

CONDITIONS SPÉCIFIQUES ACCÈS VOIP CENTREX

1. PRÉAMBULE

Les présentes conditions spécifiques viennent compléter et préciser les conditions générales de services conclues entre :

Techcréa Solutions, société par actions simplifiées au capital de 28 190 euros, dont le siège social est situé 70, Rue Jean Jaurès F-59770 Marly et immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Valenciennes (Nord) sous le numéro 519 909 709,

Ci-après Techcréa Solutions

D'une part,

ET :

Entre toute personne physique ou morale souhaitant accéder et utiliser dans le cadre de ses besoins personnels ou professionnels un ou plusieurs des services de communications électroniques mis à sa disposition par Techcréa Solutions.

Ci-après le *Client*,

D'autre part,

Ci-après ensemble dénommés les *Parties*.

Le Client déclare avoir adhéré sans réserve aux termes des conditions générales de Techcréa Solutions.

Sur la base des éléments qui lui ont été communiqués par le Client, Techcréa Solutions a adressé une proposition commerciale portant sur des prestations de fourniture d'accès à la téléphonie VOIP, associée à de la mise à disposition d'équipements terminaux compatibles. Considérant que Techcréa Solutions avait identifié son besoin, le Client a retenu Techcréa Solutions pour la fourniture d'accès à la téléphonie VOIP.

Compte-tenu des éléments susvisés, c'est en parfaite connaissance de cause que le Client confie à Techcréa Solutions qui l'accepte, les prestations visées au sein des présentes Conditions Spécifiques selon les modalités souscrites par le Bon de Commande.

2. DÉFINITIONS

Les termes ci-dessous définis auront, au singulier comme au pluriel, entre les parties, la signification suivante :

« Abonnement » : désigne la concession d'un droit d'usage non exclusif, nominatif, personnel et temporaire du Service ;

« Client » : désigne la personne physique ou morale souscrivant aux services de Techcréa Solutions à titre personnel ou pour les besoins de son activité professionnelle, artisanale, libérale, commerciale ;

« Contenu » : désigne toutes informations, messages ou communications échangées par le Client ou un tiers par l'intermédiaire des Services Techcréa Solutions ;

« Contrat » : désigne la relation contractuelle entre Techcréa Solutions et le Client ayant pour objet la fourniture du Service comprenant les Conditions Générales Techcréa Solutions, le Bon de commande ou devis signé, les présentes Conditions Spécifiques de Service de Téléphonie Mobile ainsi que la Fiche Tarifaire ;

« Date de Réception » : désigne la date à laquelle la vérification de la conformité est réputée acquise et à laquelle Techcréa Solutions en assure la Disponibilité au profit de Techcréa Solutions ;

« Disponibilité » : désigne la conformité d'un Lien, à tout moment à compter de la Date de Réception de ce Lien ;

« Données » : désigne les données informatiques, personnelles ou non, du client collectées dans le cadre de l'utilisation du Service, qui sont mises à sa disposition, traitées et stockées par les serveurs de Techcréa Solutions ;

« Données à caractère personnel » : données qui permettent, sous quelque forme que ce soit, directement ou non, l'identification des personnes physiques auxquelles elles s'appliquent, que le traitement soit effectué par une personne physique ou une personne morale ;

« Équipement Terminal » : L'équipement Terminal correspond au matériel spécifique, compatible et indispensable fourni par Techcréa Solutions, au bon fonctionnement de l'offre VOIP Centrex.

« Identifiants » : désigne les noms et mot de passe du client lui permettant d'avoir accès au Service ;

« Interruption » : désigne une période de coupure franche du Service de Connectivité Techcréa Solutions notifiée par le Client à Techcréa Solutions et confirmée par Techcréa Solutions dans les conditions définies aux présentes conditions spécifiques ;

« Service(s) » : désigne un ou plusieurs services mis à disposition du Client par Techcréa Solutions ;

« Utilisateur » : désigne une personne physique salariée du client ayant l'autorisation d'accéder aux Services, objet des présentes.

« VOIP » : La technologie VOIP permet à l'utilisateur de passer des appels sur Internet haut débit, plutôt que par le biais d'une connexion analogique traditionnelle.

« Centrex » : service de téléphonie d'entreprise externalisée chez l'opérateur.

« RIO » : relevé d'identité opérateur.

« Portabilité » : la possibilité pour un abonné de conserver son numéro de téléphone en cas de changement d'opérateur.

« Numéro géographique » : tout numéro du plan national de numérotation téléphonique dont la structure contient une indication géographique utilisée pour acheminer les appels vers le point de terminaison du réseau correspondant.

« Numéros spéciaux » : un numéro rattaché à un service de valeur ajoutée (SVA). Ces numéros sont appellés ainsi car ils ne représentent pas directement une personne physique ou morale mais un service dédié d'une entreprise ou d'une institution.

« Numéro Alias » : est virtuel et à l'inverse d'une ligne ne dispose d'aucun forfait d'appel. Il n'est pas attaché à une ligne mais doit être rattaché à un service pour être exploitable. Il est, par exemple, le moyen de faire sonner plusieurs lignes en même temps.

3. OBJET

Les présentes Conditions Spécifiques ont pour objet de définir d'une part les modalités et conditions dans lesquelles Techcréa Solutions met à disposition du Client le Service de Téléphonie VOIP, pour les besoins de son activité professionnelle, libérale, artisanale ou commerciale, et d'autre part, les conditions dans lesquelles le Client accède audit Service de téléphonie VOIP Techcréa Solutions et l'utilise.

L'offre souscrite par le Client n'entraîne aucun transfert de propriété au profit du Client. Les ressources physiques et logistiques ainsi mises à disposition du Client restent la pleine et entière propriété de Techcréa Solutions. En particulier, les équipements terminaux mis à disposition demeurent la propriété exclusive, inaccessible et insaisissable de Techcréa Solutions.

Techcréa Solutions se réserve le droit de ne pas donner suite à une demande du Client pour les cas suivants :

- Fausse déclaration, usurpation d'identité ou défaut de fourniture des pièces justificatives ;
- Existence d'impayés injustifiés au titre de contrats souscrits avec Techcréa Solutions.

4-OPPOSABILITÉ

Les présentes Conditions Spécifiques ont été portées à la connaissance du client dans le cadre des négociations contractuelles.

Elles ont été valablement acceptées par le Client.

L'acceptation s'entend de toute manifestation de l'accord du Client. L'acceptation peut être formalisée par n'importe quel écrit ou peut être démontrée par tout autre moyen notamment : signature classique, signature électronique, clic, échanges de messages électroniques, consentement par téléphone avec enregistrement, ou tout autre forme ou élément qui permettent de confirmer le consentement du client.

En tout état de cause, les Conditions Spécifiques sont considérées opposables à compter de :

- un premier règlement au bénéfice de Techcréa Solutions ;
- l'utilisation totale ou partielle des prestations réalisées ou usage de tout ou partie des équipements mis à disposition.

Le Client reconnaît que, en cas de mise à jour ou modification des présentes, toute nouvelle demande d'intervention ou commande entraînera l'application des nouvelles conditions mises à jour pour autant qu'elles aient été portées à la connaissance du Client par quelque moyen que ce soit.

5. AUTONOMIE DES CONVENTIONS SPÉCIFIQUES ET PARTICULIÈRES

Les conventions conclues en vertu des présentes sont autonomes de telle sorte que la résiliation d'une Condition Spécifique ou Particulière n'entraîne pas la résiliation d'une autre Condition Spécifique ou Particulière.

Toutefois, les Conditions Spécifiques et Particulières ne sont pas autonomes des Conditions Générales de Techcréa Solutions dont la résiliation par l'une ou l'autre des Parties entraîne de plein droit et sans formalité la résiliation de l'intégralité des conditions spécifiques et particulières.

6. DESCRIPTION DU SERVICE

Techcréa Solutions met à disposition du client un service de téléphonie VOIP Centrex. Il s'agit d'un service de téléphonie d'entreprise dont les caractéristiques incluent, à titre limitatif, l'acheminement des conversations vocales téléphoniques par le protocole de communication (SIP), depuis et vers un numéro attribué au Client dans les conditions définies aux présentes, un temps de communication inclus dans le forfait (selon l'option précisée au Bon de commande dans les limites définies aux présentes depuis la connexion internet du client ou d'une connexion fournie par Techcréa Solutions, la personnalisation du service et, selon l'option choisie, la location ou la mise à disposition du matériel par Techcréa Solutions, tel que ledit Matériel est défini au Bon de commande du client.

Le service permet d'émettre des appels à destination d'une liste préétablie de pays. Techcréa Solutions se réserve la possibilité de modifier tout ou partie de cette liste pour ajouter de nouvelles destinations. Dans l'hypothèse de la suspension d'une destination, Techcréa Solutions en informera ses clients, par mail.

Le Client a pu prendre la mesure de l'ensemble du Service et de ses composants et vérifier que ledit Service correspond à ses besoins, sans aucune responsabilité de Techcréa Solutions ne puisse être recherchée dans l'hypothèse où le Client ferait état d'une inadéquation du Service choisi par lui, sous ses seuls contrôles, direction et responsabilité.

7. CONDITIONS D'ACCÈS

Le Service utilisant, de par sa nature, le réseau local du Client ainsi qu'une connexion internet, le fonctionnement nominal du Service est subordonné au fonctionnement conforme du réseau IP sous-jacent.

Techcréa Solutions préconise l'utilisation de la Fibre dédiée Techcréa Solutions, ou à défaut d'éligibilité, à un service d'accès internet certifié VOIP par l'usage d'une box 4G dédiée au Service de téléphonie.

Le client reconnaît avoir pris connaissance des prérequis techniques nécessaires.

Dans le cas où le Client souhaite utiliser une solution d'accès internet indépendant, Techcréa Solutions ne fournit aucune garantie quant à l'interopérabilité effective et se décharge de toute responsabilité en cas de dysfonctionnement.

8. UTILISATION DU SERVICE

Le client est considéré comme unique responsable du contenu des appels et des transmissions effectuées via le service.

Le Client s'engage à utiliser le service de façon loyale et raisonnable. Il s'engage à ne pas en faire une utilisation abusive et frauduleuse, ni à l'utiliser dans le cadre d'opérations de fraude (usurpation d'identité, escroquerie, ...)

Plus spécifiquement, Le Client reconnaît avoir été informé de ce que le Service est destiné à un usage traditionnel de téléphonie d'entreprise qui n'inclut en aucun cas les usages tels que Centre d'appels, telemarketing et/ou, tout usage faisant appel à des dispositifs de traitement automatisé des appels.

Afin de lutter contre la fraude et le détournement d'offres, Techcréa Solutions se réserve le droit de signaler et de transmettre un dossier aux services et autorités compétentes dans le cas d'une utilisation frauduleuse ou illégale du service.

Une telle suspicion sera effective lorsque plus de 500 numéros différents auront été appelés d'une même ligne sur une même période de facturation, ou lorsqu'un ou plusieurs appels auront une durée de plus de 120 minutes. En pareil cas, Techcréa Solutions se réserve le droit de facturer les appels passés au-delà de ces limites, peu importe le type de forfait choisi par le Client, de restreindre l'usage du Service et de demander le paiement d'un éventuel en cours intermédiaire.

Le client ne pourra émettre plus de 2 appels simultanément sur une même ligne téléphonique.

9- NUMÉRO DE TÉLÉPHONE

Le client peut choisir un ou plusieurs numéros de téléphone pour utiliser le Service.

Les numéros de téléphones français sont exclusivement réservés aux utilisateurs résidant en France métropolitaine sur présentation de pièces justificatives.

Conformément à la réglementation, ce numéro ne peut être ni cédé, ni vendu, ni faire l'objet d'un droit de propriété intellectuelle.

Un numéro peut être utilisé pour les finalités suivante :

- la réalisation d'appels téléphoniques entrants : sortants ;
- Télécopie ;

Le client peut, s'il le souhaite, souscrire un Numéro Alias qu'il pourra rattacher à une ligne déjà activée sous réserve du paiement d'une redevance mensuelle.

9.1 Type de Numéro

Techcréa Solutions met à disposition des numéros géographique et non géographique. Le Client est informé que l'attribution de ces numéros est faite de manière aléatoire sans possibilité d'en déroger.

Toutefois, si le client en émet le souhait, Techcrea Solutions peut proposer des Numéros Silver ou Gold contre Redevance mensuelle.

L'attribution d'un Numéros spéciaux sera lui également soumis à affranchissement.

9.2 Portabilité

Le fait pour le Client d'opter, lors de la souscription, pour la portabilité du numéro, a pour effet de mandater Techcréa Solutions afin de conserver le numéro fixe existant.

Cette option n'est possible que si le Client est en mesure de fournir le RIO (Relevé d'identité Opérateur) associé à son numéro et communiqué par l'opérateur cédant.

La demande de Portabilité vaut demande de résiliation du contrat du Client auprès de son opérateur pour les services fournis depuis l'accès associé au numéro fixe porté. La résiliation du contrat du Client auprès de l'opérateur donneur prend effet le jour du portage effectif du numéro défini sans préjudice des dispositions contractuelles relatives aux durées d'engagement.

Le client reste tenu des obligations qui le lient à l'opérateur donneur, notamment de tout paiement y afférent éventuellement restant.

Une demande de conservation du numéro fixe sera déclarée inélégible dans les cas suivants :

- Incapacité du Client à fournir le RIO ;
- Numéro RIO erroné ;
- Numéro inactif au moment du portage ;
- Une demande de portabilité est déjà en cours pour ce Numéro ;
- Le demandeur n'est pas le titulaire de la ligne ;

Techcréa Solutions ne pourra être tenu responsable pour ce type de refus et affectera alors un nouveau numéro au Client.

Dans le cas où la portabilité est acceptée par l'opérateur cédant, le Client continue à bénéficier du service chez son ancien opérateur jusqu'au jour de portage.

Techcréa Solutions informera le Client de la date et du créneau horaire auxquels sera effectué le portage dès qu'il en aura eu connaissance.

Techcréa Solutions s'engage à programmer la mise en service de son service VOIP, le jour de la portabilité.

CONDITIONS SPÉCIFIQUES ACCÈS VOIP CENTREX

10. ENTRÉE EN VIGUEUR ET DURÉE

Par principe, les présentes entrent en vigueur à compter de la survenance de l'un quelconque des événements suivants :

- l'acceptation du Client par tout moyen ;
- la première demande d'intervention du Client.

Les Conditions Spécifiques sont valables pour toute la durée de réalisation des prestations.

Pour les prestations récurrentes ou sur abonnement et sauf mention particulière dans le Bon de Commande ou la proposition commerciale, les présentes ont une durée déterminée de trente-six (36) mois, tacitement reconduite par période de douze (12) mois, sauf notification par lettre recommandée avec accusé de réception par l'une ou l'autre des parties d'une dénonciation de renouvellement respectant un préavis de trois (3) mois.

11. MODALITÉS FINANCIÈRES

Les Parties reconnaissent que le prix du Contrat reflète la répartition des risques découlant du Contrat, ainsi que l'équilibre économique voulu par les Parties.

11.1. Modalités tarifaires

Le prix du Service VOIP Centrex exprimé en euros TTC, comporte plusieurs composantes :

- frais d'accès aux services (FAS) ;
- frais de mise à disposition initiale et configuration des Équipements Terminaux ;
- redevance mensuelle d'Abonnement, incluant le cas échéant la mise à disposition des Équipements Terminaux ;
- Services complémentaires et/ou optionnels, tels que la création de messages enregistrés en Studio.
- communications hors-forfait.

11.2. Facturation et règlement

Les sommes dues par le Client au titre du Contrat sont payables d'avance pour les redevances mensuelles d'Abonnement, et à terme échu pour les communications hors forfait. Elles font l'objet d'une facture émise par Techcrea Solutions à compter de la mise en service.

Les factures, mentionnant les sommes dues et la date d'échéance pour le règlement, sont mises à disposition sur un support dématérialisé (facture par email). Les factures sont archivées sur l'espace Client pour une durée de cinq (5) années, sauf en cas de résiliation.

Les dédommagements forfaitaires visés à l'article 12 s'imputent prioritairement sur les facturations à venir.

Lorsque le montant des prestations hors forfait dépasse les seuils définis dans la brochure Tarifaire, Techcrea Solutions se réserve la faculté de demander au Client le paiement des communications hors forfait déjà consommées.

Le règlement s'effectue dans un délai de dix (10) jours à compter de l'émission de la facture. Le règlement s'effectue par défaut par mandat SEPA. Techcrea Solutions met à la disposition de ses Clients d'autres moyens de paiement comme la possibilité de régler les factures par virement bancaire, ou par chèque bancaire. Une majoration pour traitement manuel de dix (10) € HT par facture est appliquée pour les moyens de règlement hors SEPA.

11.3 Contestation des factures

Toute réclamation relative à une facture doit être notifiée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception à Techcrea Solutions dans un délai de trente (30) jours à compter de sa date de réception par le Client. A l'expiration de ce délai, la facture est réputée acceptée par le Client.

La notification d'une réclamation a pour effet de suspendre l'obligation de régler la fraction contestée du montant facturé au Client par Techcrea Solutions. Cette suspension n'aura pas d'effet sur le calcul des pénalités de retard si la réclamation émise par le Client se révélait ultérieurement infondée.

10.4 Défaut de paiement

En cas de défaut de paiement c'est -à -dire de retard de paiement ou de paiement partiel d'une facture à sa date d'échéance, Techcrea Solutions peut appliquer

des intérêts de retard, dès le premier jour de ce dernier.

Les intérêts de retard sont calculés sur le montant TTC des sommes dues. Les Parties conviennent expressément que le taux des pénalités sera égal :

- au taux d'intérêt appliquée par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de 10 points de pourcentage toutes les fois et aussi longtemps que le taux ainsi calculé est supérieur à trois fois le taux d'intérêt légal ; ou
- à trois fois le taux d'intérêt légal toutes les fois et aussi longtemps que le taux résultant du calcul décrit précédemment est inférieur à trois fois le taux d'intérêt légal.

Nonobstant les intérêts de retard, en cas de retard de paiement, le Client est de plein droit débiteur à l'égard de Techcrea Solutions d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement. Lorsque le Client est professionnel, l'indemnité est due à compter du premier jour de retard et sans aucune formalité préalable, d'un montant de quarante (40) euros en application de l'article L.441-10 du code de commerce. Lorsque les frais de recouvrement exposés sont supérieurs au montant de cette indemnité forfaitaire, Techcrea Solutions peut demander une indemnisation complémentaire, sous réserve de produire les justificatifs nécessaires.

12. MISE A DISPOSITION D'ÉQUIPEMENT TERMINAL

12.1 Définition de l'équipement

L'équipement Terminal correspond au matériel spécifique, compatible et indispensable fourni par Techcrea Solutions, au bon fonctionnement de l'offre VOIP Centrex.

Dans le cas d'une livraison, conformément aux dispositions de l'article 133-3 du code de commerce, toutes réserves motivées doivent être confirmées dans les trois (3) jours ouvrables qui suivent par lettre recommandée à Techcrea Solutions.

Pendant toute la durée du Contrat, l'Utilisateur s'engage à utiliser l'équipement Terminal conformément à sa destination, à l'usage normalement attendu d'un équipement de cette nature et à prendre connaissance de la documentation technique et des spécifications du constructeur mises à disposition avec l'équipement Terminal.

12.2 Propriété de l'équipement

L'équipement Terminal (accessoires compris) mis à disposition ou loué demeure la propriété exclusive, inaccessible et insaisissable de Techcrea Solutions. L'équipement Terminal ne pourra en aucun cas être cédé, loué ou prêté à un tiers sous quelque forme que ce soit. L'Utilisateur aura la qualité de gardien de l'équipement Terminal au sens de l'article 1242 du Code civil à compter de la livraison de l'équipement Terminal et jusqu'à sa remise à Techcrea Solutions. Il s'engage à conserver l'équipement Terminal pendant toute la durée du Contrat et à y apporter le soin nécessaire.

12.3 Garantie

L'équipement Terminal mis à disposition ou loué par Techcrea Solutions est garanti pendant toute la durée du contrat initial.

En cas de panne de l'équipement Terminal, l'Utilisateur informera Techcrea Solutions sans délai par tout moyen approprié et retournera l'équipement Terminal selon les modalités qui lui auront été indiquées par Techcrea Solutions. En cas de panne résultant d'un vice inhérent au Terminal ou d'un cas de force majeure, Techcrea Solutions procédera à la réparation ou l'échange (appareil de modèle identique ou, si cet appareil n'est plus commercialisé ou disponible, un appareil équivalent possédant des caractéristiques techniques similaires) de l'équipement Terminal défectueux pendant la durée du Contrat.

En cas de panne ne résultant pas d'un vice inhérent à l'équipement Terminal ou d'un cas de force majeure, les frais de réparation du Terminal, après devis accepté par le Client, seront facturés à ce dernier.

12.4 Entretien des équipements

La maintenance du Terminal mis à disposition ou loué sera réalisée exclusivement par Techcrea Solutions, ou

par tout prestataire de son choix dans les limites suivantes :

Ne sera pas pris en charge :

- tout dommage lié à la foudre ou surtension ;
- toutes réparation liées à une utilisation anormale ;
- Par une réparation par un tiers non - autorisé par Techcrea Solutions ;

Techcrea Solutions se réserve le droit et les moyens nécessaires à la réparation de ou des équipements.

L'entretien, quant à lui, est limité au remplacement des pièces défectueuses et ne couvre pas les accessoires ou périphériques.

12.5 Tarification

En cas de location, le client sera soumis à un premier loyer, puis d'une redevance mensuelle et ceux-ci pendant toute la durée du contrat.

Pour une mise à disposition, l'équipement sera facturé comme une prestation unique sur la facture de mise en service. Ce montant sera restitué en cas de retour de l'équipement terminal en prenant en compte une dévalorisation annuelle d'obsolétescence de 20% après vérification de l'état sous un délai de 45 jours.

Le prix sera indiqué de façon claire sur le bon de commande.

12.5 Restitution de l'équipement Terminal

La résiliation de tout ou partie des présentes, qu'elle qu'en soit la cause, entraîne une obligation pour le Client de restituer de l'équipement Terminal en bon état d'usage et d'entretien, avec l'ensemble de ses accessoires et de son emballage d'origine dans les dix (10) jours suivant la date d'effet de la résiliation, par la remise de l'équipement Terminal dans les locaux de Techcrea Solutions ou par envoi à l'adresse indiquée au Contrat sous emballage assurant une protection appropriée.

En cas de non-restitution de l'équipement par le client, dans le délai imparti, Techcrea Solutions facturera au client une somme forfaitaire dont le montant correspond à l'équipement Terminal non restitué.

13. LES DONNÉES TRAITÉES

Dans le cadre de leurs relations contractuelles, les parties s'engagent à respecter la réglementation en vigueur applicable au traitement de données à caractère personnel et, en particulier, le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 (ci-après, « le RGPD »).

Chacune des Parties s'engage notamment, concernant les traitements de données à caractère personnel dont elle est responsable à respecter les droits des personnes concernées (notamment droit d'information, d'accès, de rectification et de suppression des données). Le Client, qui demeure seul responsable du choix du Service, s'assure que le Service présente les caractéristiques et conditions requises pour pouvoir procéder aux traitements de données à caractère personnel envisagés dans le cadre de l'utilisation du Service, compte-tenu de la réglementation en vigueur, notamment lorsque le Service est utilisé pour traiter des données sensibles (par exemple, données de santé). Lorsque Techcrea Solutions propose un Service destiné à permettre au Client de réaliser des traitements de données à caractère personnel soumis à des dispositions légales ou réglementaires spécifiques (par exemple, l'hébergement de données de santé), Techcrea Solutions communique au Client le périmètre de responsabilité de ce dernier, ainsi que les conditions dans lesquelles Techcrea Solutions se conforme aux audits standards ou réglementations.

Le Client reste propriétaire des données qu'il traite au moyen du Service Techcrea Solutions. En application des dispositions du RGPD, il demeure le responsable du traitement, et Techcrea Solutions agit dans le cadre du Contrat en tant que sous-traitant du Client sur les seules instructions de ce dernier.

La collecte des Données Personnelles intervient lors de la souscription par le Client et de l'utilisation des Services. Les données personnelles du client sont destinées à Techcrea Solutions pour la gestion et la

sécurisation du compte du Client, ainsi que pour satisfaire aux obligations légales en matière d'identification des créateurs de contenus sur Internet. Les coordonnées bancaires du Client seront utilisées par Techcrea Solutions pour la facturation, le paiement et le recouvrement de toute somme due et née d'un contrat conclu avec Techcrea Solutions.

Techcrea Solutions, conformément aux dispositions du RGPD de la Loi Informatique et Libertés précitées, s'engage à ne conserver les Données Personnelles collectées que pour la durée strictement nécessaire à la mise en œuvre des Services.

Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et d'opposition sur les données le concernant en adressant un courrier et en justifiant de son identité à l'adresse privacy@techcrea.com.

Dans le cadre de la mise en place de l'annuaire universel, le Client dispose de la possibilité de faire figurer, sous sa responsabilité exclusive, ses coordonnées professionnelles gratuitement sur les listes publiées dans les annuaires ou consultables par l'intermédiaire d'un service de renseignement qu'il lui appartient de contacter à cet effet. Il peut également demander à ce que ces listes ne soient pas utilisées à des fins de prospection commerciale ou pour des services d'annuaire inversé.

14. OBLIGATION DE COLLABORATION

Les Parties conviennent d'exécuter le Contrat de bonne foi.

La bonne exécution du Contrat et le bon déroulement du Service nécessitent une collaboration loyale, active et permanente entre les Parties. Par conséquent, chacune des Parties s'engage à :

- s'impliquer activement dans l'exécution de ses obligations ;
- s'abstenir de tout comportement susceptible d'affecter et/ou d'entraver l'exécution des obligations de l'autre Partie ;
- se fournir mutuellement dans un délai suffisant, compatible avec le bon respect des délais convenus entre les Parties, toutes informations et documents nécessaires à l'exécution du Contrat ;
- s'alerter mutuellement le plus vite possible en cas de difficulté, ou d'atteinte à la sécurité du Service ou des Données, et se concerter pour mettre en place la meilleure solution possible dans les meilleurs délais.

Il appartiendra notamment au Client de remettre à Techcrea Solutions l'ensemble des informations le concernant nécessaires à la réalisation des prestations prévues et du Service et faire connaître sans délai excessif à Techcrea Solutions toutes les difficultés dont il pourra avoir connaissance ou que sa connaissance de son domaine d'activité lui permet d'envisager, et ce au fur et à mesure de l'exécution des présentes. Le Client s'engage également à tenir le plus grand compte des préconisations de Techcrea Solutions.

Par ailleurs, le Client s'engage à maintenir en place des s suffisamment compétents, qualifiés et formés pendant toute la durée d'exécution des présentes sur la base de la Documentation mise à disposition par Techcrea Solutions.

15. OBLIGATIONS DE TECHCREA, ENGAGEMENT DE QUALITÉ DE SERVICE VOIP CENTREX TECHCREA SOLUTIONS ET PÉNALITÉS

Techcrea Solutions s'engage à apporter tout le soin et la diligence nécessaires à la fourniture de Services de qualité, conformément aux caractéristiques, modalités et niveaux de Services prévus au Contrat. Techcrea Solutions s'engage notamment à disposer d'une équipe compétente en charge de l'assistance du Client et de la gestion des Incidents (le « Support »), et à assurer la disponibilité et la sécurité du Service de Téléphonie VOIP CENTREX suivant les modalités et niveaux de performance applicables. Lorsque le Client est professionnel, Techcrea Solutions est soumise à une obligation de moyens.

16. OBLIGATION DU CLIENT

Le Client s'engage à commander et à utiliser le Service conformément aux Lois et règlements, prescriptions des Conditions générales et spécifiques en vigueur. Le Service doit être utilisé de bonne foi.

CONDITIONS SPÉCIFIQUES ACCÈS VOIP CENTREX

Le Client s'engage à mettre en œuvre tous les moyens techniques, humains et matériels nécessaires au bon fonctionnement du Service de téléphonie VOIP Centrex Solutions et en particulier :

- s'engage à n'utiliser le Service qu'au moyen des Équipement Terminaux mis à disposition par Techcréa Solutions ;

- s'engage à n'utiliser le Service que conformément à sa destination professionnelle, c'est-à-dire conformément aux finalités décrites dans le Bon de Commande, et pour les seuls besoins professionnels de son activité ;

- se porte garant du respect du présent Contrat par les Utilisateurs ;

- s'engage à respecter les prescriptions légales et réglementaires applicables ; en particulier, le Client s'interdit de faire usage du Service Techcréa Solutions de façon illicite, contraire à l'ordre public et s'engage en particulier, à ne faire figurer ou à transmettre la moindre information illicite ou en violation du droit d'un tiers, de la protection des mineurs ou de la vie privée ;

- s'engage à ne pas distribuer le Service, l'exploiter à des fins commerciales, le mettre à la disposition de tiers ou le louer sauf stipulations contraires figurant dans le Bon de Commande ;

- s'engage à ne pas altérer ou perturber l'intégrité ou l'exécution du Service ou des données qui y sont contenues ;

- utilisation par le biais d'une composition automatique ou en continu de numéros, ou utilisation à titre gratuit ou onéreux en tant que passerelle de réacheminement de communications vocales ou de mise en relation, ou utilisation dans le cadre de boîtier radio ;

- à ne pas tenter d'obtenir un accès non autorisé au Service ou aux systèmes ou réseaux qui lui sont associés.

Le Service Techcréa Solutions sera utilisé par le Client sous ses seuls contrôles, direction et sous sa seule responsabilité.

Le Client est responsable de la gestion et de la confidentialité de ses moyens d'authentification, nécessaires pour se connecter et utiliser le Service Techcréa Solutions. A ce titre, le Client doit veiller à ce qu'aucun détournement du service, volontaire ou malveillant, ne soit réalisé et doit à ce titre veiller à prévenir toute utilisation frauduleuse des identifiants et mots de passe utilisateurs créés sur la plateforme Techcréa Solutions.

Le Client s'assure notamment que ses Utilisateurs ont connaissance et respectent les règles de l'art permettant de préserver la confidentialité et la sécurité de leurs moyens d'authentification. Le Client supporte seul les conséquences pouvant résulter de la perte, la divulgation, ou l'utilisation frauduleuse ou illicite des moyens d'authentification fournis aux Utilisateurs, la responsabilité de Techcréa Solutions ne pouvant en aucun cas être engagée à ce titre. Le Client s'engage à informer Techcréa Solutions sans délai excessif, de toute perte ou divulgation éventuelle des moyens d'authentification, et à procéder immédiatement au renouvellement desdits moyens d'authentification.

17. ACCESSIBILITÉ

Dès signature des présentes et sous réserve des paiements correspondant aux services choisis, Techcréa Solutions concédera au client un droit d'utilisation des services.

Pour ce faire, Techcréa Solutions fournira au Client un identifiant et un mot de passe permettant à cette dernière d'accéder au Service, objet des présentes.

L'identification du Client au moyen de l'identifiant et du mot de passe qui lui ont été adressés vaut de manière irréfragable imputabilité des opérations effectuées au moyen de ce mot de passe et de cet identifiant.

L'identification et le mot de passe fournis par Techcréa Solutions au Client sont confidentiels, uniques et personnels. Le Client est seul responsable de leur utilisation.

Le Client s'engage sur la base d'une obligation de résultat à garder secret le mot de passe et l'identifiant qui lui ont été remis.

Sauf stipulation contraire dans la documentation, Techcréa Solutions autorise une seule connexion à la fois par identifiant et mot de passe.

En cas de perte ou de vol de son mot de passe, le Client en informera Techcréa Solutions sans délai par téléphone, télécopie ou courrier électronique et confirmera cette perte ou ce vol par lettre recommandée avec avis de réception.

Le Client a connaissance de la nature de l'internet, notamment de ses performances techniques et de temps de réponse qui dépend de paramètres étrangers au prestataire. Il appartient donc au client de prendre toutes les mesures nécessaires pour disposer des équipements et capacités notamment de flux en rapport avec ces besoins

18. RESPONSABILITÉ ET PREUVE

18.1 Responsabilité

Chaque Partie est responsable des seuls dommages directs, personnels et certains résultant d'un manquement à ses obligations contractuelles. Les Parties conviennent expressément que la typologie suivante de dommages et/ou préjudices ne pourra donner lieu à indemnisation, que ces derniers aient été raisonnablement prévisibles ou non :

- manque à gagner ;
- perte de chiffre d'affaires ;
- perte de clientèle ;
- atteinte à l'image et/ou réputation ;
- perte de données.

Il est rappelé en tant que de besoin que Techcréa Solutions ne saurait voir sa responsabilité engagée :

- du fait des données acheminées ;
- du fait de l'enregistrement et/ou de l'exploitation de tel ou tel ;
- en cas d'atteintes aux systèmes de traitement automatisés de données commises par des tiers telles que visées dans le Code pénal ;
- du fait de virus ou intrusion informatique ;
- du fait de la défaillance de l'un de ses prestataires ou sous-traitants.

Conformément à l'article 6 de la Loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique, Techcréa Solutions n'est en aucun cas tenue à une obligation générale de surveiller les informations qu'elle transmet ou stocke pour le compte du Client. Il appartient seul au Client de s'assurer de la légalité de l'objet même des données, tant au regard du respect des règles d'ordre public que du respect des droits des tiers.

Techcréa Solutions ne saurait être tenue pour responsable du résultat des prestations si elles devaient être affectées par des informations incomplètes ou erronées communiquées par le Client.

Il est expressément convenu entre les parties que Techcréa Solutions pourra être amenée à suspendre la prestation de connectivité sur réquisition émanant d'une autorité judiciaire ou administrative compétente.

Le Client ne pourra prétendre à quelques dommages et intérêts que ce soit si Techcréa Solutions, saisi par une autorité judiciaire ou administrative valablement compétente, suspend l'accès à la totalité ou à une partie aux données du Client.

En aucun cas, Techcréa Solutions ne pourra être tenue pour responsable tant à l'égard du Client qu'à l'égard de tiers, pour tout dommage imprévisible ou pour tout dommage et/ou préjudice indirect, qu'il soit matériel ou immatériel, tel que perte d'exploitation et de chiffre d'affaires, perte de données, perte de bénéfice ou d'image ou de toute autre perte financière résultant de l'utilisation ou de l'impossibilité d'utiliser le Service par le Client ainsi que toute perte ou détérioration d'informations pour lesquelles Techcréa Solutions ne peut être tenue pour responsable. Tout dommage subi par un tiers est un dommage indirect et ne donne pas lieu en conséquence à indemnisation.

Lorsque le Client a opté dans le Bon de Commande pour des engagements de niveau de service, les pénalités ou crédits correspondants pouvant être dus par Techcréa Solutions au Client constituent une indemnisation forfaitaire et libératoire de l'ensemble des préjudices résultant du non-respect par Techcréa Solutions des engagements de niveau de service en cause ; le Client renonçant à ce titre, à toute autre demande, réclamation et/ou action.

Dans le cas où la responsabilité de Techcréa Solutions devrait être engagée dans le cadre du Service objet des présentes Conditions Spécifiques, il est expressément convenu, qu'elle ne sera tenue à réparation que du préjudice direct et immédiat dans la limite des montants effectivement réglés par le Client au titre des six (6) derniers mois d'Abonnement au Service concerné jusqu'à la date du fait génératrice engagent la responsabilité de Techcréa Solutions.

La responsabilité de Techcréa Solutions ne sera pas engagée et aucune pénalité ne sera due par Techcréa Solutions au titre de la qualité du Service de Téléphonie VOIP Centrex dans un ou plusieurs des cas suivants :

- fait d'un tiers ;
- cas de force majeure tel que défini par la jurisprudence française, de faits imprévisibles et irrésistibles imputables à un tiers au Contrat ou suite à une décision des autorités ;
- non-respect par le Client des spécifications indiquées par Techcréa Solutions pour la mise en œuvre du Service ;
- dysfonctionnement résultant de la mauvaise utilisation d'un Équipement installé par le Client ou un tiers ;
- mauvais fonctionnement de la desserte interne ;
- Perturbation ou interruption dans la fourniture ou l'exploitation de l'électricité ou des moyens de télécommunications, transmissions et systèmes d'informations imputable aux opérateurs publics ou privés ;
- difficultés exceptionnelles nécessitant par exemple la mise en œuvre de moyens spéciaux non imputables à Techcréa Solutions ;
- modifications dues à des prescriptions à Techcréa Solutions par l'Autorité de Régulation des Communications Électroniques et des Postes (ARCEP) ou de tout autre organisme réglementaire.

Les Parties reconnaissent que le prix du Contrat reflète la répartition des risques découlant du Contrat, ainsi que l'équilibre économique voulu par les Parties, et que le Contrat n'aurait pas été conclu à ces conditions sans les limitations de responsabilité définies aux présentes. De manière expresse, les Parties conviennent que les limitations de responsabilité continuent à s'appliquer même en cas de résolution ou de résiliation du Contrat.

18.2 Preuve

De convention expresse, les Parties s'accordent pour considérer les données collectées, traitées et/ou stockées par Techcréa Solutions dans le cadre du Contrat au moyen de ses propres outils d'enregistrement et de calcul comme la preuve suffisante du contenu, de la réalité et du moment de la collecte du traitement et/ou du stockage desdites données.

19. SUSPENSION

Techcréa Solutions pourra suspendre, après notification préalable par tout moyen sauf cas d'urgence, sans indemnité, tout ou partie du Service en cas de violation par le Client d'une de ses obligations légales ou contractuelles telle que :

- toute utilisation non conforme à une ou plusieurs des prescriptions des présentes conditions spécifiques.
- perturbation du réseau Techcréa Solutions ou celui des opérateurs partenaires ayant pour cause ou origine l'utilisation du Service par le Client ;
- notification d'un tiers en application de la loi LCEN, ou injonction de toute autorité judiciaire ou administrative compétente ;
- fausse déclaration, usurpation d'identité, ou défaut de régularisation d'un dossier inexact (non fourniture de pièces justificatives valides) ;

- fraude ou tentative de fraude de la part du Client

- non-paiement réitéré d'une facture ;

- défaut d'information d'identifications et de coordonnées bancaires exactes à Techcréa Solutions ;

- non-paiement réitéré d'une facture après relance par tout moyen restée sans effets dans un délai de 15 (quinze) jours.

Techcréa Solutions pourra résilier le Contrat, par tout moyen, sans indemnité, lorsqu'une cause de suspension n'aura pas disparu dans un délai de sept (7) jours à compter de la suspension du Service.

20. RESILIATION

Outre les modalités de résiliation prévues dans les Conditions Générales de service Techcréa Solutions, le Client peut résilier le Contrat par lettre recommandée avec accusé de réception auprès de Techcréa Solutions sous réserve de respecter un préavis de trois (3) mois au moins avant l'échéance du terme.

Dans le cas d'une résiliation anticipée par le Client avant l'expiration de la durée minimale d'Abonnement mentionnée dans le devis, quelle qu'en soit la raison, ou dans le cas d'une résiliation anticipée par Techcréa Solutions pour manquement du Client à l'exécution de ses obligations, le Client sera tenu de payer une indemnité pour rupture anticipée d'exigibilité immédiate dont le montant sera égal aux redevances mensuelles restant dues pour la période contractuelle en cours.

Une possibilité de résiliation anticipée dérogatoire est également accordée au Client, sur commun accord avec Techcréa Solutions, lorsque sur une période de 30 (trente) jours consécutifs le Client a été confronté à une interruption de service imputable exclusivement à Techcréa Solutions.

21. MODIFICATION DU CONTRAT

21.1 Evolution imposées par la réglementation

Lorsque des modifications du Contrat sont imposées par la réglementation, y compris par toute décision d'une autorité administrative ou judiciaire prise en application de cette dernière, dans des délais qui sont incompatibles avec les délais contractuels de préavis de modification du Contrat, les Parties conviennent que les modifications du Contrat en cause prendront effet à la date imposée par ladite réglementation.

21.2 Imprévisibilité

Les Parties conviennent de soumettre le Contrat à compter de sa signature aux dispositions de l'article 1195 du Code Civil dans sa rédaction issue de l'ordonnance n° 2016-131 du 10 février 2016 portant réforme du droit des contrats, du régime général et de la preuve des obligations.

21.3 Evolution du Contrat

Les présentes Conditions Spécifiques ainsi que la Fiche Tarifaire peuvent faire l'objet d'une modification unilateral de la part de Techcréa Solutions. Ces modifications entreront en vigueur respectivement un (1) mois après leur notification, par tout moyen approprié, au Client pour ce qui concerne la Fiche Tarifaire, et lors du renouvellement du contrat par le Client pour ce qui concerne la Fiche Tarifaire.

22. RENONCIATION A RECOURS

Le Client garantit Techcréa Solutions contre toutes les conséquences résultant soit de l'utilisation des Services en violation des Conditions Générales et/ou de l'article 13 des présentes Conditions Spécifiques, soit de l'inadéquation des Services souscrits à ses besoins ou aux besoins de tiers, soit de la perte ou de l'utilisation non-autorisée ou frauduleuse des moyens d'authentification du Client.

Le Client s'engage à intervenir dans le cadre de toutes demandes, réclamations et/ou actions de tiers mettant en cause l'utilisation par le Client du Service, y compris les autorités administratives et judiciaires, et à indemniser Techcréa Solutions de tous les préjudices en résultant (y compris condamnation, frais de défense raisonnables, etc.).

Le Client renonce à tout recours contre Techcréa Solutions, sauf cas de faute lourde imputable exclusivement à Techcréa Solutions, en réparation des

CONDITIONS SPÉCIFIQUES ACCÈS VOIP CENTREX

préjudices de toute nature consécutifs à des interruptions de Service.

Le à

Pour le client,

Nom, qualité,

Signature + cachet :