

Contrat de Services acheminement des communications téléphoniques CONDITIONS GENERALES

ARTICLE 1 : DEFINITIONS.

Dans le présent contrat :

Service signifie un service d'acheminement des communications téléphoniques, fournis par le Fournisseur au titre du présent contrat ;

Commande signifie la fourniture au Client par le Fournisseur d'un service ou d'une prestation dans le cadre du présent contrat. Une Commande doit être formalisée par un document écrit, daté et signé par le signataire du présent contrat ou par le correspondant technique qu'il aura désigné ;

Mandat signifie la délégation par le Client au profit du Fournisseur de réaliser les actions nécessaires au fait de permettre l'acheminement des communications téléphoniques du Client par les moyens du Fournisseur soit par la demande de portabilité soit par la demande de présélection automatique auprès de l'opérateur existant.

Logiciel signifie tous les logiciels, progiciels, configurations, paramétrages et la documentation associée, mis à disposition du Client par le Fournisseur ;

Fiche Tarifaire désigne la liste des prix de chaque Service, figurant en annexe du présent contrat ;

Partie désigne le Client et le Fournisseur.

ARTICLE 2 : DOCUMENTS CONTRACTUELS.

Le présent contrat est composé des présentes conditions générales, des fiches tarifaires et des mandats de présélection ou de portabilité.

En cas de contradiction entre les stipulations des documents énumérés ci-dessus, ces documents prévalent entre eux selon l'ordre décroissant suivant : conditions générales, fiches tarifaires, Mandats.

Le présent contrat exprime l'intégralité des obligations des parties.

De convention expresse entre les parties, les correspondances, demandes d'offres ou propositions antérieures relatives au même objet que le présent contrat, conditions générales d'achat du Client, n'ont pas de valeur contractuelle.

Toute modification au présent contrat devra, pour être valable, faire l'objet d'un avenant signé par les responsables habilités des deux parties.

ARTICLE 3 : OBJET.

Le présent Contrat de Services (le "Contrat") constitue le contrat juridique entre vous (« Le Client ») personne physique ou personne morale et Le Fournisseur (« IDOM », « Nous » ou « Le Fournisseur »).

Par le présent Contrat, le Fournisseur s'engage à fournir au Client qui accepte un ou plusieurs Services dans les conditions et limites définies dans le présent Contrat. Tout Service doit faire l'objet d'un Mandat pour pouvoir être fourni par le Fournisseur au Client.

ARTICLE 4 : DESCRIPTION DU SERVICE ACHEMINEMENT DES COMMUNICATIONS TELEPHONIQUES.

Le service permet l'émission par le Client d'appels téléphoniques locaux, nationaux et internationaux vers un téléphone fixe ou un mobile, via le réseau du Fournisseur. Les communications vers les numéros courts, spéciaux ou numéros d'urgence seront acheminés directement par l'opérateur historique dans le cas de la présélection.

La souscription au service permet au Client de bénéficier des conditions tarifaires décrites dans la fiche tarifaire Trafic Téléphonique, soit via la présélection automatique des appels, soit via un accès réseau ou internet (non objet du contrat) pour les solutions VOIP ou TOIP.

ARTICLE 5 : CONDITION D'ACCES AU SERVICE.

Le contrat entre en vigueur à compter de la réception par le Fournisseur :

- du présent contrat daté, signé et paraphé par le Client;
- du mandat de présélection ou de portabilité dûment rempli et signé par le client ;
- de la fiche tarifaire paraphée et signée par le client ;
- de l'autorisation de prélèvement bancaire dûment remplie et signée par le client en cas de paiement par prélèvement.

ARTICLE 6 : PRESELECTION.

Le Client donne mandat au Fournisseur pour effectuer, en son nom et pour son compte, auprès de l'opérateur existant, l'ensemble des démarches nécessaires à la mise en œuvre de la présélection afin de permettre au Fournisseur d'assurer l'acheminement des communications téléphoniques du Client hors numéros spéciaux.

Cette demande de service se concrétise par la signature d'un mandat de présélection, constituant un élément du présent contrat.

ARTICLE 7 : PORTABILITE.

Dans le cas où le Client souhaite acheminer ses communications téléphoniques par le Fournisseur via un accès de type réseau ou internet (non objet du présent contrat), le Client peut demander sous réserve d'éligibilité au Fournisseur de prendre en charge les numéros existants du Client au travers d'une action dite de portabilité des numéros. Dans ce cas, le Fournisseur prend en charge la réception des appels vers ces numéros. Cette demande de

service se concrétise par la signature d'un mandat de portabilité, constituant un élément du présent contrat.

ARTICLE 8 : DUREE DU CONTRAT ET DES MANDATS.

8.1 Durée du contrat.

Le présent contrat prend effet à la signature de la Commande. Il est conclu pour une durée indéterminée, assortie ou non d'une période minimale d'engagement qui débute à compter de la mise en service, suivant les conditions du Service souscrit.

La date de mise en service de chaque Service est définie dans la Commande ou à défaut lors de la mise en service effective.

La mise en service constitue la date de départ de la facturation du Service, à l'exception des frais de mise en service exigibles à la signature de la Commande.

8.2 Durée du mandat de portabilité ou de présélection.

Chaque Service fourni au titre des mandats passés dans le cadre du présent contrat est souscrit pour une durée indéterminée. Il est expressément entendu que le Client pourra à tout moment résilier le mandat par lettre recommandée avec accusé de réception, moyennant le respect d'un préavis d'un mois, et ce, sans qu'aucune indemnité ne puisse être réclamée par le Fournisseur à ce titre.

ARTICLE 9 : MISE EN SERVICE.

Le Client mentionne dans le mandat de présélection ou de portabilité une date de mise en service souhaitée qui doit tenir compte des délais de mise en service indiqués. Cette date ne peut pas être postérieure de plus d'un an à la date du jour du mandat.

A réception des éléments contractuels, le Fournisseur retourne au Client un bordereau indiquant la date contractuelle de mise en service. Le Client disposera de 8 jours ouvrés pour rejeter la date de mise en service. En l'absence de retour du Client dans le délai susmentionné, la date de mise en service sera réputée acceptée par le Client.

La date de mise en service effective constitue le point de départ de la facturation des Services. Le service sera mis en œuvre au maximum dans les quinze jours ouvrés suivant la réception de l'ensemble des documents contractuels marquant la date de début du contrat.

Le client recevra alors un courrier ou un email, l'informant de la mise en place de la présélection sur ses lignes ou de la portabilité de ses numéros, suivant le service choisi.

ARTICLE 10 : ANNULATION, MODIFICATION OU AJOURNEMENT DU MANDAT.

10.1 Annulation, modification et ajournement du Mandat du fait du Client

Sur demande du Client, formulée par lettre recommandée avec accusé de réception, le Fournisseur peut modifier les données initiales du Mandat. A cet effet, le Client peut demander au Fournisseur de :

- a. Annuler tout Mandat avant sa mise en service moyennant paiement d'un montant forfaitaire de 50 €HT par ligne ou numéro, et ce, à titre d'indemnité forfaitaire ;
- b. Modifier tout Mandat, moyennant paiement des frais de modification de 50 €HT par ligne ou numéro modifié, à titre d'indemnité forfaitaire ;
- c. Reporter la date de mise en service contractuelle ou ajourner tout mandat moyennant paiement d'un montant forfaitaire de 50 €HT par ligne ou numéro, et ce, à titre d'indemnité forfaitaire.

En outre, le Fournisseur se réserve la possibilité de facturer au Client tous les frais qui lui seraient facturés par ses fournisseurs, partenaires ou sous-traitants du fait de l'annulation, de la modification ou de l'ajournement de tout Mandat.

Lorsque les modifications de la Commande nécessitent un déplacement sur le site du Client, les frais occasionnés seront facturés au Client selon la grille de tarifs indiqués à l'article « TARIFS ».

10.2 Ajournement de la date de mise en service contractuelle du fait du Fournisseur.

Si, pour des raisons imputables au Fournisseur, la date contractuelle de mise en service ne peut être respectée pour l'ensemble ou une partie d'un mandat, le Fournisseur le notifie au Client dès que l'information lui est connue.

Dans ce cas, le Fournisseur propose au Client une nouvelle date contractuelle de mise en service.

Si cette nouvelle date est fixée plus de 2 (deux) mois après la date contractuelle initiale de mise en service, le Client sera en droit de résilier, sans préavis ni indemnité, le présent Contrat au moyen d'une notification écrite adressée au Fournisseur et ce sans préjudice de toute indemnisation ou autre réparation.

ARTICLE 11 : RESILIATION DU CONTRAT.

Le présent Contrat peut être résilié par lettre recommandée avec accusé de réception, moyennant un préavis de 1 (un) mois.

La résiliation du Contrat entraîne de plein droit la résiliation des Services en cours.

De même, la résiliation de l'ensemble des Services entraîne de plein droit la résiliation du Contrat.

ARTICLE 12 : PROPRIETE INTELLECTUELLE.

Le Fournisseur concède au Client un droit d'usage personnel, non exclusif, non transférable sur les Services pour ses seuls besoins propres d'utilisation du Service.

Ce droit est consenti pour la durée du présent Contrat.

Contrat de Services acheminement des communications téléphoniques CONDITIONS GENERALES

Le Client s'engage à ne pas porter atteinte directement, indirectement ou par un tiers auquel il serait associé, aux droits de propriété ou de licence en cause.

En conséquence, le Client ne peut, sans autorisation préalable et écrite du Fournisseur, nantir, céder, louer, donner en licence, communiquer ou prêter, à titre onéreux ou gracieux, les Services.

Le Client s'engage en particulier à n'effectuer aucune reproduction des Logiciels. Le Client s'interdit de les installer sur d'autres équipements, de leur apporter, ou de leur faire apporter, toute modification, y compris pour corriger d'éventuelles erreurs.

Le Client s'interdit tout acte d'ingénierie inverse, de modification, de traduction, d'adaptation, de désassemblage, de décompilation, d'utilisation à des fins d'analyse concurrente, de distribution ou de création d'œuvres dérivées, à partir de tout ou partie des Logiciels, des manuels utilisateurs ou de toute copie, sauf dans les conditions et limites strictement définies par la loi.

Il est par ailleurs entendu que le Fournisseur reste propriétaire exclusif de l'ensemble des droits de propriété intellectuelle sur les éléments qu'il met à disposition du Client dans le cadre de l'exécution du présent contrat.

ARTICLE 13 : QUALITE DE SERVICE.

Afin de permettre le maintien de la Qualité du Service, le Client s'engage à :

- Utiliser le Service du Fournisseur conformément. Ainsi le Client s'engage à effectuer les opérations d'entretien prévues ou les opérations simples d'exploitation que le Fournisseur peut être amené à lui demander de réaliser ;
- Exécuter les modifications décidées par le Fournisseur en vue de l'amélioration de la qualité du service. Les modifications qui pourraient avoir une répercussion sur les matériels du Client ou sur l'utilisation du Service, seront portées à la connaissance du Client, avec un préavis suffisant pour lui permettre d'adapter ses matériels aux spécifications nouvelles.

Le Fournisseur s'engage sur le service qu'il propose et uniquement dans le cas où la responsabilité du Fournisseur est engagée concernant le service du présent contrat :

- à une intervention de 2 heures maximum à compter de l'appel par le Client du lundi au vendredi de 8 heures à 18 heures (hors jours fériés).
- à une garantie de rétablissement de 4 heures 7 jours sur 7, 24 heures sur 24.

ARTICLE 14 : DISPONIBILITE – MAINTENANCE.

Le service d'acheminement des communications téléphoniques est disponible et accessible au Client 24 heures sur 24, sous réserve des interventions de maintenance.

Ce service de maintenance, inclus dans le ou les Services, comprend les opérations de réparation relatives aux divers constituants du réseau qui s'avèrent nécessaires, soit à la demande du Client, soit à la suite d'opérations de maintenance préventive effectuées par le Fournisseur.

Dans tous les autres cas, les interventions de maintenance du Fournisseur font l'objet d'une facturation complémentaire et notamment dans les cas d'interventions sur appel du Client dont la cause n'est pas imputable au Fournisseur et/ou à ses sous-traitants.

ARTICLE 15 : TARIFS.

Les prix du Service choisis par le Client figurent dans la Fiche Tarifaire correspondante et sont exprimés en hors taxes.

| Libellé | Tarif en € HT |
|--|---------------|
| Forfait Déplacement Réunion, Mayotte, Guadeloupe, Martinique, Guyane (Cayenne et Kourou) | 100 € |
| Forfait Déplacement Guyane Zone littorale hors Cayenne et Kourou | 350 € |
| Tarif horaire technicien | 70 € |
| Tarif horaire ingénieur | 110 € |

ARTICLE 16 : FACTURATION ET MODALITES DE REGLEMENT.

En contrepartie de la fourniture des Services, le Client paiera au Fournisseur une facture mensuelle calculée en fonction des Services choisis et consommés par le Client et majorée du taux de TVA en vigueur.

Les tarifs des Services sont définis dans la fiche tarifaire trafic téléphonique du présent contrat.

Les abonnements et forfaits mensuels sont facturés d'avance. Les prestations complémentaires ainsi que Les Services tarifés au volume ou à la durée sont facturés à terme échu.

Les factures sont payables à 30 (trente) jours date d'établissement de la facture. Lorsque le Client a opté pour le paiement par prélèvement, ce délai est augmenté de 5 (cinq) jours.

En cas de non-paiement dans un délai de 30 (trente) jours suivant la date d'échéance de la facture, les sommes dues feront courir des intérêts à un taux égal à une fois et demi le taux légal en vigueur à la date de l'échéance. En cas de non-paiement dans un délai de 45 (quarante-cinq) jours suivant la date d'échéance de la facture, il s'en suit une mise en demeure envoyée par lettre recommandée avec avis de réception. Lorsque cette dernière

est restée sans effet pendant un délai de 8 (huit) jours, le Fournisseur se réserve le droit de suspendre l'ensemble des Services souscrits par le Client et ce, jusqu'au règlement de la totalité des factures restant à payer.

Tout désaccord ou toute demande d'éclaircissement concernant une facture doivent être notifiés par lettre recommandée avec avis de réception dans un délai de trois mois à compter de sa date d'émission. Passé ce délai, le Client est réputé d'accord avec la facture qui lui a été présentée et aucune contestation ne sera admise par le Fournisseur.

Les prestations sur site ne sont réalisées qu'en cas d'extrême urgence à la discrétion du Fournisseur. Lorsque que les Services ne sont pas responsables d'un dysfonctionnement signalé par le Client, les interventions sur site seront facturées au Client selon le tarif défini à l'article « TARIFS ».

ARTICLE 17 : RESPONSABILITE ET ENGAGEMENT DE QUALITE.

Le Client reconnaît que Le Fournisseur est tenu à une obligation de moyens ainsi le Fournisseur choisit et met en œuvre des solutions réputées pour être efficaces. De plus, les ingénieurs du Fournisseur sont formés et expérimentés à l'usage de ces solutions.

Le Client reconnaît que le Fournisseur n'est responsable que des moyens mis en œuvre pour réaliser le Service mais n'est en aucun cas responsable des autres faits pouvant exister.

En cas de faute dans l'exécution du Contrat ayant causé des dommages matériels, il est expressément convenu que Le Fournisseur ne serait tenu à réparation que du préjudice dans la limite d'un montant de dommages et intérêts ne pouvant excéder 2 (deux) mois de facturation du Service précédent le fait. Le montant total des dommages et intérêts par année civile ne pourra excéder 3 (trois) mois de prestations du Contrat.

Les Parties ne sont pas responsables des dommages indirects ou immatériels tels que notamment: préjudice commercial, manque à gagner, pertes d'exploitation, perte de clientèle, perte d'information, perte de notoriété, charges supplémentaires ou autres dommages de même nature. Il appartiendra à chacune des Parties de prendre toutes mesures utiles, notamment au niveau d'éventuelles assurances, pour se protéger contre de tels dommages. A défaut de telles assurances, chaque Partie sera réputé être son propre assureur pour ces dommages.

Les limitations ci-dessus ne s'appliquent pas aux réclamations relatives à des dommages corporels dont le Fournisseur serait responsable dans des conditions de droit commun. Le Fournisseur ne pourra en aucun cas être considéré comme responsable des dommages directs ou indirects résultant de l'utilisation du Service.

Le Client est seul responsable de l'utilisation des identifiants (compte, mots de passe ou dispositifs physiques d'authentification) que le Fournisseur lui a communiqué. Le Fournisseur ne pourra pas être tenu pour responsable du mauvais usage de ces comptes.

ARTICLE 18 : DISPONIBILITE – MAINTENANCE.

Le service est accessible au Client 24 heures sur 24, sous réserve des interventions de maintenance.

Ce service de maintenance, inclus dans le Service, comprend les opérations de réparation relatives aux divers constituants du service qui s'avèrent nécessaires, soit à la demande du Client, soit à la suite d'opérations de maintenance préventive effectuées par le Fournisseur.

Dans tous les autres cas, les interventions de maintenance du Fournisseur font l'objet d'une facturation complémentaire et notamment dans le cas d'interventions sur appel du Client dont la cause n'est pas imputable au Fournisseur.

L'indisponibilité des Services d'une durée continue supérieure à une journée calendaire peut donner lieu au paiement d'une pénalité dont le montant correspond à 10 % de la facture du service concerné du mois précédent cette indisponibilité.

Le montant total des pénalités au titre de l'indisponibilité des Services sur une année civile est plafonné à 20% du montant facturé du Service indisponible concerné sur cette période civile de 12 (douze) mois.

Il appartient au Client d'en demander le paiement au Fournisseur. Cette demande doit intervenir dans un délai de deux (2) mois à compter de la notification par le Fournisseur au Client de l'Incident ouvrant droit à réclamation d'indemnité. Les pénalités sont imputées sur la facture du mois suivant après validation par le Fournisseur.

Par convention expresse, le paiement de ces pénalités constitue pour le Client une indemnité forfaitaire et définitive couvrant le préjudice subi et exclut toute autre réclamation en dommages et intérêts à ce titre.

En outre, le non-respect d'un engagement garanti par le Fournisseur ne dispense pas le Client de son obligation de s'acquitter du prix des Services souscrits auprès du Fournisseur.

Cette pénalité ne peut être acquise par le Client que si l'indisponibilité est imputable au Fournisseur et si elle a fait l'objet d'une signalisation immédiate par le Client au service de support du Fournisseur.

Conditions d'exclusion

Le Fournisseur ne pourra être tenu responsable du non-respect des engagements de

Version du 19/06/2020

Contrat de Services acheminement des communications téléphoniques CONDITIONS GENERALES

disponibilité, décrits précédemment dans le présent document, dans les cas suivants :

- Cas de force majeure tels que définis dans le corps du contrat ;
- Fait de tiers ;
- Fait du Client ;
- Inaccessibilité du Client en cas d'incident : Si pour quelque raison que ce soit, le Client ne peut être joint, la durée d'indisponibilité sera gelée jusqu'à ce que le Fournisseur (ou son représentant) puisse établir un contact avec le Client afin de résoudre l'incident identifié. Cette mesure s'applique également aux cas dans lesquels le Client refuse au Fournisseur (ou à son représentant) l'accès au site pour rétablir la disponibilité du Service.
- Maintenance préventive : Les interruptions de Service dues à des travaux qui ont été programmés par le Fournisseur ne sont pas considérées comme incidents. A ce titre, elles ne sont pas prises en compte dans les engagements de disponibilité.

Dans ces différents cas d'exclusion, les pénalités ne seront pas dues.

ARTICLE 19 : GARANTIE DE TEMPS DE RETABLISSEMENT.

a. Définition et conditions d'application.

La Garantie de Temps de Rétablissement dite « GTR » permet de garantir le rétablissement du Service, en moins de quatre heures 7 jours sur 7, 24 heures sur 24, à compter de l'enregistrement de l'Incident dans le système de gestion du Fournisseur.

L'engagement de « Garantie de Temps de Rétablissement » (GTR) est inclus dans le Service. La Garantie de Temps de Rétablissement est disponible dans les départements de Guadeloupe, Martinique, Guyane, Mayotte et Réunion. Toutefois, elle n'est pas disponible dans les îles Marie Galante, La Désirade, Saint Martin, Saint Barthélemy et les Saintes.

b. Principe de calcul.

La vérification de l'engagement de GTR s'effectue sur une base mensuelle en utilisant les avis de clôture d'incident produits par le Fournisseur à l'intention du Client.

La durée totale d'un Incident est calculée par la formule suivante :

« Durée de l'incident = heure de clôture de l'incident – heure d'enregistrement de l'incident. »

c. Pénalité pour non-respect de l'engagement GTR.

Si, pour un incident donné, la durée de l'Incident mentionnée sur l'avis de clôture d'incident atteste du non-respect de l'engagement de GTR, le Client peut demander au Fournisseur le paiement de pénalités.

Le montant des pénalités pour non-respect de l'engagement varie selon la durée de dépassement du délai garanti et est défini dans le tableau ci-après :

| Dépassement du délai garanti | Montant de la pénalité |
|------------------------------|---|
| ≤ 3 h | 2% de la facture du mois précédent du service concerné. |
| > 3h | 5% de la facture du mois précédent du service concerné. |

Le montant total des pénalités au titre de la GTR du Service sur une année civile est plafonné à 10% du montant facturé du Service concerné sur cette période civile de 12 (douze) mois.

d. Paiement des pénalités.

Lorsqu'un engagement garanti n'est pas respecté, en dehors des conditions d'exclusion, le Client peut demander le paiement des pénalités associées. Cette demande doit intervenir dans un délai de deux (2) mois à compter de la notification par le Fournisseur au Client de l'incident ouvrant droit à réclamation d'indemnité.

Les pénalités sont imputées sur la facture du mois suivant après validation par le Fournisseur.

Par convention expresse, le paiement de ces pénalités constitue pour le Client une indemnité forfaitaire et définitive couvrant le préjudice subi et exclut toute autre réclamation en dommages et intérêts à ce titre.

En outre, le non-respect d'un engagement garanti par le Fournisseur ne dispense pas le Client de son obligation de s'acquitter du prix des Services souscrits auprès du Fournisseur.

e. Conditions d'exclusion.

Le Fournisseur ne pourra être tenu responsable du non-respect des engagements garantis, décrits précédemment dans le présent document, dans les cas suivants :

- Cas de force majeure tels que définis dans le corps du contrat ;
- Fait de tiers ;
- Fait du Client ;
- Inaccessibilité du Client en cas d'incident : Si pour quelque raison que ce soit, le Client ne peut être joint, la durée d'indisponibilité sera gelée jusqu'à ce que le Fournisseur

(ou son représentant) puisse établir un contact avec le Client afin de résoudre l'incident identifié. Cette mesure s'applique également aux cas dans lesquels le Client refuse au Fournisseur (ou à son représentant) l'accès au site pour rétablir la disponibilité du Service.

- Maintenance préventive : Les interruptions de Service dues à des travaux qui ont été programmés par le Fournisseur ne sont pas considérées comme incidents. A ce titre, elles ne sont pas prises en compte dans les engagements de garanties de rétablissement.

Dans ces différents cas d'exclusion, les pénalités ne seront pas dues.

ARTICLE 20 : RESPONSABILITES DES CLIENTS.

Le Client a les responsabilités suivantes :

a. Le Client s'efforcera de suivre les instructions des techniciens d'assistance du Fournisseur et conservera un comportement correct et courtois dans le cadre de ses communications avec le personnel du Fournisseur et ses sous-traitants.

b. Le Client rassemblera toutes les informations utiles avant d'appeler l'assistance, notamment la description détaillée du dysfonctionnement et, si possible, les procédures nécessaires pour recréer le problème. Toute information complémentaire pouvant être utile au diagnostic du dysfonctionnement doit être ajoutée, comme des précisions sur la configuration du Client.

Le Client peut adresser sa demande d'assistance par téléphone, fax ou courrier électronique :

| DOM | Téléphone | Fax | Email |
|-------------------|--------------|--------------|-----------------|
| Guadeloupe | 0590 400 971 | 0590 995 951 | support@idom.fr |
| Guyane | 0594 800 973 | 0590 995 951 | support@idom.fr |
| Ile de la Réunion | 0262 800 974 | 0262 281 765 | support@idom.fr |
| Martinique | 0596 800 972 | 0590 995 951 | support@idom.fr |
| Mayotte | 0269 800 976 | 0262 609 994 | support@idom.fr |

ARTICLE 21 : MANQUEMENT D'UNE PARTIE A SES OBLIGATIONS.

En cas de manquement d'une Partie à l'une de ses obligations, l'autre Partie peut :

- dans un premier temps, suspendre le (ou les) Service(s) concerné(s) huit jours après mise en demeure de remédier aux causes du manquement, par lettre recommandée avec avis de réception postal, restée infructueuse ;
- dans un second temps, résilier de plein droit et sans formalité supplémentaire le (ou les) Services (s) concerné(s) passé un délai supplémentaire de quinze jours, resté sans effet et ce, sans préjudice de toute autre action.

En cas de suspension à l'initiative du Fournisseur due à un manquement du Client, le Fournisseur continue de facturer le Service.

ARTICLE 22 : LIMITES ET EXCLUSIONS.

Lorsque que les Services ne sont pas responsables d'un dysfonctionnement signalé par le Client, les interventions seront facturées au Client selon le tarif en vigueur indiqué à l'article « TARIFS » des présentes Conditions Générales.

Le Fournisseur dégage toute responsabilité si :

- a. Le Client procède à des modifications de quelque manière que ce soit, s'il s'est rendu coupable d'une négligence dans l'utilisation du Service ou s'il utilise le Service de façon détournée.
- b. Le Fournisseur n'est pas tenu de fournir une assistance dans le cadre du Contrat si les sommes dues à ce titre n'ont pas été acquittées.

ARTICLE 23 : FORCE MAJEURE.

De façon expresse, sont considérées par les parties comme cas de force majeure, outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence des cours et tribunaux français, les incendies, la foudre, les dégâts des eaux, les catastrophes naturelles, les tempêtes, les inondations, les tremblements de terre, les blocages des moyens de transport ou d'approvisionnement, l'arrêt de fourniture d'énergie, l'état de guerre, l'émeute, les grèves, l'impossibilité d'être approvisionné ou tout autre cause entravant l'activité du Fournisseur, ainsi que tous les autres faits indépendants de la volonté des Parties empêchant l'exécution des obligations, objet du présent Contrat.

Le cas de force majeure suspend les obligations de la Partie concernée pendant le temps où jouera la force majeure. Néanmoins, les Parties s'efforceront d'en minimiser dans toute la mesure du possible les conséquences. Les obligations contractuelles reprennent dès que la force majeure cesse.

La Partie qui invoque un cas de force majeure doit avertir l'autre Partie par tout moyen dans les meilleurs délais. Cette même Partie doit avertir l'autre Partie selon la même procédure de la date à laquelle la force majeure a cessé.

Aucune partie ne sera tenue pour responsable d'un manquement ou d'un retard dans l'exécution de ses obligations si un tel manquement ou retard est dû à un cas de force majeure.

Contrat de Services acheminement des communications téléphoniques CONDITIONS GENERALES

ARTICLE 24 : CONFIDENTIALITE.

Le Fournisseur et le Client garderont confidentielles toutes informations qu'elles auront pu recueillir sur l'autre Partie dans le cadre de l'exécution du Contrat, et ce même après résiliation du Contrat pendant une période de 3 (trois) ans à compter de la date de résiliation du Contrat.

ARTICLE 25 : SOUS-TRAITANCE.

Le Fournisseur peut librement sous-traiter une partie de ses obligations à un ou plusieurs sous-traitants de son choix mais il demeure responsable de leur bonne exécution.

ARTICLE 26 : CESSION.

Le bénéficiaire du présent Contrat ne pourra être transféré à un tiers qu'après avoir :

- Obtenu l'accord par écrit du Fournisseur.
- Apuré le solde du compte du Client.

La cession est effective à la signature d'un avenant de Cession conclu entre le Client, le Tiers et Le Fournisseur.

ARTICLE 27 : DROITS D'ACCES AUX INFORMATIONS INFORMATISEES.

Pour fournir ses services, Idom Technologies est amenée à collecter et traiter des données personnelles de ses Clients. Idom Technologies s'attache alors à prendre toutes mesures nécessaires pour assurer la protection et à la confidentialité de ces données, conformément aux dispositions de la réglementation européenne applicable et à la loi « Informatique et Libertés » n° 78-17 du 6 janvier 1978 dans sa version en vigueur. Les conditions dans lesquelles ces données sont utilisées, et les droits que les Clients peuvent exercer à cet égard, sont exposées ci-après.

27.1 Type de données

Les catégories de données que Idom Technologies collecte et utilise sont les suivantes :

- données d'identité et de contact (nom, prénoms, adresse, numéro de téléphone, email...);
- données de facturation et de règlement (coordonnées bancaires, moyens de paiement, historiques de paiement, consommations, ...);
- données de suivi de la relation client (correspondances...);
- données de connexion et d'usages (produits et services utilisés, consommations...).

27.2 Utilisation

Certaines données sont indispensables à la conclusion et à l'exécution du Contrat. Elles sont nécessaires pour :

- la souscription aux offres ;
- la fourniture et l'exploitation des services ;
- la gestion de la relation client (ex. : traitement des incidents et réclamations, modifications contractuelles, demandes de portabilité ou de résiliation...);
- la facturation et l'encaissement des produits et services ;
- la gestion des impayés ;
- la gestion des droits d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition susceptibles d'être exercés par le Client.

Idom Technologies utilise également ces données à des fins qui ne sont pas strictement nécessaires à la fourniture des Services, mais dont l'utilisation présente un intérêt légitime.

Le traitement de ces données permet :

- d'améliorer les produits et services ;
- de proposer de nouvelles offres ;
- d'établir des statistiques, études, sondages et tests produits ;
- de faciliter les accès aux comptes et outils Idom Technologies (ex : identification et authentification).

Idom Technologies effectue enfin des traitements en vue d'identifier les Clients, garantir l'intégrité de ses réseaux et services, et répondre aux réquisitions émanant des autorités administratives et judiciaires, en application des obligations légales qui sont les siennes.

En toutes circonstances, Idom Technologies s'attache à ne collecter et traiter les données personnelles de ses Clients que pour des motifs déterminés et légitimes.

27.3 Durée de conservation

Idom Technologies conserve les données le temps nécessaire à la réalisation des finalités mentionnées ci-dessus.

Les données conservées à des fins de prospection le sont pendant une durée de trois ans à compter du dernier contact. Au terme de ce délai, Idom Technologies pourra prendre contact avec la personne concernée afin de savoir si elle souhaite continuer à recevoir des sollicitations commerciales. En l'absence de réponse positive et explicite de la personne, les données seront supprimées ou anonymisées.

27.4 Destinataires

Les données collectées sont destinées aux services internes d'Idom Technologies, mais peuvent être partagées avec des sous-traitants et partenaires faisant notamment partie du Groupe DIGICEL, pour les besoins de la fourniture des services et du suivi de l'activité commerciale. Les données sont alors susceptibles d'être transférées en dehors de l'Union Européenne. Dans cette hypothèse, Idom Technologies prend toute mesure pour garantir le respect par les destinataires de ces données d'un niveau de protection adéquat et équivalent à la réglementation nationale et européenne. Ces sous-traitants et partenaires auront ainsi préalablement signé les clauses contractuelles types de la Commission Européenne, seront soumis à des règles internes contraignantes approuvées par les autorités ou auront adhéré à l'accord Privacy Shield s'agissant de transferts vers les Etats-

Unis.

Idom Technologies peut également être amenée à transmettre les données des Clients aux autorités administratives et judiciaires habilitées, pour répondre à ses obligations légales.

27.5 Droits du Client

Le Client peut à tout moment accéder aux données le concernant et demander leur rectification lorsqu'elles sont inexacts. Il peut en demander la portabilité et en solliciter l'effacement, dans la mesure notamment où cet effacement n'empêche pas l'exécution du Contrat, le respect des obligations légales ou la constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice.

Le Client peut également s'opposer au traitement de ses données en raison de sa situation particulière. Il peut également demander son inscription aux listes d'opposition aux démarchages téléphoniques directement auprès du service BLOCTEL <http://www.bloctel.gouv.fr/> (cette inscription ne vaut pas pour les prestataires avec lesquels le Client possède une relation contractuelle).

Le Client peut enfin demander la limitation du traitement de ses données, et donner instruction de communiquer ses données, à son décès, à un tiers qu'il aura préalablement désigné.

L'ensemble de ces droits sont exerçables dans les conditions fixées par la législation et la réglementation.

Le Client peut exercer ses droits par mail à commercial@idom.fr ou par courrier adressé à Idom Technologies, chez Digicel AFG, Oasis Bois Rouge, 97224 Ducos. Toute demande doit être accompagnée de la copie de justificatifs d'identité permettant à Idom Technologies de vérifier l'identité du demandeur. Une réponse à la demande dûment formulée sera apportée dans un délai d'un mois à compter de sa réception, sauf circonstances justifiant une prolongation de ce délai de deux mois.

Si le Client s'estime non satisfait par les réponses apportées, celui-ci peut porter sa réclamation auprès de la CNIL (Commission Nationale Informatique et Liberté).

Le Client est informé que lorsqu'un appel est émis, le numéro de téléphone du Client apparaît automatiquement sur le téléphone de son interlocuteur si ce dernier dispose du service correspondant. Idom Technologies n'est pas responsable de l'utilisation éventuelle du numéro qui pourrait être faite par l'interlocuteur du Client.

27.6 Annuaire universel

Le Client peut demander à faire figurer gratuitement ses coordonnées dans la liste transmise aux éditeurs d'annuaires universels et fournisseurs de service de renseignements universels, aux fins de parution et de diffusion de ces coordonnées via lesdits annuaires et services.

Les informations communiquées peuvent porter sur le numéro de téléphone, le nom, le prénom ou l'initiale du prénom (sauf cas d'homonymie), l'adresse postale, la profession et l'adresse électronique pour les annuaires et services de renseignements électroniques.

Le Client peut obtenir gratuitement :

- que son adresse postale n'apparaisse pas de manière complète ;
- qu'il ne soit fait aucune référence à son sexe, sous réserve d'absence d'homonymie
- que les données à caractère personnel le concernant ne soient pas utilisées par des tiers dans des opérations de prospection directe soit par voie postale, soit par voie de communications électroniques ;
- que ses coordonnées ne soient pas transmises à des fins de recherche inversée.

Le Client peut modifier à tout moment et gratuitement ses coordonnées en s'adressant au Service Clients d'Idom Technologies, lequel transmettra ces modifications aux éditeurs d'annuaires et services de renseignements universels pour qu'ils les prennent en compte, sous leur responsabilité exclusive sauf faute d'Idom Technologies dans la transmission des données relatives aux Clients.

ARTICLE 28 : RENONCIATION.

La renonciation à se prévaloir de tout manquement au présent Contrat ne vaut pas renonciation à se prévaloir de tout autre manquement ultérieur identique ou différent.

ARTICLE 29 : TITRES.

En cas de difficulté d'interprétation entre l'un quelconque des titres figurant en tête des clauses et l'une quelconque des clauses, les titres sont déclarés inexistantes.

ARTICLE 30 : NON VALIDITE PARTIELLE.

Si une ou plusieurs stipulations du présent Contrat sont déclarées nulles ou caduques par application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations gardent leur force et leur portée.

ARTICLE 31 : REFERENCES.

Le Fournisseur se réserve la possibilité de faire figurer le nom du Client sur une liste de références.

ARTICLE 32 : DOMICILIATION.

Les Parties élisent domicile à leur siège social respectif.

ARTICLE 33 : CONTRAT INDIVISIBLE.

L'absence d'efforts par l'une des Parties pour insister, en toutes circonstances, sur le strict respect des clauses du Contrat par l'autre Partie, ne doit pas être interprétée comme une renonciation définitive à la clause en question ou à toute autre clause.

**Contrat de Services acheminement des communications téléphoniques
CONDITIONS GENERALES**

Ces clauses et conditions forment un contrat indivisible entre les Parties, elles annulent et remplacent les communications, contrats et accords préalables; toute promesse ou condition, orale ou écrite, ne figurant pas dans le Contrat n'engage pas les Parties.

ARTICLE 34 : FRAIS DE MAJORATION

En cas de non-paiement par le Client à la date d'échéance prévue des factures émises, IDOM en majorera le montant de 15% à titre de clause pénale, ainsi que des intérêts de retard au taux de 1% par mois de retard, et une indemnité de recouvrement forfaitaire de 40 € par facture.

ARTICLE 35 : DROIT APPLICABLE ET ATTRIBUTION DE COMPETENCE.

Le présent contrat est soumis à la loi française.

Toutes difficultés relatives à l'application ou à l'interprétation du présent contrat seront soumises, à défaut d'accord amiable, au Tribunal de Commerce de Fort de France, auxquels les parties attribuent compétence territoriale, quel que soit le lieu d'exécution ou le domicile du défendeur.

Cette clause, par accord exprès des parties, s'applique également en cas de procédure en référé, de pluralité de défendeurs ou d'appel en garantie.

| | |
|-----------------------------------|---|
| MANDAT de Prélèvement SEPA | Créancier : IDOM TECHNOLOGIES |
| Référence du mandat : | |

En signant ce formulaire de mandat, vous autorisez IDOM TECHNOLOGIES à envoyer des instructions à votre banque pour débiter votre compte, et

..... votre banque à débiter votre compte conformément aux instructions de IDOM TECHNOLOGIES.

Vous bénéficiez du droit d'être remboursé par votre banque selon les conditions décrites dans la convention que vous avez passée avec elle. Une demande de remboursement doit être présentée dans les 8 semaines suivant la date de débit de votre compte pour un prélèvement autorisé.

| | |
|-----------------------------------|---|
| Votre Nom : | |
| Votre adresse : | |
| | Numéro et nom de la rue |
| | |
| | Code Postal et Ville |
| Votre pays : | FRANCE |
| Les coordonnées de votre compte : | FR |
| | Numéro d'identification international du compte bancaire - IBAN (International Bank Account Number) |
| | |
| | Code international d'identification de votre banque - BIC (Bank Identifier Code) |
| Nom du créancier : | IDOM TECHNOLOGIES |
| Identifiant du créancier : | FR17ZZZ475974 |
| Adresse du créancier : | 7 RUE HENRI CORNU |
| | Numéro et nom de la rue |
| | 97490 STE CLOTILDE |
| | Code Postal et Ville |
| Pays du créancier : | FR |
| Type de paiement : | <input type="checkbox"/> Paiement récurrent / répétitif <input type="checkbox"/> Paiement ponctuel |
| Signé à | |
| | Lieu et Date |
| Signature(s) : | |

Vos droits concernant le présent mandat sont expliqués dans un document que vous pouvez obtenir auprès de votre banque.

| | |
|-----------------|---|
| A retourner à : | Zone réservée à l'usage exclusif du créancier : |
|-----------------|---|