



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

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

### 1. Disponibilité 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 Romans sous le numéro 532688488, dont le siège social est situé rue Gauthier Lucet ZA des Gouvernaux 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 acceptés.

### 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 auxquelles s'ajoutent 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] fournis 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 dédiée 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/ou arrêter, sans préavis, la commercialisation d'un Service à tout moment, sans que l'Utilisateur ne puisse réclamer aucun dommages et intérêts.

Les Services 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.

##### 3.2.1 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).

3.2.2 Vers destinations internationales: les destinations comprises dans le forfait sont consultables sur le site [www.MY-TEL-BUSINESS.com](http://www.MY-TEL-BUSINESS.com).

##### 3.2.3 Cest 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 retroactivement 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 jour courant à compter de sa date de première présentation, le cachet de la poste faisant foi.

- 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 accessoires ;

- ainsi que de l'indemnité forfaitaire due pour le recouvrement dans les transactions commerciales prévues 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. Sécurité

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 COMPÉTENTS EN CAS DE LITIGE DE TOUTE NATURE A L'OCCASION DES RELATIONS COMMERCIALES ET/OU CONTRACTUELLES DE QUELQUE NATURE QUELLES 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 REFERE, DE DEMANDE INCIDENTE OU DE PLURALITE DE DEFENDEURS ET QUELS QUE SOIENT LE MODE ET LES MODALITES DE PAIEMENT.

## CONDITIONS PARTICULIÈRES DU SERVICE DE COMMUNICATION VGA AUX CLIENTS PROFESSIONNELS

### 1. Opposabilité des conditions particulières de Services VGA

Toute souscription de services VGA commercialisés par MY-TEL-BUSINESS, SAS, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Romans sous le numéro 532688488, dont le siège social est situé rue Gauthier Lucet ZA des Gouvernaux 26120 Chabeuil (ci-après MY-TEL-BUSINESS) par des utilisateurs professionnels, est soumise aux présentes Conditions Particulières de Services VGA.

### 2. Définitions

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

« France Telecom » signifie la société France Telecom S.A, opérateur de télécommunication historique en France et titulaire d'une licence accordée au titre des articles L33.1 et L34.1 du code des Postes et Télécommunications.

« Accès VGA » désigne, dans le cadre des présentes Conditions particulières de Service VGA, un raccordement en mode analogique ou RNIS (pour accès de Base).

« Accès de Base Isolé » désigne un type d'accès au service RNIS. Il comprend deux canaux B à 64 kbit/s chacun et un canal D à 16 kbit/s donnant accès à une interface appelée « interface RNIS ». Un Accès de Base Isolé est identifié par un numéro de désignation (ND) ou un numéro de désignation d'installation (NDI) supportant un contrat de raccordement.

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

« Défaillance » : désigne une indisponibilité totale du Service sur un Site Utilisateur Final exclusivement imputable au Réseau rendant impossible l'acheminement des communications vers le Site de l'Utilisateur.

« Equipements Data » désigne les télécopieurs, les terminaux de paiement, les machines à affranchir, les minitel, les modems ainsi que tout autre Equipement du Site (autre que les téléphones) reliés au PABX de l'Utilisateur.

« Groupement d'Accès » désigne un ensemble de ligne analogique ou RNIS regroupé pour des raisons de traitement d'appels ou de gestion. Un accès (ligne) du Groupement, appelé « Accès (ligne) de tête de Groupement », porte le numéro qui identifie le groupement. Son numéro est le Numéro de Désignation du Groupement (NDI). Un Groupement d'Accès est constitué d'au moins deux Accès du même type (ligne analogique ou Accès de Base) à la même adresse géographique.

« Ligne » : signifie la ou les lignes de téléphone fixe(s) de l'Utilisateur située(s) en France métropolitaine pour la- ou lesquelles le Service a été souscrit.

« Matériels » désigne le ou les équipement(s) de télécommunication et tout équipement connexe, propriétés de l'Utilisateur ou sous son contrôle et notamment les Equipements Data et les téléphones.

« OBL » : désigne l'Opérateur de Boucle Locale propriétaire de la ligne à savoir l'opérateur historique.

« Réseau » signifie le réseau de télécommunications du prestataire acheminant le trafic téléphonique en provenance ou à destination de tout Utilisateur du Service. « Service VGA » : désigne une service de vente en gros d'abonnements. Ce service permet l'acheminement sur le Réseau des communications téléphoniques de l'Utilisateur, à destination des numéros composés, tout en conservant les Matériels (TNR) de l'opérateur historique.

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

### 3. Mise en œuvre du Service VGA

L'Utilisateur conservera son numéro de téléphone attribué par France Telecom. Ce numéro est inaccessible et ne peut être considéré comme attribué de manière définitive, l'Utilisateur pouvant être contraint de modifier le numéro qui lui est attribué pour des raisons techniques.

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

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

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

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

L'Utilisateur s'engage à fournir un mandat à MY-TEL-BUSINESS pour effectuer en son nom et pour son compte auprès de France Telecom ou plus généralement de l'OBL, l'ensemble des démarches nécessaires à la mise en œuvre du Service VGA. Le Service maintient, sous réserve d'éligibilité technique, certains services existants de l'OBL sur le Lien d'Accès (les dénominations commerciales de l'OBL pour ces services sont les suivantes : 3131, Auto, Rappel, Mémo Appel, Secret Appel/Appel, PCV France).

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

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

La mise en œuvre du Service implique la résiliation automatique de l'abonnement téléphonique et de l'ensemble des offres et services souscrits uniquement auprès de France Telecom, ainsi que toute présélection existante. Néanmoins, la location des Equipements Data restera facturée par l'OBL. La mise en place du Service ne permet plus à l'Utilisateur de sélectionner, appel par appel, un autre opérateur pour acheminer ses communications téléphoniques ou de souscrire à la présélection auprès d'opérateurs de téléphonie autres que de MY-TEL-BUSINESS. Il appartient au Client de veiller à la conservation en bon état des canalisations, gaines et passages des câbles suivis mis à la disposition de l'OBL sur le Site de l'Utilisateur.

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

L'Utilisateur prendra les mesures nécessaires afin que les Matériels sur le site soient agréés ou à défaut aient fait l'objet d'une attestation de conformité

### 4. Objectifs de qualité de Service

MY-TEL-BUSINESS prendra en charge du lundi au vendredi entre 8 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 indistinctement « la Notification de Défaillance ») qui devra apporter sa pleine 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 [support-technique@my-tel-business.fr](mailto:support-technique@my-tel-business.fr), ou par téléphone au 0475607700. 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 quatre (4) 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.

### 5. Durée

La Période Initiale du Service fourni commencera à compter de la Date de Mise en Service pour une durée déterminée de 36 mois. Les Périodes de Reconduction consisteront en des périodes successives d'un an et commenceront le jour suivant la fin de la Période Initiale.

Le montant des Frais de Résiliation Anticipée pour un Site Utilisateur sera calculé comme suit lorsque la résiliation prend effet pendant la Période Initiale :

- le nombre de mois (ou partie de ceux-ci) restants dans la première année de la Période Initiale multiplié par 100% des redevances mensuelles payables au titre du Service fourni sur ledit Site Client ; et
- le nombre de mois (ou partie de ceux-ci) restants dans la Période Initiale, au-delà de sa première année, multiplié par 50% des redevances mensuelles payables au titre du Service fourni sur ledit Site Client.

Le montant des Frais de Résiliation Anticipée pour un Site Utilisateur sera calculé comme suit lorsque la résiliation prend effet pendant la Période de Reconduction :

- 100% des redevances mensuelles payables au titre du Service fourni sur ledit Site Client qui auraient normalement été dues, pendant une période de trois (3) mois calculée à compter de la date d'effet de la résiliation, si cette résiliation n'avait pas eu lieu ; et
- le nombre de mois (ou partie de ceux-ci) restants de la Période de Reconduction, au-delà de la période de trois (3) mois ci-dessus, multiplié par 50% des redevances mensuelles payables au titre du Service fourni sur ledit Site Client.

### 6. Tarifs et coûts

En contrepartie de la fourniture du Service VGA par MY-TEL-BUSINESS, l'Utilisateur devra lui payer les redevances et frais suivants :

- les Frais d'accès au Service ;
  - les redevances Mensuelles ;
- Les redevances mensuelles sont facturées pour le trafic téléphonique généré par l'Utilisateur conformément au tarif de MY-TEL-BUSINESS en vigueur au jour de la facturation.

Les prix ou le montant des forfaits pourront être modifiés par MY-TEL-BUSINESS à tout moment sous réserve d'en informer l'Utilisateur au moins sept (7) jours à l'avance. Néanmoins, l'Utilisateur pourra de plein droit refuser toute augmentation des prix et résilier le Contrat en cours sans Frais de Résiliation Anticipée 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.

### 7. Conditions d'application des forfaits illimités

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

Forfait illimité  
En fonction du Bon de Commande signé par l'Utilisateur, les lignes VGA peuvent inclure la terminaison vers les appels :

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

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 prépayés, services vocaux ;
  - l'Utilisateur n'appelle pas au cours du mois plus de 150 numéros différents par ligne analogique ou 400 numéros différents par TD ;
  - Les renvois permanents d'appels ne sont pas inclus.
- La terminaison des appels nationaux fixes pour les Utilisateurs ne répondant pas à ces critères sera facturée à la minute selon la tarification. 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.