maintenues par UNIXO, pour lesquelles un défaut de sécurité a été relevé. Si la mise à jour de ces applications n'est pas effectuée suite aux demandes de UNIXO, UNIXO se réserve le droit d'interrompre la connexion de la Machine Virtuelle au réseau Internet. De même, dans le cas où UNIXO détecterait que la Machine Virtuelle du Client présente un problème de sécurité, un courrier électronique pourra être envoyé au Client, indiquant qu'une procédure de réinstallation s'impose pour maintenir l'intégrité de la Machine Virtuelle et de l'ensemble de l'Infrastructure. UNIXO se réserve le droit d'interrompre la connexion de la Machine Virtuelle au réseau Internet, en attendant la réinstallation par le Client de sa VM. Les manipulations consistant à opérer le transfert des données du système piraté au nouveau système doivent être faites par le client lui-même. UNIXO s'engage et limite uniquement son intervention à l'installation du nouveau système.

7.6. Le Client s'engage à ne pas envoyer de courriers électroniques non sollicités, ou SPAM, depuis son Machine Virtuelle au sens notamment de l'article L.34-5 du code des postes et des communications électroniques.

Le non-respect de cette clause est susceptible d'entraîner la suspension de la Machine Virtuelle à l'origine des envois de courriels non sollicités et/ou la résiliation du Contrat.

7.7. Le Client reconnaît que, pour des raisons de sécurité, certaines fonctionnalités et protocoles (tels qu'IRC ou l'échange de fichiers de pair à pair) sont susceptibles d'être soumis à des limitations à partir du Service. Les services d'anonymisation (Proxy) et de cardsharing (CCCam ou équivalents) sont interdits à partir du Service.

7.8. Les technologies de virtualisation utilisées par UNIXO pour la gestion de la Machine Virtuelle du Client ne sauraient en aucun cas s'apparenter à une obligation de résultat à la charge de la société UNIXO quant à la conservation des données du Client. L'ensemble des mesures visant à la sauvegarde des données demeurant à la charge exclusive du Client.

7.9. Il appartient au Client de s'acquitter de toute licence ou droit d'utilisation contracté auprès de UNIXO. A défaut, UNIXO se réserve le droit de suspendre sans préavis le Service.

7.10. UNIXO se réserve la possibilité d'exercer des contrôles sur la conformité de l'utilisation par le Client du Service à ces dispositions.

UNIXO se réserve le droit de suspendre sans préavis le Service en cas de non-respect par le Client des conditions particulières et générales de UNIXO et, de manière générale, de l'ensemble des lois et règlements en vigueur, ainsi que des droits des tiers.

ARTICLE 8 : GEOLOCALISATION

Le choix du Datacenter UNIXO ou de la localisation de son serveur virtuel est définitif et ne peut être modifié ultérieurement.

Le Client reconnaît et accepte qu'il soit également soumis à la législation applicable sur le territoire sur lequel sont installés ses équipements.

Il reconnaît ainsi la faculté à UNIXO de suspendre son service dès lors que celui-ci serait utilisé pour une activité prohibée sur le lieu de localisation physique des équipements fournis par UNIXO.

Parallèlement dans le cas d'adresses IP géolocalisées, le client s'engage à veiller à ne pas utiliser le service en violation de la législation applicable dans le pays pour lequel l'adresse IP est déclarée. Dans l'hypothèse d'une telle utilisation, UNIXO pourra être contraint de procéder à la suspension de toute adresse géolocalisée associée au Client.

ARTICLE 9 : ENGAGEMENT DU NIVEAU DE SERVICE (SLA)

UNIXO s'engage à assurer, pour une Machine Privée Virtuelle, un Taux de disponibilité mensuelle de 99,9% .

Par « taux de disponibilité mensuelle », il convient d'entendre : le nombre total de minutes du mois considéré déduction faite du nombre de minutes d'Indisponibilité du mois concerné, le tout divisé par le nombre total de minutes du mois considéré.

Par « indisponibilité », il convient d'entendre la perte, pendant plus de deux (2) minutes consécutives à compter de l'ouverture du ticket Incident, de l'accès à la Machine Virtuelle du Client, sans possibilité pour le Client de relancer ladite Machine Virtuelle.

Les engagements de niveaux de Service ci-dessus sont pris, sous réserve des cas d'exclusion visés ci-dessous, et à condition que le Client collabore avec UNIXO au rétablissement du Service en cas d'Indisponibilité.

Lors de la déclaration de l'incident et de la création du ticket, le Client communique à UNIXO toutes les informations utiles au diagnostic et à l'intervention de UNIXO.

Le Client s'engage à rester en permanence disponible afin de pouvoir collaborer avec UNIXO en lui fournissant toute information complémentaire, et en procédant à tous les tests et vérifications nécessaires. Si besoin, le Client donne accès à son Interface de Gestion à UNIXO.

Si le Client n'est pas disponible ou ne collabore pas avec UNIXO, il ne pourra pas bénéficier de la présente garantie. Le présent engagement ne concerne en aucun cas la disponibilité des

éléments qui demeurent sous le contrôle du Client, tels que notamment les logiciels ou applications installés et utilisées par le Client sur la Machine Virtuelle.

UNIXO met en place des outils techniques permettant le monitoring des Machines Virtuelles via notamment des requêtes « PING ». Le présent engagement de niveau de service n'est pas applicable dès lors qu'en raison de la configuration de sa Machine Virtuelle par le Client, UNIXO ne serait pas en mesure de réaliser ces opérations techniques nécessaires au monitoring des VMs.

Si UNIXO constate que la Machine Virtuelle est disponible et en bon état de fonctionnement, UNIXO est déchargée de ses obligations au titre du présent SLA.

Toutefois, UNIXO s'engage en ce cas, sur demande du Client, à l'assister afin que l'origine des difficultés rencontrées par le Client puisse être identifiée. Si UNIXO constate une Indisponibilité, UNIXO finalise le diagnostic et travaille au rétablissement de la disponibilité en collaboration avec le Client.

Si les niveaux de service définis au paragraphe 11 ci-dessus ne sont pas atteints, le Client peut, sous réserve des cas d'exclusion énumérés ci-dessous, demander les dédommagements suivants : • Non-respect du taux de disponibilité : Dédommagement égal à 25% du montant mensuel payé par le Client au titre du mois considéré pour les éléments affectés par l'Indisponibilité si cette dernière est inférieure à 150 minutes, 50% du montant mensuel si l'indisponibilité est comprise entre 150 et 240 minutes, 75% de l'abonnement pour toute indisponibilité supérieure, avec un plafond de 100% du montant considéré par période d'abonnement.

Il est expressément convenu que les dédommagements susvisés constituent pour le Client une indemnisation forfaitaire de l'ensemble des préjudices résultant du non-respect par UNIXO des engagements de service en cause ; le Client renonçant à ce titre, à toute autre demande, réclamation et/ou action.

Les dédommagements s'opèrent par déduction sur la facture du mois suivant réception par UNIXO de la demande de dédommagement du Client. Le Client ne peut pas demander l'application de l'accord de niveau de service au-delà d'un mois après la fermeture du ticket incident correspondant au dysfonctionnement rencontré et pour lequel il solliciterait le dédommagement prévu dans les termes du présent article.

Le Client ne pourra en aucun cas se prévaloir du présent article et prétendre aux dédommagements susvisés dans l'hypothèse où l'indisponibilité résulte en tout ou partie d'événements ou facteurs échappant au contrôle de UNIXO tels que non-limitativement cas de force majeure, fait d'un tiers, problème de connexion au réseau Internet, dysfonctionnement du réseau Internet, dysfonctionnement ou mauvaise utilisation de matériels ou logiciels sous le contrôle du Client (notamment les applications exécutées sur le Serveur Privé Virtuel), d'un manquement du Client aux obligations mises à sa charge dans le cadre du présent Contrat (notamment défaut de collaboration à la résolution de l'incident), d'une mauvaise utilisation ou d'une utilisation inappropriée du Service par le Client (notamment mauvaise utilisation de la Machine Virtuelle ou de l'Interface de Gestion, etc.), d'une maintenance planifiée, d'une interruption intervenant dans les conditions prévues à l'article 7 des présentes ou d'un hacking ou d'un piratage informatique.

Dans de telles hypothèses, et sous réserve d'une maintenance programmée, UNIXO se réserve le droit de facturer au Client l'intervention le cas échéant réalisée pour rétablir le service. Ceci fait l'objet d'un devis soumis à validation du Client.

Les causes de l'indisponibilité, et notamment la constatation des cas d'exclusion définis ci-dessus, sont établies par UNIXO par tous moyens, et notamment sur la base des éléments du système d'information de UNIXO (telles que données de connexion) qui, de convention expresse, seront recevables

ARTICLE 10 : DUREE DU CONTRAT ET RESILIATION, LIMITATION, SUSPENSION DU SERVICE
Lors de la Commande, le Client choisit la durée initiale de souscription au Service (« Durée Initiale »). Le Service commence à courir à compter de la date de mise à disposition (PV de Livraison remis au Client par voie électronique ou courrier).

A l'issue de la Durée Initiale, le Service est prolongé sauf modification de la durée ou résiliation du Service conformément aux conditions prévues à la Commande.

Si le Client ne souhaite pas qu'un Service soit renouvelé à l'issue de sa Durée Initiale ou de la Période de Renouvellement en cours (« Date anniversaire »), il doit notifier UNIXO de sa volonté de résilier le service par Lettre Recommandée avec Accusé de Réception 3 mois minimum avant l'échéance ou la fin de service souhaité. Il reste redevable des abonnements aux services jusqu'à l'échéance de son contrat.

Chaque partie peut résilier de plein droit et sans indemnité le contrat en cas de force majeure dans les conditions prévues aux Conditions Générales de Vente.

Dans les autres cas, le Client est libre de résilier le Contrat par Lettre Recommandée avec Accusé de Réception 3 mois minimum avant la fin de service souhaité.

Le non-respect par le Client des stipulations de l'article 7 des présentes conditions particulières de location de Machine Virtuelle et notamment toute activité spécifiquement interdite à partir des serveurs et/ou tout contenu diffusé spécifiquement interdits sur les serveurs et/ou susceptible d'engendrer une responsabilité civile et/ou pénale et/ou susceptible de porter atteinte aux droits d'un tiers, entraînant le droit de décâbler et/ou d'interrompre sans délai et sans mise en demeure préalable les services du Client et de résilier immédiatement et de plein droit le contrat, sans préjudice du droit à tous dommages intérêts auxquels il pourrait prétendre.

Aux termes de ce contrat, quel qu'en soit le motif, la Machine Virtuelle du Client sera supprimée ainsi que l'intégralité des données susceptibles d'y être stockées.

En toute hypothèse, les mesures de restriction, limitation ou suspension sont exercées selon la gravité et la récurrence du ou des manquements. Elles sont déterminées en fonction de la nature du ou des manquements constatés.

Le Client accepte par avance que UNIXO effectue une restriction, limitation ou suspension du Service offert si UNIXO reçoit un avis à cet effet notifié par une autorité compétente, administrative, arbitrale ou judiciaire, conformément aux lois applicables appropriées.

ANNEXE : CONTRAT DE SERVICE DE TELEPHONIE IP- ACCES TRUNK SIP

Catalogue Tarifaire (détail des prix catalogue hors mention contraire au Bon de commande spécifique au Client)

Les prix sont exprimés en euros, hors taxe.

La Première Période Contractuelle et la Période de Reconduction sont de douze (12) mois pour les services de la présente Annexe.

1. Tarif des Frais Initiaux et Redevances Mensuelles Trunk SIP « Minute » (hors forfaits de communications illimités)

Service de Trunk SIP				
	Qté	Frais initiaux en €HT	Type d'Interconnexion	Redevance mensuelle en €HT
Trunk SIP (15 communications)	1	250,00 €	Internet	59,00 €
Trunk SIP (30 communications)	1	350,00 €	Internet	119,00 €
Trunk SIP (60 communications)	1	450,00 €	Internet	209,00 €
Trunk SIP (90 communications)	1	450,00 €	Internet	309,00 €
Trunk SIP (150 communications)	1	890,00 €	Internet	599,00 €
Interconnexion physique Fibre sur Datacenter UNIXO	1	+650,00 €	Physique	+199,00 €

Le nombre de communications entrantes et sortantes en cours d'établissement est limité à 15% de la capacité du Trunk SIP

Service d'affectation de numéros (SDA) ^{(1) (2)}	Frais initiaux en €HT	Redevance mensuelle en €HT
Numéros géographique standard	-	0,75€
Numéro géographique avec suffixe spécifique (2 derniers digits)	50,00€	0,90€
Numéros géographique SILVER	150,00€	20,00€
Numéros géographique GOLD	150,00€	50,00€
Numéros géographique PREMIUM	250,00€	100,00€
Numéros non-géo 0988 standard	-	0,90€
Numéros non-géo 097B avec suffixe spécifique (2 derniers digits)	50,00€	0,90€
Numéros non-géo 0988 SILVER	150,00€	20,00€
Numéros non-géo 0988 GOLD	150,00€	50,00€
Numéros non-géo 0988 PREMIUM	250,00€	100,00€
Numéros de type 08AB standard	-	25,00€
Numéros de type 08AB standard avec suffixe spécifique (2 derniers digits)	175,00€	30,00€
Numéros de type 08AB SILVER	200,00€	80,00€
Numéros de type 08AB GOLD	450,00€	105,00€
Numéros de type 08AB PREMIUM	550,00€	200,00€

CONTRAT DE SERVICE DE TELEPHONIE IP – ACCES TRUNK SIP

Nomenclature des formats OZ ABPQ MCDU :

Numéros SILVER: 2 à 3 chiffres qui se suivent ou répondent à une suite logique - Ex: 09 88 10 11 00

Numéros GOLD: 4 à 5 chiffres qui se suivent ou répondent à une suite logique - Ex: 09 88 10 11 11

Numéros PREMIUM(sur demande) 6 à 8 chiffres qui se suivent ou répondent à une suite logique -Ex: 09 88 10 88 10

- (1) Les numéros (SDA) sont attribués sur les tranches de numéros attribuées par l'ARCEP au Prestataire. Les numéros standards sont attribués de façon automatique en fonction de la zone géographique en France métropolitaine du site d'utilisation. Les autres numéros sont proposés au choix sur notre extranet au moment de passer commande.

Service de portabilité de numéros (SDA)	Frais Initiaux en € HT	Redevance Mensuelle en € HT
Portabilité géographique par tranche de 10 n° consécutifs	50,00 €	0,75 €
Portabilité 08AB par numéro	250,00 €	20,00 €
Portabilité géographique résidentielle par numéro	5,00 €	0,75 €

Toute annulation de de portabilité sera facturée au prix d'une nouvelle portabilité. L'annulation devra impérativement être envoyée par courriel/ticket 2 jours ouvrés minimum avant la date initialement prévue. Tout report comporte une annulation puis fera l'objet d'une nouvelle commande. Tout « retour arrière » sera possible sous 2 heures ouvrées suivant l'heure de portabilité en horaire d'ouverture (HO) et sera facturé au tarif en vigueur.

2. Tarif des Frais d'Utilisation hors-forfaits

Tarif à la minute en Euro Hors taxes, facturés à la seconde hors numéros spéciaux et destinations particulières

Destination	Tarif minute
France fixe	0,01 €
France mobile	0,08 €
International fixe et mobile	*

*L'ensemble des tarifs internationaux est disponible dans l'Annexe : Grille Tarifaire des Communications