

CONDITIONS GÉNÉRALES DE SERVICES DE COMMUNICATIONS MY-TEL-BUSINESS AUX CLIENTS PROFESSIONNELS

(Applicables à partir du 20 mai 2014)

Opposabilité des conditions générales de services

Toute souscription de services de communications voix et données commercialisés par MY-TEL-BUSINESS, SAS, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Valence sous le numéro 532688488, dont le siège social est situé 13 RUE GAUTHIER LUCET 26120 CHABEUIL (ci-après "MY-TEL-BUSINESS") par des utilisateurs professionnels (hors professionnels de téléphonie) est soumise aux conditions générales de services de MY-TEL-BUSINESS en vigueur au moment de la passation de la commande. Les présentes conditions ne sont pas applicables à la souscription de services par des personnes physiques dans un cadre non professionnel. En souscrivant des Services, l'Utilisateur déclare et reconnaît avoir pris connaissance de l'intégralité des présentes Conditions générales de services ainsi que des Conditions Particulières applicables aux Services souscrits et les avoir acceptées.

2. Définitions

"Bon de commande" : désigne le bon de commande MY-TEL-BUSINESS permettant la souscription d'un Service auprès de MY-TEL-BUSINESS. Il prévaut sur les Conditions générales de Services et sur les Conditions particulières de Services.

"Conditions générales de Services" : désigne les présentes conditions de services de communications lesquelles fixent les conditions générales de fourniture d'un Service par MY-TEL-BUSINESS ;

"Conditions particulières de Services" : désigne les conditions particulières applicables à chaque catégorie de services de communications commercialisés par MY-TEL-BUSINESS ; elles complètent les Conditions générales de Services de Communications ;

"Contrat" : désigne l'ensemble constitué par les Conditions générales de Services, les Conditions Particulières et le Bon de commande. Le Contrat matérialise l'accord des parties au titre de la fourniture de Services par MY-TEL-BUSINESS à l'Utilisateur, à l'exclusion de tout autre document.

« Date de Mise en Service » : signifie la date à laquelle le Service fourni par MY-TEL-BUSINESS est opérationnel et mis à disposition du Client. **"Mise en Service"** : signifie la mise à disposition du Service par MY-TEL-BUSINESS.

"Services" : désigne les services pack communication, opérateur et hébergement disponibles à son catalogue au moment de la passation de la commande par l'Utilisateur (les "Services").

"Service Pack Communication" : désigne une combinaison de Services commercialisés par MY-TEL-BUSINESS sous la forme d'une offre complète de communications et traitement de données.

"Service Opérateur" : un service opérateur administrateur de lien [gestion et administration pour lien data, Trunk SIP] et /ou opérateur de lien simple [VGA uniquement] fournit par MY-TEL-BUSINESS à destination d'Utilisateurs situés en France métropolitaine, Corse et tout autre territoire sur lequel le service serait éligible selon les conditions applicables auxdits services. **"Service hébergement"** : désigne la location d'un espace dans une baie MY-TEL-BUSINESS dédié à un client.

"Utilisateur" : désigne toute personne morale ou physique qui souscrit dans le cadre de son activité professionnelle un ou plusieurs Services aux fins d'utilisation par ses soins (hors professionnels de téléphonie).

3. Services – Commandes

3.1 Services

Les Services proposés par MY-TEL-BUSINESS sont ceux disponibles à son catalogue au moment de la passation de la commande par l'Utilisateur. Il est rappelé que les mentions figurant sur les documents commerciaux accompagnant les propositions de Services, ont une simple valeur informative et non contractuelle.

Les Services et/ou la réglementation qui leur est applicable étant amenés à évoluer, MY-TEL-BUSINESS peut à tout moment les modifier et/ou en modifier les caractéristiques pour quelque cause que ce soit, et/arrêter, sans préavis, la commercialisation d'un Service à tout moment, sans que l'Utilisateur ne puisse réclamer aucun dommages et intérêts.

Les devis ne sont valables que dans la limite du délai d'option et sauf stipulation contraire, ce délai est de trente (30) jours.

3.2 Services forfaits illimités - Conditions d'application

Les Services intégrant un forfait illimité présentent les caractéristiques

suivantes.

3.1.1 Forfait national illimité

En fonction du Bon de Commande signé par l'Utilisateur, les lignes de communication peuvent inclure la terminaison vers les appels nationaux fixe en Illimité (appels vers des services de téléphonie en 01, 02, 03, 04, 05 et 09).

3.1.2 Vers destinations internationales : les destinations comprises dans le forfait sont consultables sur le site www.MY-TEL-BUSINESS.com.

3.1.3 Ces tarifs ne s'appliquent pas dans les cas suivants :

- Ils ne s'appliquent pas pour les professionnels des télécommunications : opérateurs, téléboutiques, téléprospection, phoning, centre d'appels, cartes prépayées, services vocaux ;
- Si l'utilisateur appelle plus de 150 numéros différents par canal de communication au cours du mois ;
- Pour les renvois permanents d'appels.

3.2.4 Les Services exclus ou non compris dans les forfaits illimités notamment décrits ci-dessus seront facturés à la minute selon la tarification. MY-TEL-BUSINESS se réserve la possibilité de facturer ces minutes rétroactivement en cas de non-respect de ces conditions et de suspendre immédiatement l'illimité sur ces comptes.

3.3 Commandes de Services

La souscription de Services auprès de MY-TEL-BUSINESS est passée au moyen d'un Bon de commande MY-TEL-BUSINESS.

La signature du Bon de commande par l'Utilisateur vaut commande ferme des Services commandés.

MY-TEL-BUSINESS accuse réception du Bon de commande. L'accusé de réception fait courir les délais prévus au Bon de commande.

MY-TEL-BUSINESS se réserve la possibilité de ne pas accepter de commandes en cas de modification de la situation de l'Utilisateur en particulier financière, ou d'incidents de paiement.

4. Fourniture des Services

4.1 Délais

Les Services sont mis en œuvre en fonction de disponibilités et dans l'ordre d'arrivée des commandes.

MY-TEL-BUSINESS est autorisé à procéder à des Mises en service de façon totale ou partielle.

Les délais de Mises en service s'entendent à partir de la date de la confirmation de commande par MY-TEL-BUSINESS et sont fonction des possibilités.

Ces délais de mise ne sont donnés qu'à titre indicatif et les retards et/ou les mises en œuvre partielles ne peuvent donner lieu à pénalités, indemnités, dommages et intérêts, retenue, ni résolution des commandes en cours.

4.2 Réception

La réception des Services intervient à leur Date de Mise en service par MY-TEL-BUSINESS, sauf stipulation expresse contraire.

4.3 La fourniture de Services par MY-TEL-BUSINESS est toujours subordonnée :

- À l'éligibilité effective et normale (notamment sans désaturation) du lien lié à l'infrastructure réseau de l'Opérateur ;
- À l'absence de situation de saturation ;
- À la signature par l'Utilisateur du Bon de commande, des conditions générales et particulières applicables aux Services et à la remise des informations nécessaires à l'ouverture de son compte.

4.4 Suspension des Services Suspension à l'initiative de MY-TEL-BUSINESS

Tout Service peut être suspendu en tout ou partie dans les cas suivants :

- Opérations de maintenance ;
- Toute intervention technique nécessitant la suspension des Services.

MY-TEL-BUSINESS informera au préalable l'Utilisateur à l'avance de la suspension et de sa durée prévisionnelle.

Dans tous les cas d'urgence, MY-TEL-BUSINESS pourra également suspendre tout ou partie des Services sans information préalable de l'Utilisateur. **Autres cas de suspension :**

Tout Service peut être suspendu en tout ou partie par MY-TEL-BUSINESS sans information préalable de l'Utilisateur dans les cas suivants :

- Cas de force majeure ;
- Décision réglementaire, normative ou légale ayant un impact sur la fourniture des Services.

MY-TEL-BUSINESS fera ses meilleurs efforts pour assurer le rétablissement du Service ou la mise en place d'un service de substitution.

Au sens du présent article, les événements suivants emporteront les mêmes

conséquences qu'un cas de force majeure même s'ils n'en remplissent pas les conditions légales et jurisprudentielles : événements intervenant chez MY-TEL-BUSINESS et/ou ses fournisseurs partenaires tels que : look out, émeute et acte de terrorisme, incendie, grèves, interruption des réseaux de communications liés à une cause externe à MY-TEL-BUSINESS.

5. Durée du Contrat - Résiliation

- 5.1 Le Contrat entre en vigueur à compter de l'acceptation de la commande par MY-TEL-BUSINESS laquelle constituera le point de départ du délai de mise à disposition des Services applicables à chaque Service.

Il est conclu pour une durée déterminée telle que visée aux Conditions particulières de Services et au Bon de commande.

5.2 Il se renouvelle par tacite reconduction pour des durées successives de 12 mois (sauf disposition contraire figurant aux Conditions Particulières) sauf résiliation adressée par l'une ou l'autre des parties par courrier recommandé avec demande d'avis de réception au moins trois mois avant le terme de la période contractuelle en cours.

5.3 Le Contrat pourra être résilié automatiquement et de plein droit de façon anticipée :

➤ Par l'une ou l'autre des parties dans les cas suivants

- Subsistance d'un cas de force majeure pendant une durée supérieure à trois mois consécutifs ;

- Inexécution substantielle par l'une des parties de ses obligations, et après envoi par courrier recommandé avec demande d'avis de réception d'une mise en demeure demeurée infructueuse pendant un délai de trente jours courants à compter de sa date de première présentation, le cachet de la poste faisant foi.

➤ Par MY-TEL-BUSINESS dans les cas suivants :

- Retard ou manquement par l'Utilisateur à son obligation de paiement dans les cas prévus à l'article 8.4 ci-dessous.

6. Responsabilité - Garantie

6.1. MY-TEL-BUSINESS exécute les Services selon les règles de l'art et la réglementation qui leur est applicable. Sous réserve de toute disposition légale d'ordre public, MY-TEL-BUSINESS ne contracte pour les Services qu'elle fournit aucune obligation de résultat et ses obligations sont limitées à la fourniture de Services conformes à leur description ainsi qu'aux exigences des réglementations en vigueur applicables en France pour ce type de Services, à l'exclusion de toute mise en œuvre qui reste l'affaire de l'Utilisateur. Elle est tenue dans le cadre d'une obligation de moyen compte tenu de leur nature.

6.2. En cas d'interruption ou dégradation totale ou partielle du Service, la responsabilité de MY-TEL-BUSINESS ne peut être engagée si l'interruption ou la dégradation résulte notamment de :

- L'état de l'installation de l'Utilisateur, de ses spécificités, défaillances ou de sa configuration ;
- L'existence d'une situation de saturation ;
- L'absence d'éligibilité effective et normale du lien lié à l'infrastructure réseau de l'Opérateur ; - l'utilisation des liens pour d'autres services que le Service ;
- L'utilisation anormale ou impropre et non adaptée des Services ;
- La suspension du Service dans les cas prévus à l'article 4.4 ci-dessus ;
- La suspension ou interruption du Service intervenant du fait de l'Utilisateur notamment dans les cas prévus à l'article 8 ;
- Un trafic du réseau qui excède la capacité du Service ;
- Des intrusions ou accès non autorisés de la part de tiers sur l'installation de l'Utilisateur ;
- Les actes ou omissions de l'Utilisateur ;
- L'indisponibilité de l'Utilisateur ou tout autre manquement de ce dernier à coopérer raisonnablement avec MY-TEL-BUSINESS afin de rétablir le Service ;
- Toute situation non imputable directement et exclusivement à MY-TEL-BUSINESS.

6.3. La responsabilité de MY-TEL-BUSINESS est limitée aux dommages directs et prévisibles, à l'exclusion de tout dommage indirect, incorporel et/ou imprévisibles (tels que notamment pertes de données, pertes de production, pertes de clients ou d'appels entrants, pertes d'exploitation, etc....).

En tout état de cause, le montant des dommages et intérêts qui pourraient être mis à la charge de MY-TEL-BUSINESS si sa responsabilité devait être engagée et reconnue ne saurait dépasser un montant correspondant au montant des redevances dues par l'Utilisateur pendant la période de suspension du Service considéré.

6.4. MY-TEL-BUSINESS ne fournit aucune autre garantie que celles prévues le cas échéant aux Conditions particulières de Services. En tout

état de cause, MY-TEL-BUSINESS ne fournit aucune garantie de destination des Services. Il appartient à l'Utilisateur de vérifier notamment que les propriétés techniques des Services permettent l'utilisation à laquelle ils sont destinés.

A titre de condition essentielle de la fourniture des Services, il est rappelé que l'Utilisateur est seul responsable notamment de leur usage et de leur adéquation à l'utilisation qui en est faite. Le fait pour l'Utilisateur d'avoir communiqué des spécifications ou un cahier des charges ne transfère pas la charge de cette responsabilité à MY-TEL-BUSINESS.

7. Prix

Les prix des Services sont fixés par MY-TEL-BUSINESS.

Les Services sont souscrits aux tarifs en vigueur au jour de la signature du Bon de commande par l'Utilisateur.

MY-TEL-BUSINESS se réserve le droit de modifier les prix des Services à tout moment.

Tout impôt, taxe, droit ou autre prestation à payer en application des lois et règlements français, étrangers sont à la charge de l'Utilisateur.

8. Conditions de paiement

8.1 Les Services sont facturés à compter de leur date de mise à disposition par MY-TEL-BUSINESS. Dans les cas où l'Utilisateur a souscrit plusieurs Services, la facturation débute pour chacun d'entre eux à compter de leur date de mise à disposition respective.

Les factures sont payables mensuellement terme à échoir. Les paiements sont portables et effectués par prélèvement automatique. Les réclamations éventuelles concernant les Services ne dispensent en aucun cas l'Utilisateur de régler le prix à l'échéance.

8.2 Aucun escompte n'est appliqué pour paiement anticipé.

8.3 Si une facture venue à échéance n'est pas réglée, même partiellement, MY-TEL-BUSINESS se réserve la possibilité, après mise en demeure préalable de l'Utilisateur restée infructueuse depuis 48 heures à partir de sa réception, et sans préjudice de tous dommages et intérêts :

- De suspendre tous les Services en cours sans préjudice de toute autre voie d'action, jusqu'à complet paiement ;

- D'appliquer à titre de clause pénale, une indemnité forfaitaire fixée à 10% du montant des créances exigibles, sans préjudice de tous dommages-intérêts en qui en découleraient.

Par ailleurs, si une facture venue à échéance n'est pas réglée même partiellement, l'Utilisateur sera redevable de plein droit, sans qu'une mise en demeure préalable ne soit nécessaire :

- L'application d'une pénalité de retard calculée à un taux égal à trois le taux d'intérêt légal sur le montant hors taxes de la facture, jusqu'à paiement effectif de la totalité de la somme due en principal et accessoire ;
- Ainsi que de l'indemnité forfaitaire due pour le recouvrement dans les transactions commerciales prévue à l'article L.441-6 du Code de commerce, ou toute autre disposition qui s'y substituerait ou la compléterait et au montant en vigueur à la date d'émission de la facture, ainsi que tous autres frais de recouvrement qui seraient engagés par MY-TEL-BUSINESS.

8.4 En aucun cas, les paiements ne peuvent être suspendus ni faire l'objet d'une quelconque compensation sans l'accord écrit et préalable de MY-TEL-BUSINESS. L'Utilisateur s'interdit notamment de déduire d'office, de la facture établie par MY-TEL-BUSINESS, les pénalités ou rabais qui correspondraient au non-respect d'une date de mise à disposition ou à la dégradation ou la suspension des Services pour quelque cause que ce soit.

A défaut du respect de cette disposition, les compensations effectuées seront considérées comme des défauts de paiement et pourront entraîner l'application des dispositions prévues aux présentes conditions générales de Services. De convention expresse, MY-TEL-BUSINESS ne sera responsable d'un quelconque préjudice qui pourrait résulter pour l'Utilisateur de l'application du présent article.

8.5 En outre, en cas de retard de paiement partiel ou total de plus de vingt (20) jours, MY-TEL-BUSINESS a la faculté de suspendre de plein droit la fourniture du Service sans autre formalité que la mise en demeure, qui aura été adressée à l'Utilisateur pour son défaut de paiement et ce, sans pour autant relever l'Utilisateur de son obligation de paiement et nonobstant toutes pénalités, dommages et intérêts dont MY-TEL-BUSINESS pourrait se prévaloir.

A défaut pour l'Utilisateur de s'exécuter de son obligation de paiement dans un délai de quinze (15) jours à compter de la suspension du Service, le Contrat pourra être résilié automatiquement et de plein droit par MY-TEL-BUSINESS aux torts exclusifs de l'Utilisateur qui en supportera toutes les conséquences.

9. Sûreté

En cas de modification de la situation de l'Utilisateur, à quelque titre que ce soit, en particulier financière, ou d'incident ou retard de paiement, MY-TEL-BUSINESS se réserve le droit, de modifier les délais de règlement accordés ou d'exiger la constitution de garanties, Y compris au titre de Services en cours.

10. Cession du Contrat

L'Utilisateur s'interdit de céder en tout ou partie le Contrat, sauf accord préalable écrit de MY-TEL-BUSINESS.

11. Confidentialité

Tant pendant la durée du Contrat qu'après son expiration pour quelque cause que ce soit, les parties s'engagent à ne pas divulguer et à préserver le caractère confidentiel de toutes les données techniques et commerciales ainsi que de toutes autres informations générales qui lui auront été communiquées par l'autre partie dans le cadre de l'exécution du Contrat.

Cette obligation expirera trois (3) ans après la cessation du Contrat ou de son dernier renouvellement.

11. Attribution de juridiction – Loi applicable

Les relations commerciales entre MY-TEL-BUSINESS et l'Utilisateur sont exclusivement régies par le droit français.

SERONT SEULS COMPETENTS EN CAS DE LITIGE DE TOUTE NATURE A L'OCCASION DES RELATIONS COMMERCIALES ET/OU CONTRACTUELLES DE QUELQUE NATURE QU'ELLES SOIENT ENTRE LES PARTIES (NOTAMMENT CONTESTATION RELATIVE A LA FORMATION, L'EXECUTION OU LA CESSATION DESDITES RELATIONS COMMERCIALES) LE TRIBUNAL DE COMMERCE DU RESSORT DU SIEGE SOCIAL DE MY-TEL-BUSINESS.
CETTE CLAUSE S'APPLIQUE MEME EN CAS DE REFUSE, DE DEMANDE INCIDENTE OU DE PLURALITE DE DEFENDEURS ET QUELS QUE SOIENT LE MODE ET LES MODALITES DE PAIEMENT.

CONDITIONS PARTICULIERES DU SERVICE DE COMMUNICATION MOBILE AUX CLIENTS PROFESSIONNELS

(Applicables à partir du 31 mai 2016)

1. Opposabilité des conditions particulières du Service de communication mobile

Toute souscription d'un Service de télécommunication mobile commercialisé par MY-TEL-BUSINESS, SAS, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Valence sous le numéro 532688488, dont le siège social est situé 13 RUE GAUTHIER LUCET 26120 CHABEUIL (ci- après « MY-TEL-BUSINESS ») par des utilisateurs professionnels, est soumise aux présentes conditions particulières de services de télécommunication mobile.

2. Définitions

« Cartes SIM » (Subscriber Identity Module) : la carte à puce du Terminal qui permet l'identification du Client par le réseau de l'Opérateur GSM et sa connexion audit réseau à l'aide d'un Terminal.

« CDR » (Call Detail Record) : information concernant le détail de toutes les communications téléphoniques passées (heure, durée, emplacement, ...), permettant la mise en place de la facturation.

« Client » : désigne tout client professionnel qui souscrit un Service de télécommunication mobile auprès de MY-TEL-BUSINESS.

« Communications » : l'ensemble des communications électroniques émises par les Clients à l'aide de leur Cartes SIM, et décrites ci-dessous.

« Données Personnelles » : toute information transmise à l'occasion de la négociation ou de l'exécution du Contrat qui contiendrait des données à caractère personnel et/ou nominative relatives aux Utilisateurs.

« EDGE » (Enhanced Data Rates for GSM Evolution) : amélioration du standard GPRS permettant un débit de données plus rapides.

« Frais d'utilisation » : prix des services facturés sur la base d'une consommation réelle hors ou en complément d'une Redevance mensuelle.

« GPRS » (General Packet radio Service) : standard européen offrant la possibilité de transmettre et de recevoir des données (data) sur un réseau GSM.

« GSM » (Global System for Mobile) : Norme européenne pour les réseaux et terminaux mobiles.

« HSPA » (High Speed Packet Access) : est un ensemble de protocoles utilisés en téléphonie mobile pour améliorer les performances des protocoles UMTS.

« IMEI » (International Mobile Equipment Identity) : Numéro unique à 15 chiffres permettant d'identifier chacun des terminaux mobiles.

« MMS » (Multimedia Messaging Services) : le MMS est une version enrichie du SMS permettant l'envoi et la réception de messages multimédia.

« MSISDN » (Mobile Systems International Subscriber Identity Number) : Numéro « connu du public » de l'utilisateur.

« PIN » (Personal Identification Number) : numéro d'identification personnel permettant d'identifier la carte SIM.

« PUK » (Personal Unblocking Code) : le PUK, ou clé de déblocage du PIN, est un code comportant 8 chiffres. Celui-ci sert à débloquer une carte SIM bloquée.

« Opérateur GSM » : l'opérateur exploitant le réseau mobile mis à disposition du Prestataire et de l'Utilisateur sur le Territoire.

« Prestataire » : désigne MY-TEL-BUSINESS et/ou le ou les fournisseur(s) et/ou prestataire(s) de MY-TEL-BUSINESS.

« Réseau » signifie le réseau de télécommunications acheminant le trafic téléphonique en provenance ou à destination de tout Utilisateur du Service.

« SMS » (Short Message Service) : le SMS est un service proposé conjointement à la téléphonie mobile qui permet de transmettre des messages textuels de petite taille (limités à 160 caractères) «Service de télécommunication mobile»: désigne le service de télécommunication mobile fourni par le Prestataire et comprenant notamment les service voix, GSM standard et tout autre service de télécommunication mobile compris dans l'offre de MY-TEL-BUSINESS à la date de leur souscription et/ou dans un bon de commande signé par les Parties. Sont notamment inclus dans les Services : les services de Communications les Set Up ou frais de mise en place, les services d'accès fournis par l'Opérateur GSM au Prestataire et la fourniture des Cartes SIM.

« Terminal » : l'équipement radioélectrique terminal conforme à la réglementation en vigueur qui, doté d'une Carte SIM activée sur le réseau de l'Opérateur GSM conformément au Contrat, permet la connexion audit réseau en vue d'émettre des Communications.

« Territoire » : le territoire défini dans l'article « Territoire » sur lequel le Prestataire fournit les Services au Cocontractant.

« UMTS » (Universal mobile Telecommunications System) : c'est l'une des technologies de téléphonie mobile de troisième génération utilisée par les réseaux actuels. Elle permet de faire transiter davantage de données simultanément et offre un débit bien supérieur à ceux permis par GSM, GPRS et EDGE.

« Utilisateur » : désigne le client utilisateur final du Service de télécommunication mobile.

Les autres termes définis aux Conditions Générales de Services de communications MY-TEL-BUSINESS auront la même signification au titre des présentes Conditions particulières de Services.

3. Mise en œuvre du Service

- Les services de télécommunication mobile suivants seront mis à disposition des utilisateurs finaux qui disposeront de cartes SIM activées sur le réseau de l'Opérateur GSM :

Services Voix :

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

Services GSM standards :

- Service d'appel en attente
- Service de présentation du numéro
- Service de renvoi d'appels conditionnels
- Service de renvoi d'appels inconditionnels
- Secret appel par appel
- Accès à la messagerie vocale

Services SMS :

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

Services MMS :

- Envoi de MMS depuis la France métropolitaine sur le réseau 2G ou 3G ou 4G de l'opérateur GSM et en roaming depuis un réseau étranger partenaire
 - Réception de MMS depuis la France métropolitaine sur le réseau 2G ou 3G ou 4G de l'opérateur GSM et en roaming depuis un réseau étranger partenaire
- Dans le cas où le terminal de l'Utilisateur final n'est pas compatible avec le service MMS, la réception de MMS ne sera pas possible.

Services DATA :

- Echange de données en utilisant les technologies GPRS, EDGE, UMTS et HSPA depuis la France métropolitaine sur le réseau 2G ou 3G ou 4G de l'Opérateur GSM et en roaming depuis un réseau étranger partenaire
- Protocoles supportés : http, HTTPS, WAP, POP3, SMTP, IMAP.

3.2 Le service de téléphonie mobile comprend :

- La mise à disposition de Cartes SIM,
- Pour chaque Carte SIM, au choix du Client, la Portabilité du Numéro mobile de l'Utilisateur ou l'attribution d'un nouveau Numéro mobile,
- La fourniture d'un service de radiotéléphonie mobile GSM permettant d'émettre et de recevoir, depuis les Lignes, des appels vocaux dans la zone de couverture du Réseau de l'opérateur prestataire.

3.2 Services optionnels activables sur les cartes SIM

L'activation de services optionnels est laissée au choix du Client dans le Bon

de commande.

Ces services optionnels sont :

L'option internationale : l'Utilisateur sera autorisé à passer un appel depuis la France vers un pays étranger.

L'option roaming : l'Utilisateur sera autorisé à passer un appel depuis un réseau étranger vers la France ou un autre réseau étranger

L'accès aux services Data. Le Client choisit parmi différents forfaits proposés par MY-TEL-BUSINESS.

Note concernant les forfaits Data :

Pour certains forfaits Data, le Prestataire pourra réduire le débit disponible sur la ligne de l'Utilisateur lorsque le volume plafond du forfait sera atteint. La mise en application de cette réduction de débit n'est pas immédiate, ni automatique et le Prestataire ne pourra être tenu responsable dans le cas de consommation élevée sur une ligne.

Modification d'une carte SIM

Il existe différents types de modifications, à savoir :

Modification des options

Suspension totale de la ligne Interdiction des

appels sortants

Réactivation (dans le cas où la ligne était suspendue)

Résiliation de ligne

SIM Swap

Annulation de portabilité Modification des options

La modification des options correspond à l'ajout, à la suppression ou à la modification de l'un de ces services :

Option internationale Option roaming

Option Data (en choisissant l'un des forfaits proposés)

Suspension totale de ligne

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

Interdiction des appels sortants

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

Voix sortante nationale et internationale SMS sortants

Voix en roaming entrant et sortant (dans le cas où le service est activé) MMS sortants

Accès à la data (dans le cas où le service est activé)

Réactivation de la ligne

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

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

SIM Swap

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

Annulation de portabilité

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

Annuaire Universel

Le Client s'engage à transmettre à MY-TEL-BUSINESS les données relatives aux utilisateurs finaux, sur toute demande qui lui serait présentée en vue d'éditer un annuaire universel ou de fournir un service universel de renseignements, conformément aux obligations légales et réglementaires en termes de publication des listes d'abonnés ou d'utilisateurs de services de communications électroniques.

A cet effet, le Client s'assurera du consentement préalable de ses utilisateurs pour toute inscription de données à caractère personnel les concernant dans des listes d'abonnés ou d'utilisateurs destinées à être publiées dans les annuaires ou consultables par l'intermédiaire d'un service de renseignements.

3.3 Numéros mobiles

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

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

3.4 Portabilité

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

La portabilité est toujours subordonnée aux critères d'éligibilité des Opérateurs.

Pour rappel, les conditions nécessaires à la réussite du portage et les conséquences de sa demande sont :

- Le droit à la portabilité est acquis sous réserve du respect des critères d'éligibilité, notamment que le numéro porté doit toujours être actif chez l'ancien opérateur le jour du portage ;
 - La demande de portabilité du numéro vaut demande de résiliation du contrat de l'abonné auprès de son ancien opérateur en ce qui concerne le numéro porté ;
 - La résiliation du contrat prend effet avec le portage effectif du numéro, sans préjudice des dispositions contractuelles relatives aux durées minimales d'engagement, dont le Client demeure seul responsable
 - le Client donne mandat au Prestataire pour effectuer l'ensemble des actes nécessaires à sa demande de portabilité auprès de l'opérateur donneur.
- Au jour de la portabilité demandé, après une coupure de service, qui peut durer entre 15 minutes et 4 heures, le numéro de l'abonné devient actif sur la nouvelle carte SIM. Théoriquement, le basculement est automatique, il suffit d'insérer la nouvelle carte SIM dans un terminal mobile. Il peut néanmoins y avoir un délai de transition (deux 2 heures en moyenne) .

3.6 Carte SIM

La souscription du Service de télécommunication mobile n'emporte aucun transfert de propriété des applications logicielles, éléments de nature intellectuelle ou toute autre fonction incorporée dans la Carte SIM permettant notamment l'interface avec des éléments du réseau de l'Opérateur GSM et/ou de l'Infrastructure du Prestataire. Ces applications, éléments ou fonction restent la propriété de l'Opérateur GSM et/ou du Prestataire, selon le cas.

Le Client est réputé gardien des applications logicielles, éléments intellectuels et autres fonctions incorporées dans les Cartes SIM qui lui sont confiées dans le cadre de la souscription du Service. Il est responsable de leur bonne conservation ainsi que des dégradations affectant leur conditionnement.

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

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

Le client est responsable de l'utilisation de sa Carte SIM, même sur un terminal qui ne lui appartient pas.

Vol et perte de la carte SIM et/ou d'un Terminal

Le Client s'engage à ne pas faire intervenir les services du Prestataire dans le cas où l'origine de l'avarie est due à une défaillance du Terminal. En cas de perte ou de vol, le client s'engage à en avvertir immédiatement le Prestataire, étant entendu que le Client reste responsable des conséquences de l'utilisation des Cartes SIM volées.

3.6 Terminaux :

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

Le Client ne pourra exiger la résiliation du Contrat ou émettre une quelconque réclamation en cas de fourniture d'un appareil de gamme équivalente ou meilleure à celle qui lui avait été proposée lors de la souscription du Service de télécommunication mobile.

3.7 Fourniture des CDR

Appels internationaux et roaming

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

3.7 Modifications du Service MY-TEL-BUSINESS se réserve la possibilité de modifier unilatéralement, les tarifs et leur structure en adressant au Client un courrier par lettre recommandée avec accusé de réception, dans les hypothèses suivantes :

Evolution du cadre légal et réglementaire s'appliquant à la téléphonie mobile ;

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

La modification prendra effet à la date d'entrée en vigueur de l'évènement qui nécessite ladite évolution.

Il est rappelé que le changement d'opérateur qui pourrait être mis en œuvre par le Prestataire ne constitue en aucun cas une modification substantielle du Service. Toute modification d'opérateur donnera lieu à une information préalable du Client. Dans une telle hypothèse, le Prestataire fournira les nouvelles cartes SIM permettant l'utilisation du Service.

3.8 Conditions d'utilisation du Service

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

- L'utilisation de « passerelle » ou de « simbox » dont l'objet est de détourner le trafic fixe vers mobile en trafic mobile vers mobile ;
- Les usages susceptibles de dégrader la qualité du fonctionnement de l'Opérateur GSM tels que les usages de type streaming (lecture en flux continu d'un fichier sans le télécharger), voix sur IP (technique de partage entre utilisateurs de ressources mise à disposition par l'un d'eux ou d'un serveur sur le réseau).

En cas de non-respect par le Client des engagements mentionnés ci-dessus, et sans préjudice du droit pour le Prestataire de demander le cas échéant des dommages et intérêts supplémentaires, le client est informé et accepte que le Prestataire pourra lui facturer, à titre de pénalité, une somme correspondant à la pénalité que le Prestataire encourt lui-même vis-à-vis de l'Opérateur GSM.

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

3.8.2 Le client s'engage à :

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

4 Perturbations/Fraude

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

4.2 Fraude

Dans le cas où le client dispose des éléments lui permettant de constater une fraude avérée au Service souscrit et que la résolution de cette fraude implique nécessairement l'intervention de MY-TEL-BUSINESS, le client en informe le Prestataire plus rapidement possible. Le Prestataire intervient en vue de suspendre la ou les Carte(s) SIM frauduleuse(s) dans les meilleurs délais. En tout état de cause le client reste responsable de l'utilisation des Cartes SIM frauduleuses

Les cas d'usage frauduleux du Service, quelle qu'en soit la cause ou les modalités, n'emportent pas la résiliation ou suspension des obligations du Client. Le client s'engage à prendre en charge toutes mesures consécutives à une obligation souscrite par le Prestataire à l'égard de toute autorité, institution ou tout autre tiers dans le but de lutter contre une quelconque fraude à ses services ou ses offres. Le client reconnaît expressément que le Prestataire est autorisé, sans encourir de responsabilité, à modifier unilatéralement et/ou suspendre immédiatement le Service en vue de lutter contre des cas de fraude qui lui portent directement de graves préjudices financiers. Dans cette hypothèse, MY-TEL-BUSINESS en informe le client dans les meilleurs délais.

5. Objectifs de qualité de Service

MY-TEL-BUSINESS prendra en charge du lundi au vendredi entre 9 heures et midi et entre 14 heures et 18 heures (hors jours fériés) les Défaillances de fonctionnement du Service, (i) sur incident détecté par MY-TEL-BUSINESS.

ou (ii) le cas échéant signalé par l'Utilisateur (ci-après désignés « **Notification de Défaillance** ») qui devra apporter sa pleine permettant d'utiliser internet comme moyen de transmission des appels téléphoniques) et peer-to-peer ou newsgroup service permettant la coopération à MY-TEL-BUSINESS pour déterminer la cause du problème afin de le résoudre. Toute Notification de Défaillance, dans le cas où la Défaillance est signalée par l'Utilisateur, devra se faire par l'envoi d'un e-mail à l'adresse relationclients@my-tel-business.fr

et/ou par téléphone auprès de MY-TEL-BUSINESS par l'intermédiaire duquel l'Utilisateur a souscrit le Service ou toute autre adresse ou numéro ultérieurement communiqué à l'Utilisateur par MY-TEL-BUSINESS. L'Utilisateur se verra remettre un numéro de Notification de Défaillance.

MY-TEL-BUSINESS s'efforcera de corriger tout problème ayant causé une Défaillance du Service dans le délai de cinq (5) heures à compter de la réception d'une Notification de Défaillance (ci-après désignés

« **Objectif de Rétablissement du Service** »). Aucune pénalité ne sera due par Le Prestataire si l'Objectif de Rétablissement du Service n'est pas atteint.

6. Durée/Suspension/Interruption du Service

- 6 La Période Initiale du Service fourni commencera à compter de la Date de Mise en Service pour une durée initiale déterminée mentionnée sur le bon de commande. Il se poursuivra pour une durée indéterminée à l'issue de la période initiale, sauf résiliation adressée par courrier recommandé avec demande d'avis de réception un mois avant la fin de la période initiale.

A l'issue de la période initiale à durée déterminée, chacune des parties pourra mettre fin au Service à tout moment moyennant le respect d'un délai de préavis d'un mois.

Si le Client résilie le Service avant le terme de la période initiale à durée déterminée, le montant des Frais de Résiliation Anticipée pour un Site Client sera calculé comme suivant : le nombre de mois (ou partie de ceux-ci) restants dans la première année de la Période Initiale multiplié par 100% des Frais Fixes mensuels payables au titre du Service fourni sur ledit Site Client.

6.2 MY-TEL-BUSINESS pourra automatiquement et de plein droit suspendre, totalement ou partiellement, le Service dans les cas suivants :

- Manquement grave du client à l'une de ses obligations contractuelles, ou utilisation du Service dans des conditions non conformes à celles définies aux présentes. Sauf si le Client ne respecte pas ses obligations prévues à l'article « Conditions d'utilisation du Service », auxquels cas la suspension pourra être immédiate, la suspension du Service ne peut intervenir que dans un délai de (10) jours à compter d'une mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception restée sans effet.

- S'il existe des circonstances, notamment l'incompatibilité de l'équipement (y compris le Terminal) utilisé par le Client, pouvant causer un dommage au réseau de l'Opérateur GSM ou perturber la fourniture des services de l'Opérateur GSM à ses propres clients. La suspension sera alors immédiate et sera suivie d'une notification officielle envoyée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception.

- Si l'Opérateur GSM ou le Prestataire sont requis par les autorités publiques de suspendre le Service. La suspension intervient dans les délais compatibles avec la demande des autorités publiques après information du Client.

- Si la licence de l'Opérateur GSM, du Prestataire ou de son fournisseur est suspendue par les autorités publiques. La suspension intervient dans les délais compatibles avec la demande des autorités publiques et donne lieu à une information du Client.

Dans l'hypothèse où, par application du présent article, le Service est totalement suspendu pendant un (1) mois consécutivement, il est expressément convenu que chacune des Parties pourra résilier immédiatement le Contrat.

7. Tarifs et coûts

En contrepartie de la fourniture du Service par MY-TEL-BUSINESS, le Client devra lui payer les redevances et frais suivants : les Frais Initiaux ;

Les Redevances Mensuelles ; - Les Frais d'Utilisation sont facturés pour le trafic téléphonique généré par le Client conformément au tarif du MY-TEL-BUSINESS en vigueur au jour de la facturation. - Les Frais d'Utilisation être modifiés par MY-TEL-BUSINESS à tout moment sous réserve d'en informer le client au moins sept (7) jours à l'avance. Néanmoins, le client pourra de plein droit refuser toute augmentation des Frais d'Utilisation et résilier le Contrat en cours en adressant une Notification à MY-TEL-BUSINESS avec un préavis de trente (30) jours dans l'hypothèse où cette augmentation ne résultant pas d'une décision d'une autorité administrative nationale ou internationale ou de toute autre autorité compétente ou d'un événement échappant raisonnablement au contrôle de MY-TEL-BUSINESS.



OPÉRATEUR FIXE . MOBILE . CONVERGENCE
MOBILE DEVICE MANAGEMENT . SAUVEGARDE
INTERNET TRÈS HAUT DÉBIT . INTÉGRATEUR
CLOUD . MESSAGERIE COLLABORATIVE
PARTAGE . INTERCONNEXION MULTI SITES

Autre obligation du Client

- 8.1 Le Client sera exclusivement responsable d'un Code d'Accès et de toute utilisation du Service avec son Code d'Accès. Le Client notifiera immédiatement à au Prestataire la perte, le vol d'un Code d'Accès ou du fait qu'il a des raisons de croire qu'un Code d'Accès a été découvert.
- 8.2 Le Client est informé des risques liés aux fraudes et piratages des lignes notamment par des tiers se substituant aux utilisateurs du Service ou à l'administrateur des matériels du Client. Il s'engage à mettre en place une procédure interne de sécurité incluant notamment le changement régulier des mots de passe clients ou administrateurs. Le client sera exclusivement responsable de ses accès et de toute utilisation du Service.

MY-TEL-BUSINESS exclut toute responsabilité à ce titre.

Fait à

Le

L'utilisateur reconnaît avoir pris connaissance des Conditions générales de services et Conditions particulières Mobile