



## CONDITIONS GENERALES DE VENTE

### ARTICLE 1. DOCUMENTS CONTRACTUELS

Les présentes conditions générales de vente (les « **Conditions Générales de Vente** » ou « **CGV** ») constituent le socle juridique commun applicable à l'ensemble des Services. Elles sont complétées par le bon de commande, lequel formalise la commande de Service(s) (ci- après le « **Bon de commande** »), les Conditions Particulières et l'engagement contractuel s'agissant de la conformité à la législation applicable aux données personnelles.

En cas de conflit entre un ou plusieurs documents contractuels, lesquels constituent ensemble le **Contrat**, les Parties conviennent d'adopter l'ordre de préséance suivant :

Bon de Commande ;

Les Conditions Particulières ;

Les Conditions Générales de Vente en ce compris l'Annexe 1 Politique de traitement des données personnelles.

Ces documents constituent l'intégralité du Contrat et prévalent sur tous autres documents du Client (notamment conditions générales d'achat et/ou particulières, propositions commerciales...).

### ARTICLE 2. OBJET

Les CGV ont pour objet de définir les conditions selon lesquelles la Société (ci-après « **OcciCom** ») fournit aux Clients professionnels (ci-après le(s) « **Client(s)** ») (ensemble désignés les « **Parties** ») qui lui en font la demande, des services de télécommunications et/ d'hébergement (ci-après les « **Services** »).

Toute commande de Services implique, de la part du Client, l'acceptation des présentes Conditions Générales de Vente et le cas échéant, ~~des conditions générales d'utilisation du site internet OcciCom pour les commandes électroniques.~~

Le Client est informé que seul le prix figurant sur le Bon de Commande fait foi. Les descriptions des Services sont indiquées dans les Conditions Particulières.

Les Conditions générales de vente sont exclusivement destinées aux professionnels qui agissent dans le cadre et pour les besoins de leur activité professionnelle. Elles ne sont pas destinées à répondre aux besoins des consommateurs ou des non-professionnels. Le Client déclare et garantit qu'il souscrit aux présentes Conditions en tant que professionnel et pour les besoins de son activité professionnelle.

### ARTICLE 3. INFORMATION PRECONTRACTUELLE

Dans le cadre de la négociation ayant précédé la conclusion des présentes, OcciCom a communiqué au Client, qui reconnaît les avoir reçu, tous les documents et informations nécessaires et utiles pour leur permettre de s'engager en toute connaissance de cause.

OcciCom étant un professionnel, connaissant les contraintes de son secteur, il fera ses meilleurs efforts aux fins d'obtenir du Client les informations nécessaires afin de vérifier que les spécifications du Client sont suffisantes, adaptées et pertinentes.

Le Client doit informer OcciCom de toute information pertinente et de toute modification de ces informations (notamment changement d'adresse etc. ...).

**Le Client renonce expressément au bénéfice des dispositions prévues aux articles L. 224-27, L. 224-28 I, L. 224-29, L. 224-30, L. 224-42 et L. 224-42-2 I et III du Code de la consommation.**

### ARTICLE 4. FOURNITURE DU SERVICE - COMMANDE

**4.1.** La commande de Services s'effectue par l'établissement d'un Bon de Commande et son acceptation expresse et par écrit par le Client, matérialisée ensuite par un accusé de réception émanant d'OcciCom.

Les données enregistrées dans le système informatique OcciCom constituent la preuve de l'ensemble des transactions conclues avec le Client.

**4.2.** OcciCom s'engage à fournir le Service conformément au Bon de Commande, aux objectifs de qualité de niveaux de services et aux autres dispositions décrites dans les Conditions Particulières.

**4.3.** OcciCom reconnaît avoir obtenu ou s'engage à obtenir et à détenir, à tout moment, et moyennant la collaboration du Client, toute autorisation nécessaire pour accomplir ses obligations au titre du Contrat.

## ARTICLE 5. DUREE DE L'ENGAGEMENT

Sauf accord entre les Parties et/ou dispositions contraires dans les Conditions Particulières ou les mentions du bon de commande, le Bon de Commande prend effet dès sa date de signature.

Chaque Service de communications électroniques est souscrit pour une durée indéterminée assorti de la durée minimale indiquée dans le Bon de Commande (la "**Période Minimale d'Engagement**")

Chaque Période Minimale d'Engagement d'un Service commence à courir à compter de la date de mise en Service. Il est précisé que la « Date de Mise en Service » désigne la date à laquelle le Service est effectivement mis en service avec la signature du PV de fin d'installation ou Bon d'intervention, pour la téléphonie mobile à la date d'envoi de la carte sim ou de sa portabilité (à savoir le document émis par OcciCom qui atteste de l'absence d'anomalie et du bon fonctionnement d'un Service au moment de l'Installation dudit Service). S'agissant des Services de « Numéros à Valeur Ajoutée » ces derniers ne donneront pas lieu à émission d'un Certificat de Mise en Service mais uniquement d'un courriel informatif. A l'issue de la Période Minimale d'Engagement, le Service de communications électroniques peut être résilié dans le respect de l'article 12.

Le Service Téléphonie Hébergée est souscrit pour une durée d'engagement minimale de quarante-huit (48) mois, sauf mention contraire dans le Bon de Commande. A l'issue de la durée d'engagement minimale d'engagement, et sauf mention contraire dans le Bon de Commande, le Service Téléphone Hébergée sera tacitement reconduit pour des durées successives identiques, sauf si les Parties dénoncent le Service dans le respect de l'article 12

Les Services Solutions Microsoft Online sont souscrits pour une durée d'engagement minimale de douze (12) mois, sauf mention contraire dans le Bon de Commande. A l'issue de la durée d'engagement minimale d'engagement, et sauf mention contraire dans le Bon de Commande, les Services Solutions Microsoft Online seront tacitement reconduits pour des durées successives identiques, sauf si les Parties dénoncent le Service dans le respect de l'article 12

## ARTICLE 6. TARIFS

**6.1** Les Services sont fournis aux tarifs OcciCom indiqués dans le Bon de Commande en vigueur à la date de signature de ce dernier. Les prix des Services restent fermes pendant la Période Minimale d'Engagement indiquée dans le Bon de Commande, sous réserve des exceptions prévues au présent article.

**6.2.** Evolution des prix des services postérieurement à la Période Minimale d'Engagement

En cas de révision à la baisse ou à la hausse des prix d'un Service de communications électroniques, OcciCom la mettra en œuvre dans les conditions de l'article L. 224-33 du Code de la consommation.

Toutefois, les dispositions de l'article L. 224-33 du Code de la consommation ne s'appliquent pas lorsque les modifications envisagées :

Sont toutes exclusivement au bénéfice du Client, ;

Ont un caractère purement administratif et n'ont pas d'incidence négative pour le Client

Ou découlent directement de la législation applicable (cf. article 6.3)

Pour tout autre Service, OcciCom en informera préalablement le Client, moyennant un préavis minimum de trente (30) Jours par tout moyen. Si le Client est en désaccord avec les nouveaux tarifs, il pourra résilier le Bon de Commande afférent au Service dans les conditions indiquées à l'article Article 12. A défaut d'opposition du Client dans le délai de trente (30) Jours, la révision sera réputée acceptée par le Client. Il est précisé que tout mois entamé est dû.

**6.3.** OcciCom peut répercuter les évolutions de ses prix lors de l'exécution du Contrat en cas de modification de la réglementation (notamment modification des prix d'itinérance des opérateurs de télécommunications), le Client n'ayant pas la faculté de solliciter la résiliation du Service concerné par la révision du prix et/ou du Contrat.

Ces révisions de prix entreront en vigueur après un préavis de trente (30) Jours donné au Client par tout moyen de notification. OcciCom fournira le cas échéant un document indiquant la modification de la réglementation concernée au Client. Tous les tarifs indiqués sont hors taxes sur la valeur ajoutée (TVA) ainsi que tous impôts, droits et taxes de quelque nature que ce soit, directs ou indirects, qui pourraient être appliqués sur le prix des Services vendus et qui resteront à la charge exclusive du Client.

Toute modification de la réglementation applicable ayant pour incidence de faire supporter au Prestataire des impôts, droits ou taxes supplémentaires ou d'un montant supérieur à ceux existant à la date de signature du Contrat entraînera un ajustement corrélatif des tarifs indiqués de telle façon que OcciCom continue de percevoir les prix hors taxes indiqués.

6.4. Clause d'indexation



OcciCom peut modifier, chaque année, au 1<sup>er</sup> janvier, le prix du ou des Service(s) par application de la « Formule d'Indexation » prévue ci-après, qui est basée sur l'indice ICHTrev-TS publié par l'Insee et usuellement utilisé dans les clauses d'indexation (ci-après l'« Indice »).

L'Indice est publié trimestriellement, quel que soit le secteur d'activité et peut être consulté sur le site de l'INSEE ([www.insee.fr](http://www.insee.fr)) dans la rubrique « Liste des indicateurs statistiques ».

Ainsi, OcciCom pourra indexer annuellement le Prix des Services sur la base du « coût horaire du travail révisé – Tous salariés du Secteur d'activité Information Communication » publié par l'Insee sous la référence ICHTrev-TS [Identifiant 001565192] selon la formule suivante :

Variation Indice en % = (indice nouveau - indice ancien) / indice ancien.

Indice nouveau = dernier indice mensuel publié à la date de révision.

Indice ancien = indice mensuel publié 12 mois avant l'Indice nouveau.

Prix révisé = Prix ancien x (1 + variation de l'indice en %)

En cas de disparition de l'indice, OcciCom communiquera préalablement l'indice de remplacement choisi par l'Insee.

#### 6.5 Prix des Equipements

Les prix des Equipements sont fixés au jour de la Commande et se trouvent définis dans les Bons de Commande. Les prix sont exprimés en euros et s'entendent hors taxes.

### ARTICLE 7. MODALITES DE PAIEMENT

Sauf précision contraire, les sommes dues par le Client sont facturées mensuellement au Client.

La facturation du Service commence à compter de son activation. Sauf disposition contraire, les abonnements sont facturés à terme à échoir.

Les frais de mise en service et autres frais ponctuels éventuels sont facturés à terme échu.

Il est précisé que tout mois entamé est dû.

Quels que soient les montants facturés, ceux-ci devront être payés dans un délai maximal de dix (10) jours calendaires suivant la date d'établissement de la facture.

Le paiement de toutes les sommes dues devra être effectué par prélèvement automatique ou tout autre moyen de paiement que OcciCom pourra raisonnablement demander.

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

### ARTICLE 8. DEFAT DE PAIEMENT

**8.1.** En cas de non-respect du délai de paiement prévu ci-dessus et sans préjudice de tous ses autres droits, notamment de suspension ou de résiliation des Services, OcciCom pourra exiger le paiement d'intérêts de retard journaliers. Ces intérêts seront dus de plein droit à partir de la date d'échéance de la facture jusqu'au jour inclus où toutes les sommes dues auront été payées. Ces intérêts de retard seront calculés à un taux annuel égal au taux de l'intérêt applicable par la Banque Centrale Européenne (BCE) pour ses opérations de refinancement les plus récentes, majoré de dix (10) points. Ces intérêts continueront à courir sur toutes les sommes exigibles, nonobstant l'expiration ou la résiliation du ou des Services pour quelque cause que ce soit.

**8.2.** Les pénalités de retard ne seront pas appliquées (et la date de la facture ne sera pas prise en compte) en cas de contestation de bonne foi par le Client du montant facturé par OcciCom et à condition que le Client :  
paie tous les montants facturés et non contestés à leur échéance ;  
adresse par écrit au Prestataire sa contestation sur le montant facturé avant sa date d'exigibilité ;  
coopère avec OcciCom afin de résoudre rapidement la contestation ; et  
s'engage à payer le montant convenu sur lequel les Parties se sont mises d'accord, à sa nouvelle date d'échéance, c'est-à-dire dans les cinq (5) jours calendaires à compter de la résolution de la contestation.

**8.3.** Les prix sont exprimés en euros et s'entendent hors taxes.

**8.4.** En cas de contestation sur tout ou partie des sommes facturées, le Client s'engage à payer les sommes correspondantes aux montants non contestés de la facture concernée, et ce, conformément au délai prévu ci-dessus.

**8.5.** OcciCom se réserve le droit de demander au Client un dépôt de garantie ou toute autre forme de garantie de paiement (ou l'augmentation de la garantie déjà délivrée) en cas de modification substantielle de la situation financière ou en cas de commande ou d'utilisation de Services significative et/ou supplémentaires.

**8.6.** Le transfert de propriété des équipements est subordonné à l'encaissement effectif et intégral du prix par OcciCom. Ce dernier se réserve la propriété des équipements jusqu'à leur paiement intégral. Toutefois, les risques sont transférés au Client dès la livraison des équipements.

#### **ARTICLE 9. OBLIGATIONS DU CLIENT**

Le Client s'engage à respecter les stipulations des documents contractuels et notamment à :

Respecter à tout moment les consignes OcciCom pour l'utilisation des Services ;

Utiliser les Services en parfaite conformité avec la loi et la réglementation en vigueur et en respectant les droits des tiers. Le Client s'interdit notamment de transmettre toutes données prohibées, illicites, contraires aux bonnes mœurs ou à l'ordre public ;

Prendre toutes précautions, notamment internes, afin de ne pas diffuser sur le réseau Internet ou télécharger sur son système informatique des virus ou tout autre programme susceptibles de causer des dommages aux réseaux et systèmes informatiques du Prestataire, de ses clients ou de tiers ;

Acquitter aux échéances toutes les factures émises par OcciCom en contrepartie des Services ;

À faire toutes diligences afin de collaborer avec OcciCom dans sa prestation d'installation des Services, notamment en donnant accès à ses sites aux techniciens OcciCom et/ou de l'opérateur télécom et/ou du Fournisseur désigné(s) par OcciCom et en communiquant à OcciCom, en temps et en heure, toutes les informations nécessaires à ladite Installation et à la mise en œuvre des Services ;

Adopter un comportement raisonnable dans le cadre de l'utilisation des Services. L'usage raisonnable est précisé pour chaque Service, dans les Conditions Particulières. A ce titre, le Client s'interdit toute utilisation frauduleuse telle que notamment la pratique du publipostage, la revente des communications, l'utilisation de services « voix » à des fins d'usage data.

#### **ARTICLE 10. RESPONSABILITES**

**10.1** Il est expressément spécifié que les obligations d'OcciCom dans la fourniture des Services sont des obligations de moyen, sauf pour les obligations quantifiables avec un indicateur de qualité ou de durée. A ce titre, OcciCom s'engage à apporter tous les soins et efforts raisonnables dans la fourniture des Services.

**10.2** En aucun cas, la responsabilité OcciCom ne saurait être recherchée en cas de :

Utilisation illégale par le Client ou un tiers, autorisé ou non, des Services fournis par OcciCom ;

Faute, négligence, omission, mauvaise utilisation ou non-respect des directives OcciCom par le Client, dans l'utilisation des Services.

Force majeure telle que définie ci-après, faute, négligence ou omission d'un tiers à l'origine du préjudice subi par le Client.

Ouverture par le Client, pour quelque raison que ce soit, dans son ou ses systèmes informatiques d'une ou plusieurs adresse(s) IP publique(s).

Ajout par le Client, sans information préalable à OcciCom, dans son ou ses systèmes ou réseaux informatiques, de lignes de télécommunication, routeurs, modems, et d'une façon générale ajout de tout équipement, de tout programme informatique et toute modification de son système d'information susceptible(s) de créer des Incidents et des dysfonctionnements.

**10.3** OcciCom ne garantit pas que son Service fonctionne et fonctionnera sans aucune discontinuité. En cas d'indisponibilité manifeste et durable d'un Service ou d'un élément de Service rendant son utilisation impossible (ci-après « **Défaillance** »), OcciCom notifiera au Client la Défaillance en cause, en l'informant de sa nature, et il fera ses meilleurs efforts pour remédier à cette Défaillance.

Aucune des Parties ne sera responsable, à quelque titre que ce soit, des dommages suivants :

perte de revenus, d'activité, de contrats, de clientèle, d'économies, de profits ou de données - les termes « perte d'économies » signifient une quelconque dépense que l'une des Parties s'attend à éviter ou bien à supporter à un moindre coût grâce au Contrat ; ou

un quelconque dommage indirect pouvant survenir dans le cadre de l'exécution du Contrat.

**10.4** En tout état de cause, au cas où la responsabilité OcciCom serait retenue, celle-ci sera limitée à six (6) mois d'abonnement perçus par OcciCom au titre des Services fournis au Client dans le cadre de l'application des présentes, et ce, sur la base des sommes facturées sur les douze (12) mois précédant l'application de l'article 10.4 pour tout dommage direct ou pour toute série de dommages directs résultant des mêmes faits pendant une période d'un (1) an.

**10.5** Les Parties reconnaissent que rien dans ce Contrat ne saurait limiter leur responsabilité en matière de dommages corporels de toute nature, issus de leur négligence ou de la négligence de leurs employés dans l'exercice de leurs fonctions ou de toute responsabilité dont la loi ou la jurisprudence interdisent la limitation.

**10.6.** Les stipulations prévues au présent article comprennent, de façon limitative, toutes les conditions applicables à la responsabilité de chacune des Parties au titre de l'exécution du Contrat.

#### **ARTICLE 11. SUSPENSION DE(S) SERVICE(S)**

OcciCom pourra, après information du Client par tout moyen de Notification, suspendre immédiatement et sans préavis, l'accès à un ou à tous les Services (chaque cas étant ci-après individuellement la « **Suspension du Service** ») pour l'un des motifs suivants :

se conformer à toute loi, réglementation, décision de justice ou autre demande administrative ou injonction exigeant une action immédiate ;

éviter que le Service soit utilisé d'une façon qui engagerait ou pourrait engager la responsabilité du Prestataire, ou en violation à toute loi, réglementation, que cette utilisation soit faite par le Client ou toute autre personne ou entité utilisant le Service, avec ou sans le consentement ou l'autorisation du Client, ces cas d'utilisation étant ci-après individuellement désignés « Mauvaise Utilisation du Service ».

éviter toute perte lorsque le Client ne paye pas l'un des montants dus, ni à sa date d'échéance, ni dans le délai de huit (8) jours suivant la réception par le Client d'une Notification de payer envoyée par OcciCom.

En cas de survenance d'un cas ouvrant droit à la résiliation prévu par l'article 10 ci-dessus.

Pendant la durée de suspension du Service, le Service continuera d'être facturé au Client.

OcciCom s'engage à rétablir la fourniture du Service dans les meilleurs délais dès que le fait engendrant la Suspension est levé, et, dans l'hypothèse où la cause de la Suspension du Service est imputable au Client, à condition que le Client remédie à la cause de la Suspension du Service.

Si le Client ne remédie pas à la cause de la Suspension du Service dans le délai qui lui aura été imparti ou ne paie pas, le cas échéant, les frais de rétablissement du Service, OcciCom pourra résilier le(s) Service concerné(s), après signification par écrit. Le Service continuera éventuellement d'être fourni, pendant la durée et selon les conditions stipulées à l'article 4 des présentes, afin d'en permettre la réversibilité.

#### **ARTICLE 12. RESILIATION**

A titre liminaire, le Client ne pourra prétendre au remboursement par OcciCom des sommes correspondantes aux Services déjà effectués par OcciCom.

Tout demande de résiliation du ou des Service(s) doit s'effectuer par l'envoi d'une Notification.

**12.1** Dans l'hypothèse où le Client résilie une partie de ses Services durant la Période Minimale d'Engagement, le Client doit payer au Prestataire, à titre de dédit, l'intégralité des sommes dues au titre du ou des Services résilié(s) pour les périodes restants à courir.

Ces frais de résiliation anticipée sont calculés selon le nombre de mois restant à courir jusqu'au terme de la Période Minimale d'Engagement multiplié par le montant des Services récurrents qui aurait été facturé au titre du ou des Service(s) résilié(s). Le calcul des sommes dues au titre des Services résiliés pendant la Période Minimale d'Engagement débute le jour d'accusé de réception de la lettre recommandée.

**12.2.** Sauf disposition contraire indiquée dans les Conditions Particulières, le Client peut résilier le Service en notifiant OcciCom trois (3) mois avant la fin de la Période Minimale d'Engagement.

A l'issue de la Période Minimale d'Engagement, les Services qui se poursuivent pour une durée indéterminée peuvent être résiliés par l'une des Parties, par lettre recommandée avec accusé de réception, sous réserve du respect d'un préavis de trois (3) mois minimum.

**12.3** En cas d'inexécution suffisamment grave par l'une des Parties, sauf cas de force majeure, telles que :

Manquements des Parties à leurs obligations respectives exposées dans le Contrat ;

Manquements OcciCom rendant impossible l'accès au(x) Service(s), affectant les Services ;

Manquements du fait exclusif OcciCom dans la délivrance des Equipements ;

A compter du 15ème jour suivant la suspension du ou des Service(s).

La Partie subissant le manquement aura la faculté, trente (30) Jours après une mise en demeure restée infructueuse, de résilier les Services, par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception, à condition que le manquement ne soit pas contesté par OcciCom.

Cette résiliation prendra alors effet de plein droit dans les quinze (15) Jours qui suivent la réception de la lettre actant de la résiliation par la Partie défaillante.

Dans les cas de manquements du Client susvisés, les sommes dues par ce dernier sont exigibles immédiatement, y compris les frais afférents à la résiliation et les Services récurrents restant dus.

#### **ARTICLE 13. SUPPORT TECHNIQUE**

OcciCom prendra en charge de 7h00 à 19h00 les jours ouvrés, **Voir horaires astreintes** les notifications de défaillances du Service sur incident détecté par OcciCom ou, le cas échéant, signalé par le Client (ci-après désignés indistinctement « **Notification de Défaillance** »).

Il est précisé que la défaillance d'un Service correspond à l'indisponibilité manifeste et durable d'un Service ou d'un élément de Service rendant son utilisation impossible.

Le Client devra apporter sa pleine coopération au Prestataire pour déterminer la cause du problème afin de le résoudre. Toute Notification de Défaillance devra se faire uniquement via la procédure permettant la déclaration d'une Défaillance ou d'une demande technique quelconque à savoir l'ouverture d'un ticket.

#### **ARTICLE 14. FORCE MAJEURE**

Une Partie ne pourra être tenue responsable de l'inexécution de l'un de ses engagements dû à un événement revêtant les caractères de la force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil.

En cas de survenance d'un tel événement, la Partie invoquant la force majeure ou le cas fortuit s'engage à informer l'autre Partie dans les plus brefs délais, et les Parties s'efforceront de bonne foi de prendre toutes mesures raisonnablement possibles pour limiter les effets dudit événement en vue de poursuivre l'exécution du Contrat.

En tout état de cause, si le cas de force majeure ou le cas fortuit ainsi invoqué a une durée d'existence supérieure à trente (30) jours calendaires, chaque Partie pourra décider de mettre fin, avec effet immédiat, au Contrat par Notification de sa décision transmise à l'autre Partie, sans toutefois que cette résiliation ouvre droit au profit de l'une quelconque des Parties à indemnité de quelque sorte que ce soit.

#### **ARTICLE 15. CESSION**

OcciCom peut céder, transférer ou apporter à un tiers sous quelque forme que ce soit, les droits et obligations nés du présent Contrat. OcciCom en informera préalablement le Client. Dans ce cas, le Client consent expressément à ce que la cession du Contrat libère OcciCom des obligations découlant du Contrat au profit du cessionnaire à compter de la date de la cession. En conséquence, OcciCom ne pourra en aucun cas être solidaire de l'exécution des obligations découlant du Contrat.

#### **ARTICLE 16. CONFIDENTIALITE**

Chacune des Parties s'engage à traiter les informations recueillies dans le cadre du Contrat comme étant confidentielles.

Par dérogation, les obligations de confidentialité, édictées au présent article, ne s'appliquent pas aux données confidentielles :

Dont la communication a été autorisée préalablement et par écrit par la Partie émettrice ou,

Dont il est démontré, par une preuve écrite, qu'au moment de leur communication à la Partie réceptrice, elles appartenaient déjà au domaine public ou,

Dont il est démontré, par une preuve écrite, qu'au moment de leur communication à la Partie réceptrice, elles étaient préalablement connues de cette dernière ou,

Que l'une des Parties doit produire nécessairement pour faire valoir ses droits ou prétentions dans le cadre d'une action contentieuse relative à la formation, l'interprétation ou l'exécution du Contrat.

Chacune des Parties est autorisée par l'autre Partie à communiquer ces informations confidentielles à ses collaborateurs, fournisseurs, sous-traitants à la seule fin de l'exécution du Contrat.

Toute autre divulgation est formellement interdite. Au cas où l'une des Parties ou personnes ayant eu accès à des informations confidentielles est soumise à une obligation de révélation desdites informations, elle le notifie sans délai à la Partie dont les informations confidentielles font l'objet d'une demande de révélation, de manière que cette Partie puisse rechercher une protection appropriée ou tout autre recours approprié et/ou renonce aux clauses de confidentialité du Contrat.

#### **ARTICLE 17. PROPRIETE INTELLECTUELLE**

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



17.2 Lorsque des droits de propriété intellectuelle et industrielle seront développés par l'une des Parties dans le cadre de l'exécution du Contrat, ils resteront la propriété de cette dernière.

#### **ARTICLE 18. CONVENTION DE PREUVE**

Les Parties reconnaissent que les courriers électroniques échangés entre elles dans le cadre de l'exécution du Contrat auront valeur de preuve équivalente à celle d'un écrit et bénéficieront à ce titre d'une présomption de véracité. Les Parties conviennent à cette fin, de conserver les courriers électroniques qu'elles s'échangent de manière à en garantir l'intégrité.

Les Parties conviennent de considérer les messages reçus par voie électronique et plus généralement les documents électroniques échangés entre elles, comme des écrits d'origine au sens de l'article 1366 du Code Civil, c'est à dire comme ayant la même valeur que celle accordée à l'original. Les Parties conviennent de conserver les écrits électroniques de telle manière qu'ils puissent constituer des copies fiables au sens de l'article 1379 du Code Civil.

#### **ARTICLE 19. ASSURANCES**

19.1. Chaque Partie fera son affaire de l'assurance de ses biens, des biens qui lui sont confiés et de ses employés. A ce titre, l'assurance des Equipements du Client, placés chez OcciCom est à la charge du Client.

19.2. Chacune des Parties atteste avoir souscrit une assurance responsabilité professionnelle notoirement solvable concernant l'ensemble des activités relatives au Contrat.

#### **ARTICLE 20. IMPREVISION**

En cas de changement de circonstances imprévisibles lors de la conclusion du Contrat, conformément aux dispositions de l'article 1195 du Code civil, la Partie qui n'a pas accepté d'assumer un risque d'exécution excessivement onéreuse peut demander une renégociation du contrat à son cocontractant.

#### **ARTICLE 21. EXECUTION FORCEEE EN NATURE**

Par dérogation aux dispositions de l'article 1221 du Code civil, les Parties conviennent qu'en cas de manquement de l'une ou l'autre des Parties à ses obligations, la Partie victime de la Défaillance ne pourra en demander l'exécution forcée.

Par dérogation expresse aux dispositions de l'article 1222 du Code civil, en cas de manquement de l'une ou l'autre des Parties à ses obligations, la Partie victime de la Défaillance ne pourra, faire exécuter elle-même l'obligation par un tiers, aux frais de la Partie défaillante.

La Partie victime de la Défaillance pourra, en cas d'inexécution de l'une quelconque des obligations incombant à l'autre Partie, demander la **résolution** du contrat selon les modalités définies à l'article « Résiliation ».

#### **ARTICLE 22. NOTIFICATIONS**

Les différentes notifications mentionnées aux présentes et aux Conditions Particulières (ci-après les « **Notifications** ») devront être adressées au siège social de l'autre Partie. Les Notifications seront réputées effectuées :

Le jour de sa transmission en cas de Notification réalisée par courriel avec accusé de réception

À la date de première présentation en cas de Notification réalisée par lettre recommandée avec accusé de réception ou par acte extrajudiciaire ;

À la date à laquelle le destinataire aura signé le récépissé de remise en mains propres en cas de lettre remise en mains propres.

#### **ARTICLE 23. PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES**

Les obligations des Parties relatives au traitement des Données Personnelles sont définies à l'Annexe 1 : Politique de traitement des Données Personnelles.

#### **ARTICLE 24. LOI APPLICABLE ET JURIDICTIONS COMPETENTES**

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

A DEFAUT D'ACCORD AMIABLE, LA PARTIE LA PLUS DILIGENTE POURRA EXERCER, UNE ACTION EN JUSTICE EXCLUSIVEMENT AUPRES DU TRIBUNAL DE COMMERCE **D'ALBI** SEUL TRIBUNAL COMPETENT Y COMPRIS EN CAS DE REFERE, D'APPEL EN GARANTIE OU DE PLURALITE DE DEFENDEURS.

#### **ARTICLE 25. ACCEPTATION DU CLIENT**

LES PRESENTES CONDITIONS GENERALES DE VENTE SONT EXPRESSEMENT AGREEES ET ACCEPTEES PAR LE CLIENT, QUI DECLARE ET RECONNAIT EN AVOIR UNE PARFAITE CONNAISSANCE, ET RENONCE, DE CE FAIT, A SE PREVALOIR DE TOUT DOCUMENT CONTRADICTOIRE ET, NOTAMMENT, SES PROPRES CONDITIONS GENERALES D'ACHAT, QUI SERONT INOPPOSABLES A OCCICOM, MEME S'IL EN A EU CONNAISSANCE.

**ARTICLE 28. OBJET**

Les présentes Conditions Particulières ont pour objet de définir les conditions selon lesquelles OcciCom fournit à son Client les Services connecter.

**ARTICLE 29. DEFINITIONS**

Les termes commençant par une majuscule sont définis les conditions générales de vente du Prestataire, les présentes conditions particulières ou ont la signification qui leur est donnée ci-après :

« **Client(s)** » ou « **Utilisateur(s)** » désigne une personne physique ou morale professionnelle dotée de la capacité de contracter et qui souscrit à l'un des Services proposés par OcciCom.

« **CLASSES DE SERVICES** » désignent un mécanisme de réservation d'un pourcentage de bande passante à certaines applications du Client en cas de saturation pour en maintenir le bon fonctionnement.

« **DATE DE MISE EN SERVICE** » signifie la date à laquelle le Service fourni par OcciCom est opérationnel et prêt à être utilisé.

« **Défaillance** » désigne l'indisponibilité manifeste et durable d'un Service ou d'un élément de Service rendant son utilisation impossible.

« **DESERTE INTERNE** » désigne le câblage et plus généralement les infrastructures techniques que doit fournir le Client ou qui peut être fourni par le Client, aux frais du Client, afin de relier le réseau public aux Equipements.

« **ELIGIBILITE** » désigne la compatibilité technique du Site aux différents Services du Prestataire.

« **EQUIPEMENT(S)** » désigne le matériel installé sur le Site et fourni par OcciCom permettant l'accès au(x) Service(s).

« **FIREWALL** » ou « **PARE-FEU** » désigne un Service, un logiciel ou un Equipement permettant de protéger les éléments d'un réseau.

« **LIEN(S) D'ACCES** » désigne une liaison de télécommunications permettant de relier le Site au réseau OcciCom et dont les différents types sont décrits à l'article 3 des présentes Conditions Particulières. Le Lien d'Accès peut être :

À *débit garanti* : il bénéficie d'un débit minimum garanti ;

À *débit non garanti* : il ne bénéficie d'aucune garantie de débit ;

À *débit symétrique* : le débit montant est égal au débit descendant ;

À *débit asymétrique* : le débit montant est différent du débit descendant.

« **RMA** » (Restitution de Matériel Autorisée) : désigne la procédure de retour de matériel.

« **ROUTEUR** » désigne le matériel qui sert d'intermédiaire pour assurer le routage des paquets IP entre deux ou plusieurs réseaux en fonction des adresses IP.

« **SERVICE(S)** » désigne la ou les prestations fournies par OcciCom et décrites à l'article 3.

« **SITE(S)** » désigne les locaux physiques du Client dans lesquels le ou les Service(s) doivent être installés.

« **VPN MPLS** » ou « **VIRTUAL PRIVATE NETWORK MULTI-PROTOCOL LABEL SWITCHING** » désigne l'interconnexion privée des différents Sites.

**ARTICLE 30. DESCRIPTION DU SERVICE**

Service de lien(s) d'accès

Ce Service permet au Client de souscrire à un Lien d'Accès permettant d'accéder à Internet depuis le ou les Site(s), au débit variable selon les différentes technologies d'accès proposées par OcciCom, avec ou sans engagement selon le type de Lien d'Accès.

Selon l'Eligibilité du Site, différents types de Liens d'Accès sont disponibles :

ADSL/VDSL (Asymmetric Digital Subscriber Line) : Lien d'Accès s'appuyant sur une paire de cuivre, à débit asymétrique non garanti ;

SDSL (Symetric Digital Subscriber Line) : Lien d'Accès s'appuyant sur 1 à 4 paires de cuivre, à débit symétrique garanti ;

FTTH (Fiber To The Home) / Fibre mutualisée : Lien d'Accès sur support fibre optique à débit asymétrique non garanti ;

Fibre dédiée : Lien d'Accès sur support fibre optique à débit garanti symétrique ;

4G : Lien d'Accès sur support radio, à débit asymétrique non garanti ;

Faisceau Hertzien : Lien d'Accès sur support radio, à débit symétrique garanti.

Cette liste non exhaustive est susceptible d'évoluer selon les technologies d'accès.

**30.1 Service de supervision**

Les Liens d'Accès bénéficient d'un Service de supervision, qui présente pour chaque Lien d'Accès les informations suivantes : Monitoring





Le « Monitoring » surveille l'état de connexion du Lien d'Accès ainsi que la consommation de bande passante (montante et descendante) et l'historique des changements d'états de connexion.

#### *Performance*

Les indicateurs de performance sont les suivants :

Latence désigne le délai de transmission nécessaire à un paquet de données pour effectuer un aller/retour entre la source et la destination à travers un réseau ;

Gigue désigne la variation de la latence dans le temps ;

Perte de paquets désigne le pourcentage de paquets perdus lors de la transmission de données.

#### *Usage*

Il s'agit des informations sur le type de trafic qui circule sur le Lien d'Accès, telle que les IP sources, les IP destinations, ports et protocoles utilisés.

### **30.2 Maintenance**

Afin de pouvoir procéder aux mises à jour de ses infrastructures et assurer un fonctionnement optimal des Services, le Client est informé que OcciCom peut suspendre le Service dans le cadre d'une maintenance préventive, corrective ou évolutive. La durée de cette maintenance ne peut excéder six (6) heures et sera réalisée préférentiellement en jours ou heures non ouvré(e)s. En cas de maintenance pouvant engendrer des perturbations d'une durée prévisionnelle inférieure à deux (2) heures, OcciCom procédera aux opérations de maintenance sans en informer le Client. Pour toutes opérations de maintenance pouvant engendrer des perturbations d'une durée prévisionnelle supérieure à deux heures, OcciCom informera le Client par mail, cinq (5) jours ouvrés à l'avance.

## **ARTICLE 31. OPTIONS DU SERVICE**

### **31.1 Service VPN MPLS**

Le Service VPN MPLS permet l'interconnexion privée et la priorisation des échanges de données entre les différents Sites s'appuyant sur des Liens d'Accès fournis par OcciCom. Le Service VPN MPLS peut être souscrit en complément du Service de Liens d'Accès. La gestion technique des interconnexions privées inter-Sites est effectuée par les ingénieurs et techniciens OcciCom en s'appuyant sur le protocole **MPLS** (Multi Protocol Label Switching) mis en place par OcciCom sur son cœur de réseau.

Par défaut, l'ensemble des Sites du Client sont interconnectés entre eux dans le même réseau privé virtuel (VPN), sans restriction de port ou de protocole. OcciCom peut mettre en place, à la demande du Client et sur étude technique et financière, des restrictions sur les échanges entre les Sites ou bien des VPN différents.

OcciCom informe expressément le Client que seul le trafic IP peut être acheminé via le Service VPN MPLS. Le Service VPN MPLS proposé par OcciCom est un Service VPN MPLS IP c'est-à-dire que seul le protocole IP est transporté. Il appartient donc au Client de s'assurer que les plans d'adressage de ses différents Sites sont compatibles entre eux et d'effectuer la migration de son trafic IP. Le trafic IP peut être réparti en plusieurs Classes de Services différentes et sont définies et modifiables par OcciCom. Chaque Site doit disposer d'une plage de réseau distincte des autres Sites. Le transport de VLANs (Virtual Local Area Network ou réseau local virtuel) (et plus généralement des protocoles de niveau 2) entre les différents Sites ne peut être effectué.

Afin d'optimiser le fonctionnement des applications en temps réel et/ou critique, OcciCom propose la mise en place de Classes de Services sur les Liens d'Accès à débit garanti (SDSL et Fibre optique) des VPN MPLS.

Les Sites reliés au VPN MPLS au travers d'une liaison internet sont raccordés par un tunnel sécurisé VPN-IPsec. Ce Lien d'Accès doit disposer d'une adresse IP fixe.

OcciCom peut fournir et configurer à distance l'équipement VPN pour le Site concerné. Si le Client dispose de ses propres équipements permettant d'implémenter le service VPN IPsec, OcciCom fournira l'ensemble des éléments d'authentification nécessaires à son paramétrage.

Les Classes de Services proposées seront détaillées sur demande du Client.

### **31.2 Service de Firewall**

Le Service Firewall consiste à fournir une solution de sécurité centralisée dans le but d'appliquer une politique d'accès aux ressources réseau de l'entreprise du Client Final en définissant le type de communications autorisées ou interdites en interne ou vers Internet. Aucune déclaration ou garantie n'est faite que le Service Firewall éliminera tout type de menace ou d'accès non autorisé. Il appartient au Client de fournir des mesures de sécurité supplémentaires si nécessaire et appropriées, et en particulier, de définir, sous sa responsabilité, les règles d'ouverture et de fermeture de flux entrants et sortants. Il appartient au Client de choisir entre les deux (2) options suivantes :



Option « **Coeur de réseau standard** »

Option « **Coeur de réseau avancé** »

### 31.3 Service de carte SIM DATA ONLY

Le service de carte SIM DATA ONLY est le service de radiocommunication publique mobile permettant au Client de doter un (des) Site(s) situé(s) en zone de couverture 4G ou 5G d'un accès Internet et de services associés, au moyen d'une Carte SIM et d'Équipements compatibles. Le Service est réservé à la transmission de données, à l'exclusion des communications voix, des SMS et des MMS. Il est plus amplement décrit dans les Conditions Particulières Téléphonie Mobile.

### 31.4 SD-WAN

Définition

Le Service SD-WAN consiste à fournir une solution de répartition de flux applicatifs basée sur un boîtier physique installé sur le site du Client, permettant le traitement optimisé des flux des Sites du Client au niveau applicatif (le « Service SDWAN »).

Le Service SDWAN peut être souscrit seul ou en complément :

Soit du Service Accès Internet,

Soit du service VPN MPLS.

Seul le trafic IPv4 du Client peut être acheminé via le Service SDWAN

Aucune déclaration ou garantie n'est faite que le Service SD-WAN garantira un accès sans coupure ni lenteur aux applications du Client. Il appartient au Client de piloter la répartition des services et de fournir des mesures d'optimisation supplémentaires si nécessaire et appropriées, et en particulier, de définir, sous sa responsabilité, l'évolution du type et de la bande passante des Liens d'Accès.

b) prérequis

Dans tous les cas, il appartient au Client:

De s'assurer que les plans d'adressage des différents Sites sont compatibles entre eux,

D'effectuer les modifications nécessaires au routage de son trafic IP.

Ces modifications de paramétrage peuvent concerner les liaisons d'accès et les équipements d'un opérateur tiers.

### 31.5 Adresses IP publiques

Pour chaque Lien d'Accès, OcciCom attribue une adresse IPv4 publique fixe et une adresse IPv6.

En option, OcciCom peut fournir au Client un bloc d'adresses IP fixes et publiques supplémentaires.

### 31.6 Routeurs

Pour chaque Lien d'Accès, OcciCom pourra fournir, configurer et superviser à distance le Routeur via le support technique du Prestataire. Le choix du modèle des Routeurs est déterminé par OcciCom en fonction des caractéristiques de la boucle locale et du Site. Seuls les ingénieurs et techniciens certifiés OcciCom sont habilités à intervenir sur les Routeurs vendus par OcciCom. Le Client indiquera, lors de la phase d'installation l'adresse IP prévue pour le Routeur ainsi que le masque de sous-réseau, et éventuellement les routes à paramétrer. L'ajout de routes ou de réseaux supplémentaires peut être demandé au support technique OcciCom lequel précisera au Client les éventuelles implications financières et/ou de calendrier de ces ajouts.

## ARTICLE 32. CONDITIONS A LA FOURNITURE DU SERVICE

### 32.1 Éligibilité du Site

L'Éligibilité du Site dépend du type et du dimensionnement des infrastructures de télécommunication installées à proximité du Site. L'étude d'éligibilité théorique est réalisée avant la Commande de Service. Ainsi, l'Éligibilité réelle peut être différente de l'éligibilité théorique et pourra conduire OcciCom à proposer le Service avec une technologie autre que celle initialement prévue, impliquant éventuellement un surplus de facturation soumis à accord du Client.

Le type et les caractéristiques du Lien d'Accès portent la mention « sous réserve technique » (ST). Le Client est informé que, lors de l'étude technique terrain menée par l'opérateur en vue de l'installation d'un Lien d'Accès, il est possible que les caractéristiques techniques du Site concerné rendent impossible l'Installation du Lien d'Accès aux caractéristiques initialement prévues dans le Bon de Commande. Ce cas étant assimilé à un cas de force majeure, OcciCom en informera le Client et lui proposera des solutions alternatives. Dans l'hypothèse où les solutions alternatives ne peuvent être installées ou



sont refusées par le Client, OcciCom ne saurait en être tenue responsable et le Bon de Commande sera annulé sans facturation à l'exception des frais engagés par OcciCom, l'opérateur ou ses sous-traitants le cas échéant.

### 32.2 Desserte Interne

La réalisation de la Desserte Interne préalablement à l'installation des Services est sous la responsabilité technique et financière du Client. La Desserte Interne reste la propriété du Client selon les termes de leurs engagements, et son maintien en conditions opérationnelles de bon fonctionnement est également sous sa responsabilité. En outre, le Client doit, si nécessaire, obtenir l'autorisation du propriétaire pour que OcciCom ou ses sous-traitants puissent installer les installations de télécommunication nécessaires à l'accès sur la propriété et/ou utiliser les installations existantes. Le raccordement du réseau privé au Routeur d'accès fourni par OcciCom est à la charge du Client.

Dans l'hypothèse où la Desserte Interne ne serait pas opérationnelle au jour convenu d'installation du Lien d'Accès, OcciCom se réserve le droit de facturer des interventions à tort et sera également en droit de déclencher la facturation de l'abonnement mensuel du Lien d'Accès.

### 32.3 Désaturation

L'opération consistant à libérer des paires dans le répartiteur de l'opérateur pour améliorer la disponibilité des ressources sur la boucle locale vers les Sites (ci-après la « **Désaturation** ») peut être nécessaire dans certains cas. Il est indiqué au Client que la Désaturation entraîne des délais supplémentaires dans la livraison du Lien d'Accès. OcciCom avertira le Client de la nécessité d'une opération de Désaturation sur le Bon de Commande, l'extranet OcciCom ou par envoi d'un courrier ou courriel.

Dans certaines hypothèses, des travaux de Désaturation concernant la fibre sur le Site du Client peuvent également entraîner des coûts supplémentaires, qui seront établis sur devis.

### 32.4 Installation

Le Client doit permettre l'accès OcciCom ou de ses éventuels sous-traitants aux Sites.

A défaut, les interventions sur Site avec déplacement OcciCom ou ses sous-traitants seront qualifiées d'intervention à tort et donneront lieu à facturation.

Dans le cas où la fourniture du Service nécessite l'installation d'Équipement(s) sur le Site, le Client met, à ses frais, à la disposition du Prestataire, les emplacements conformes aux prérequis techniques et doit notamment s'assurer :

De l'existence d'une l'infrastructure permettant l'hébergement physique des Équipements (ci-après la « **BAIE** ») ou d'une étagère pour poser l'Équipement,

De la disponibilité d'une alimentation 220 V à proximité. Le Client fait notamment son affaire de fournir une alimentation sécurisée et secourue, prérequis pour assurer le fonctionnement du Service en cas de coupure d'électricité et prévenir les dommages à l'Équipement qui pourraient être causés par des surtensions électriques.

Dans l'hypothèse où deux Équipements doivent être installés :

L'emplacement et l'alimentation doivent être doublés et existants et

La distance séparant les deux Équipements doit être inférieure à 10 mètres.

### 32.5 Mise à disposition d'équipements

OcciCom peut également fournir au Client, à sa demande, divers équipements nécessaires à l'utilisation des Services et devant être paramétrés afin de pouvoir fonctionner avec lesdits Services. Les équipements sont mis à la disposition du Client uniquement pour être utilisés dans le cadre des Services. Le Client s'engage à n'utiliser lesdits équipements que conformément à la documentation technique et est informé que toute modification par rapport aux configurations des équipements fournies par OcciCom est susceptible de compromettre la sécurité des équipements et des informations transmises. Ces divers équipements sont proposés à la location ou à la vente.

#### 32.5.1 Ventes

Les équipements à la vente ont une garantie constructeur de douze (12) mois. OcciCom se réserve la propriété des équipements jusqu'au paiement intégral du prix.

#### 32.5.2 Procédure « RMA »

OcciCom garantit, durant la période locative, le remplacement d'un équipement, après en avoir constaté sa défectuosité. Il est expressément précisé au Client que la procédure de « RMA » est fournie par le Support Technique OcciCom et doit être validée par ce dernier.

Le remplacement d'un équipement ne sera pas effectué si OcciCom constate que les détériorations proviennent notamment d'une usure normale, d'un manque d'entretien, d'une négligence ou d'une utilisation anormale de l'équipement.

### 32.5.3 Défaut de restitution de l'équipement

En cas de défaut de restitution d'un équipement par le Client ou si l'équipement n'est pas restitué en bon état de fonctionnement, ce dernier devra payer l'équipement au prix du catalogue de Service en vigueur ou bien si l'équipement n'est plus commercialisé, au prix du catalogue en vigueur au moment du démarrage de location. Cette règle sera valable également si le Client ne restitue pas un matériel lors d'une procédure de « RMA ».

## ARTICLE 33. CONDITIONS D'UTILISATION DU SERVICE

L'utilisation du Service Connecter doit être faite dans le respect de lois et règlements applicables. En aucun cas, le Client ne doit utiliser le Service pour des pratiques frauduleuses, illégales, abusives et/ ou illicites.

## ARTICLE 34. ENGAGEMENT DE NIVEAU DE SERVICE (« SLA »)

En cas de Notification de Défaillance, OcciCom s'efforcera sur trente (30) jours calendaires, de rendre le Service disponible au moins 99,85% du temps (ci-après désigné l'« **Objectif de Disponibilité du Service** »).

La disponibilité du Service se mesure en pourcentage et est calculée mensuellement (mois calendaire) comme suit :

$$\frac{\text{Disponibilité du Service en pourcent} = [\text{Nombre de minutes totales dans le mois} - \text{Temps d'indisponibilité en minute hors Événements Excusables (tel que ce terme est défini ci-après) dans le mois}]}{\text{Nombre de minutes totales dans le mois}} \times 100$$

Le Client pourra, si un Objectif de Disponibilité du Service n'est pas atteint durant trente (30) jours calendaires, sur demande, bénéficier auprès OcciCom d'un avoir égal à un pourcentage, décrit ci-dessus :

<b>Objectif de Disponibilité du Service</b>	<b>Montant de l'avoir du montant mensuel facturé</b>
De 99,85 à 99,5%	5%
De 99,5 à 97%	10%
Moins de 97%	20%

Les pénalités libératoires mentionnées ci-dessus ne s'appliquent pas, et aucun avoir ne sera émis, pour la période au cours de laquelle le Service fait l'objet d'une Défaillance en raison d'un cas de force majeure ou de l'une des causes suivantes (ci-après individuellement désignés un « **Événement Excusable** ») : (i) un équipement ou un service non fourni par OcciCom (ii) les actes ou omissions du Client (iii) une maintenance planifiée (iv) un trafic du réseau qui excède la capacité du Service (v) les actes ou omissions de tout autre opérateur de télécommunication (vi) l'indisponibilité du Client, ou autre manquement de celui-ci, à coopérer raisonnablement avec OcciCom afin de rétablir le Service.

L'émission par OcciCom d'avoir est soumise à la limite suivante : le montant d'avoir pour le taux de disponibilité du Service émis sur toute période de trente (30) jours calendaires consécutifs sera plafonné à 20% des sommes mensuellement dues au titre du Service défaillant.

## ARTICLE 35. SUSPENSION ET RESILIATION

### 35.1 Résiliation DES SERVICES

Le Service, en tout ou partie, est résiliable par le Client par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception, avec un préavis de trois (3) mois.

Toutefois, certains types de liens d'accès (selon le fournisseur du Prestataire), peuvent nécessiter le respect d'un délai de prévenance supérieur. Dans ce cas, les délais sont indiqués dans le Bon de Commande.

Si la résiliation prend effet pendant la Période Initiale, le Client s'engage à payer les frais de résiliation correspondant à la totalité des mois restants dus au titre du Service.

Si la résiliation prend effet pendant une période de reconduction, le Client s'engage à payer les frais de résiliation correspondant à la totalité des mois restants dus au titre du Service jusqu'à la date anniversaire du Service.

### 35.2 Suspension DES SERVICES

OcciCom est en droit, sans encourir la moindre responsabilité envers le Client, de suspendre, totalement ou partiellement, l'exécution des Services, immédiatement après information du Client par tous moyens, dans les cas suivants : manquement grave du Client à l'une de ses obligations contractuelles essentielles, aux présentes Conditions Particulières et/ou utilisation du Service dans des conditions non conformes à celles définies dans les conditions générales de vente et/ou dans les présentes Conditions Particulières.

### ARTICLE 36. CONDITIONS FINANCIERES ET FACTURATION

La tarification du Service est définie dans le Bon de Commande. Il est précisé que tout mois entamé est dû. Pour le premier mois et le dernier mois en cas de rupture de contrat, la tarification sera calculée au *pro rata temporis* à partir de la Date de Mise en Service ou de Fin de Service.

Au cas où, après avoir arrêté, d'un commun accord avec OcciCom, le calendrier des installations, le Client devait décider, pour toute raison relevant de son ressort, de décaler une ou plusieurs dates d'installation prévues, le Client accepte expressément que le Service soit facturé comme indiqué à compter de la date d'installation opérateur et ce même en l'absence de Services effectifs.

Dans le cas d'une Désaturation, cette dernière fera l'objet d'un devis spécifique émis par OcciCom. Dans l'hypothèse d'une intervention à tort, cette dernière sera facturée au tarif en vigueur.

### ARTICLE 37. RESPONSABILITE

En sus des exclusions et limitations de responsabilité prévues dans les conditions générales de vente du Prestataire, ce dernier décline toute responsabilité du fait :

Du non-respect des présentes Conditions Particulières ;

Mauvaise utilisation et/ou utilisation frauduleuse ou à des fins illégales des Equipements mis en place par OcciCom par le Client ;

Utilisation illégale du Service notamment le détournement des Adresses IPv4 ;

Ouverture par le Client, pour quelque raison que ce soit, dans son ou ses systèmes informatiques d'une ou plusieurs adresse(s) IP publique(s) ;

Ajout par le Client, sans information préalable au Prestataire, dans son ou ses systèmes ou réseaux informatiques, de lignes de télécommunication, routeurs, modems, et d'une façon générale ajout de tout Equipement, de tout programme informatique et toute modification de son système d'information susceptible(s) de créer des Incidents ;

Faute, négligence, omission, mauvaise utilisation ou non-respect des directives OcciCom par le Client, dans l'utilisation des Services ;

Non-respect par le Client des consignes s'agissant de la mise en place des Equipements nécessaires à la fourniture du Service ;

De l'absence de souscription du Service Firewall, le Client fera son affaire de la sécurité de son réseau;

D'une l'Eligibilité réelle du Site différente de l'Eligibilité théorique ;

D'une surtension électrique entraînant des dysfonctionnements du Service ;

Du vol ou la perte des paramètres de connexion au Lien d'Accès.

### ARTICLE 38. OBLIGATIONS DU CLIENT

#### 38.1 Transmission et/ou utilisation de données sur Internet

Le Client s'interdit de transmettre et/ou utiliser sur Internet toutes données prohibées, illicites, illégales, contraires aux bonnes mœurs ou à l'ordre public, ou portant atteinte aux droits des tiers et notamment à un droit de propriété intellectuelle. De manière générale, il est expressément indiqué au Client que les présentes Conditions Particulières ne portent pas sur le contenu des Services ou autres informations que le Client pourrait consulter ou transmettre *via* Internet.

#### 38.2 Utilisation des paramètres de connexion du Lien d'Accès

Le Client sera exclusivement responsable des paramètres de connexion du Lien d'Accès (lesdits paramètres comprennent notamment ses identifiants radius et adresses IP) et de toute utilisation du Service avec lesdits paramètres.

Le Client notifiera immédiatement au Prestataire la perte, le vol d'un ou de plusieurs paramètres de connexion du Lien d'Accès ou du fait qu'il a des raisons de croire qu'un ou plusieurs paramètres de connexion du Lien d'Accès ont été découverts. Si elle estime que cela est nécessaire, OcciCom pourra désactiver et remplacer immédiatement lesdits paramètres de connexion (ou demander au Client d'en choisir un nouveau).

### ARTICLE 39. OBJET

Les présentes Conditions Particulières ont pour objet de définir les conditions selon lesquelles OcciCom fournit à son Client le Service de téléphonie hébergée.

### ARTICLE 40. DEFINITIONS

Les termes suivants assortis d'une lettre majuscule sont définis dans les présentes conditions particulières ou ont la signification qui leur est donnée ci-après :

« **Affectataire** » désigne l'utilisateur de la ressource en numérotation

« **Client(s)** » désigne une personne physique ou morale professionnelle dotée de la capacité de contracter et qui souscrit à l'un des Services proposés par OcciCom.

« **Code d'Accès** » désigne le couple constitué d'un nom d'utilisateur et d'un mot de passe pour se connecter à une interface d'administration des services.

« **Compte SIP** » désigne le couple constitué d'un nom d'utilisateur et d'un mot de passe qui permet d'identifier l'utilisateur sur le réseau de l'opérateur lorsqu'il tente d'émettre et recevoir des appels.

« **Défaillance** » désigne l'indisponibilité manifeste et durable d'un Service ou d'un élément de Service rendant son utilisation impossible.

« **Fair-Use** » désigne le quota mis en place par OcciCom durant lesquels le renvoi d'appels sont inclus dans les forfaits.

« **Identifiant d'appelant** » désigne le numéro renseigné et présenté par l'équipement lors de l'émission d'un appel au destinataire. Ce numéro est également utilisé pour identifier l'origine, et la qualité de l'appelant. « **Lien d'Accès** » désigne une liaison de télécommunications permettant de relier le Site au réseau internet.

« **Plateforme technique** » désigne une infrastructure physique ou logicielle exploitée par un opérateur de communications électroniques ou un tiers qui rend possible l'envoi et la réception, directe ou indirecte, par un destinataire des appels ou messages dans le cadre d'une prestation liée à un service de communications électroniques. Elle est notamment utilisée pour les échanges voix et messages entre le Client et sa clientèle (RDV, SAV, livraison etc...).

« **Prestataire** » désigne OcciCom fournissant le Service.

« **RMA** » ou (*Retour Matériel Autorisé*) désigne la procédure de retour de matériel.

« **Routeur** » désigne le matériel qui sert d'intermédiaire pour assurer le routage des paquets IP entre deux ou plusieurs réseaux en fonction des adresses IP.

« **SACEM** » ou « **Société des Auteurs, Compositeurs et Éditeurs de Musique** » est la société de gestion collective des droits d'auteur d'œuvres musicales.

« **Service(s)** » désigne la ou les prestations fournies par OcciCom et décrites à l'article 3.

« **Site(s)** » désigne les locaux physiques du Client dans lesquels le ou les Service(s) doivent être installés.

« **Serveur Vocal Interactif** » ou « **SVI** » désigne le Service permettant l'accueil, l'analyse de données des appels et l'orientation de l'appelant vers la bonne destination.

« **Système automatisé d'appels ou d'envois de messages** » ou « **Système automatisé** » désigne un système émettant des appels ou des messages de manière automatique vers un ou plusieurs destinataire(s) conformément aux instructions établies pour ce système.

« **Terminaux IP** » désignent l'équipement qui, utilisant la technologie IP, permet la connexion au réseau OcciCom en vue d'émettre et recevoir des communications.

« **Utilisateur** » désigne un utilisateur du Client. Le Client est entièrement responsable des agissements de ses Utilisateurs.

Les mots « **jour** », « **semaine** » et « **mois** » auront, respectivement, les significations suivantes : « jour ouvré en France », « semaine calendaire » et « mois calendaire ».

### ARTICLE 41. DESCRIPTION DU SERVICE

#### 47.1 Service de Téléphonie Hébergée

Le Service de Téléphonie Hébergée est un service téléphonique permettant d'acheminer via le réseau les communications téléphoniques en provenance ou à destination des numéros du client. Le service Téléphonie Hébergée permet également de bénéficier, via la plateforme de Service, de fonctionnalités de téléphonie.

Ce Service comprend la livraison d'un Compte SIP, fonctionnant avec des Terminaux et/ou des applicatifs fournis par OcciCom.

#### 47.2 Services associés

Le Service de Téléphonie Hébergée peut s'accompagner de services associés décrits dans le Bon de Commande comme notamment :



Gestion de groupement d'appels  
Applications de communications unifiées et/ou softphone  
Service de pont de conférence  
Service mail to fax; fax to mail  
Serveur Vocal Interactif  
Service de messagerie vocale

### 47.3 MUSIQUE PERSONNALISEE

Dans le cadre du Service, des musiques libres de droits sont par défaut fournies, le Client a par ailleurs la possibilité de charger des musiques personnalisées.

Le Client est expressément informé que la diffusion de musique à un public est soumise à une déclaration auprès de la SACEM. (<https://clients.sacem.fr/autorisations/musique-d-attente-telephonique>).

Le Client s'engage à respecter les dispositions du Code de la propriété Intellectuelle et fera son affaire personnelle de toute réclamation ou action de tiers pouvant survenir du fait des musiques qu'il aura sélectionné.

## ARTICLE 48. OPTIONS DU SERVICE

Les options du Service sont susceptibles d'évoluer et seront communiquées par OcciCom au Client le cas échéant.

## ARTICLE 49. CONDITIONS PREALABLES A LA FOURNITURE DU SERVICE

### 53.1 Téléphones et softphone IP

Le Client s'engage à n'utiliser que des Terminaux IP et softphone IP commandés *via* OcciCom afin d'assurer l'accès des Services. Dans le cas contraire, le client s'engage à faire valider ses matériels par OcciCom.

Le Client peut acheter ou louer les Terminaux IP ou matériels selon les modalités décrites à l'article « MISE A DISPOSITION DES EQUIPEMENTS ». L'utilisation de Terminaux ou softphone tiers entraîne automatiquement une facturation à la minute non comprise dans les forfaits proposés par OcciCom.

La ligne softphone est un Service de téléphonie destiné à un usage fixe, mais s'appuyant sur tout type de connexion internet (Wi-Fi, 4G ou 5G) pour l'acheminement des communications.

Ce Service fonctionne via une application disponible sur smartphone et tablette (Android ou iOS) ou ordinateur (Windows ou MacOS).

Chaque ligne softphone bénéficie d'un numéro de téléphone fixe (géographique), et permet uniquement d'émettre et de recevoir des communications voix en France, sous réserve d'accès à une connexion internet (Wi-Fi, 4G ou 5G).

**Compte tenu de l'état de l'art et de la nature et de la diversité des moyens techniques les services de communications fournis dans le cadre de la ligne Softphone ne sauraient remplacer les services de téléphonie traditionnels en ce qui concerne l'acheminement des appels à destination des services d'urgence. Il appartient au Client de prendre des dispositions de communications alternatives afin de s'assurer qu'il demeure en mesure d'émettre des appels d'urgence.**

### 53.2 Lien d'accès

Afin de bénéficier des Services, le Client doit s'assurer que chacun de ses sites est raccordé à internet *via* un Lien d'Accès. Le Lien d'Accès doit être calibré afin de supporter la charge supplémentaire induite par les appels VoIP. Le Lien d'Accès ne devra pas forcément être commandé auprès du Prestataire.

### 53.3 Réseau du Client

Le Client devra s'assurer que le réseau informatique des Sites sur lequel sera utilisé les Services, est capable de supporter la charge supplémentaire induite par les appels VoIP et permet le raccordement des Terminaux IP. Le Client devra mettre en place toutes les mesures afin de protéger son réseau informatique contre toute attaque extérieure (piratage ...).

### 53.4 Gestion des ressources en numérotation

#### 53.4.1 Affectation des numéros

L'Utilisateur est informé que l'opérateur affectataire (ci-après la société « OcciCom ») est responsable de l'affectation des ressources en numérotation ainsi que de leur gestion. Ainsi, OcciCom s'engage à affecter au Client les ressources en numérotation mobile qui lui seront commandées par OcciCom pour le compte d'un Client.

#### 53.4.2 Portabilité

Afin de permettre à l'Utilisateur de conserver son numéro tout en changeant d'opérateur, OcciCom se charge de faire effectuer les portabilités pour le compte du Client.

La portabilité des numéros fixes étant soumise à des contraintes inhérentes à ce type d'opérations, un délai de plusieurs semaines peut intervenir avant que la portabilité ne soit mise en œuvre. Le Client devra prendre toutes les précautions qu'il jugera nécessaires afin d'anticiper les conséquences potentielles sur son activité. OcciCom ne peut intervenir en aucune façon ni sur le principe ni sur les délais de mise en œuvre de la portabilité pour les numéros fixe et ne pourra être tenue responsable du non-respect d'une quelconque date de mise en œuvre.

#### 53.4.3 Propriété des numéros

Le Client n'acquiert aucun droit de propriété sur ces numéros qui sont incessibles. Le Client ne pourra en aucun cas céder à un tiers le ou les numéros qui lui ont été affectés ou pour lesquels il a demandé une portabilité.

#### 53.4.4 Utilisation des numéros en tant qu'identifiant d'appelant

Le Client doit recevoir l'accord explicite préalable de l'Affectataire pour pouvoir utiliser un numéro en tant qu'identifiant d'appelant dans chaque appel ou message où il apparaît.

Dans le cas de figure où le Client ne peut rapporter la preuve de cet accord, il pourra faire l'objet des pénalités prévues à l'article 1.13 des présentes.

#### 53.4.5 Réclamation en cas de dysfonctionnement

En cas de dysfonctionnement de la ressource en numérotation, le Client contactera OcciCom. Dans l'hypothèse d'un différend, le Client pourra alors contacter OcciCom qui pourra prendre en charge directement la réponse à toute demande. Le Client peut adresser ses demandes à l'adresse email suivante : [portabilite@occicom.fr](mailto:portabilite@occicom.fr)

### 53.5 Mise à disposition d'équipements

Le Client peut commander divers équipements nécessaires à l'utilisation des Services et devant être paramétrés afin de pouvoir fonctionner avec lesdits Services. Les équipements sont mis à la disposition du Client uniquement pour être utilisés dans le cadre des Services. Le Client s'engage à n'utiliser lesdits équipements que conformément à la documentation technique et est informé que toute modification par rapport aux configurations des équipements fournies par OcciCom est susceptible de compromettre la sécurité des équipements et des informations transmises. Ces divers équipements sont proposés à la location ou à la vente.

#### 53.5.1 Ventes

Les équipements à la vente ont une garantie constructeur de douze (12) mois. OcciCom se réserve la propriété des équipements jusqu'au paiement intégral du prix.

#### 53.5.2 Procédure « RMA »

OcciCom garantit le remplacement d'un équipement, après en avoir constaté sa défectuosité. Il est expressément précisé au Client que la procédure de « RMA » est fournie par le support technique OcciCom et doit être validée par ce dernier.

Le remplacement d'un équipement ne sera pas effectué si OcciCom constate que les détériorations proviennent notamment d'une usure normale, d'un manque d'entretien, d'une négligence ou d'une utilisation anormale de l'équipement.

#### 53.5.3 Défaut de restitution de l'équipement

En cas de défaut de restitution d'un équipement loué par le Client ou si l'équipement n'est pas restitué en bon état de fonctionnement, ce dernier devra payer l'équipement au prix du bon de commande en vigueur ou bien si l'équipement n'est plus commercialisé, au tarif en vigueur au moment du démarrage de location. Cette règle sera valable également si le Client ne restitue pas un matériel lors d'une procédure de « RMA ».

## ARTICLE 54. CONDITIONS D'UTILISATION DU SERVICE

### 56.1 Utilisation du Service : FORFAITS

Article 57. OcciCom met à disposition du Client des forfaits de communications et propose notamment le forfait suivant :

Article 58. Illimité Nationale fixe et mobile et un certain nombre de destinations vers l'international qui comprend :

**58.1** La terminaison vers les appels nationaux fixe en illimité (appels vers des services de téléphonie en 01, 02, 03, 04, 05 et 09) ;

**58.2** La terminaison vers les appels nationaux mobiles (appels vers des services de téléphonie en 06 et 07) ;

**58.3** La terminaison vers les appels vers les destinations internationales indiquées en annexe 2, l'extranet OcciCom ou sur demande du Client.

**58.4** 2h de Fair-Use pour les renvois d'appels.

Article 59. Le Client est informé que les forfaits proposés par OcciCom ne s'appliquent pas dans les hypothèses suivantes :



- Article 60. Pour les professionnels des télécommunications : opérateurs, téléboutiques, téléprospection, phoning, centre d'appels, cartes prépayées, services vocaux.
- Article 61. Un utilisateur appelle au cours du mois plus de 150 numéros différents.
- Article 62. Un utilisateur effectue un renvoi immédiat permanent (au-delà des 2h de Fair-Use).
- Article 63. Un utilisateur appelle au cours du mois plus de 40h.
- Article 64. Un utilisateur utilise plus de trois appels simultanés ou a enregistré plus de trois équipements ou applications de communications (par exemple Softphone) en simultané.
- Article 65. Le Client est informé que la terminaison des appels ne répondant pas à ces critères sera facturée à la minute selon la tarification du Prestataire.
- Article 66. Le Client est expressément informé que OcciCom se réserve le droit de d'établir une facture complémentaire et de suspendre immédiatement l'illimité sur ces Comptes SIP, en cas de non-respect de ces conditions ci-avant énoncées et/ou d'utilisation frauduleuse des Services.

## 66.1 Modalités d'utilisation

### 66.1.1 Code d'Accès

- Article 67. Le Client sera exclusivement responsable du Code d'Accès et de toute utilisation du Service avec ledit code. Le Client notifiera immédiatement au Prestataire la perte, le vol du Code d'Accès ou du fait qu'il a des raisons de croire que le Code d'Accès a été découvert. S'il estime que cela est nécessaire, OcciCom pourra désactiver et remplacer immédiatement le Code d'Accès (ou demander au Client d'en choisir un nouveau).

### 67.1.1 Comptes SIP

- Article 68. Le Client sera exclusivement responsable de ses Comptes SIP et de toute utilisation du Service avec ces derniers.
- Article 69. Le Client notifiera immédiatement au Prestataire la perte, le vol ou du fait qu'il a des raisons de croire qu'un Compte SIP a été découvert. S'il estime que cela est nécessaire, OcciCom pourra désactiver et remplacer immédiatement un Compte SIP (ou demander au Client d'en choisir un nouveau).
- Article 70. Le Client supporte seul les conséquences de la perte ou le vol des Comptes SIP transmis par OcciCom dans le cadre du Service, une présomption d'utilisation porte à ce titre sur le Client. Le Client a la responsabilité de surveiller toute utilisation abusive de ses utilisateurs.

### 70.1.1 Actes de malveillance ou piratage

- Article 71. Le Client ne doit pas effectuer des actes de malveillance sur l'ensemble des Services. Dans l'hypothèse où le Client commettrait des actes de piratages ou de malveillance, la responsabilité OcciCom ne pourrait être engagée par le Client.

### 71.1.1 Utilisations prohibées du Service

#### 71.1.1.1 6.2.4.1. Utilisations prohibées propres aux Systèmes automatisés d'appels ou d'envoi de messages

- Article 72. Le Client ou l'Utilisateur disposant d'un Système automatisé d'appels ou d'envoi de messages doit utiliser pour ce dernier uniquement des numéros ayant une des racines suivantes OZAB soit 0162, 0163, 0270, 0271, 0377, 0378, 0424, 0425, 0568, 0569, 0948 à 0949 inclus (« Numéros polyvalents vérifiés pour les systèmes automatisés ») en tant qu'Identifiant d'appelant.
- Article 73. L'utilisation de tout autre numéro est prohibée sauf exceptions prévues par l'ARCEP.
- Article 74. Dans tous les cas de figure, en ce compris les exceptions prévues par l'ARCEP, l'utilisation en tant qu'identifiant appelant des numéros mobiles à 10 chiffres par le Client ou l'Utilisateur pour un Système automatisé d'appels ou d'envoi de messages est interdite.
- Article 75. Le Client n'ayant pas respecté, ou dont l'Utilisateur n'aurait pas respecté les dispositions du présent article, pourra faire l'objet des pénalités prévues à l'article 1.13 des présentes.

#### 75.1.1.1 6.2.4.2. Utilisations prohibées propres aux échanges avec une Plateforme technique

- Article 76. Le Client ou l'Utilisateur, pour l'usage de sa/ses Plateforme(s) technique(s), ne peut utiliser que des numéros disposant d'une des racines suivantes OZAB (0937, 0938) et OZABP (09390 à 09394 inclus) (Numéros polyvalent pour les échanges avec une Plateforme) en tant qu'Identifiant d'appelant.
- Article 77. Le Client n'ayant pas respecté, ou dont l'Utilisateur n'aurait pas respecté les dispositions du présent article, pourra faire l'objet des pénalités prévues à l'article 1.13 des présentes.

### 77.1.1 Appels téléphoniques à des fins de prospection commerciale non-sollicitée

- Article 78. La sollicitation d'un consommateur par voie téléphonique à des fins de prospection commerciale n'est autorisée que dans les limites des dispositions des articles D.223-9 et L223-1 et suivant du Code de la Consommation.
- Article 79. Le Client s'engage à s'inscrire sur le site Bloctel (<http://www.bloctel.gouv.fr/>) pour obtenir la liste des numéros qui ne souhaitent pas être contactés
- Article 80. En cas de non-respect des dispositions du Code de la consommation, outre les amendes administratives prévues par le même Code, le Client n'ayant pas respecté ou dont l'Utilisateur n'aurait pas respecté les dispositions du présent article pourra faire l'objet des pénalités prévues à l'article 1.13 des présentes.

### ARTICLE 81. ENGAGEMENTS DE NIVEAU DE SERVICE (« SLA »)

- Article 82. En cas de Notification de Défaillance, OcciCom s'efforcera sur un (1) mois calendaire, de rendre le Service disponible au moins 99,85% du temps (ci-après désigné l'« **Objectif de Disponibilité du Service** »).
- Article 83. La disponibilité du Service se mesure en pourcentage et est calculée mensuellement (mois calendaire) comme suit :

$$83.1.1 \quad \text{Disponibilité du Service en pourcent} = \frac{[\text{Nombre de minutes totales dans le mois} - \text{Temps d'indisponibilité en minute hors Evénements Excusables (tel que ce terme est défini ci-après) dans le mois}]}{\text{Nombre de minutes totales dans le mois}} \times 100$$

- Article 86. Le Client pourra, si un Objectif de Disponibilité du Service n'est pas atteint durant trente (30) jours calendaires, sur demande, bénéficier auprès OcciCom d'un avoir égal à un pourcentage, décrit ci-dessus :

Article	Objectif de Disponibilité du Service	de l'Article	Montant de l'Avoir du montant mensuel facturé
Article 89.	De 99,85 à 99,5%	Article 90.	5%
Article 91.	De 99,5 à 97%	Article 92.	10%
Article 93.	Moins de 97%	Article 94.	20%

- Article 95. OcciCom s'efforcera de corriger tout problème ayant causé une Défaillance du Service dans le délai de quatre (4) heures à compter de la constatation OcciCom de la Défaillance sur le Service de téléphonie du Prestataire. Aucune pénalité ne sera due par OcciCom si ce délai quatre (4) heures n'est pas respecté.
- Article 96. Les pénalités libératoires mentionnées ci-dessus ne s'appliquent pas, et aucun avoir ne sera émis, pour la période au cours de laquelle le Service fait l'objet d'une Défaillance en raison d'un cas de force majeure ou de l'une des causes suivantes (ci-après individuellement désignées un « **Evénement Excusable** ») : (i) un équipement ou un service non fourni par OcciCom (ii) les actes ou omissions du Client (iii) une maintenance planifiée (iv) un trafic du réseau qui excède la capacité du Service (v) les actes ou omissions de tout autre opérateur de télécommunication (vi) l'indisponibilité du Client, ou autre manquement de celui-ci, à coopérer raisonnablement avec OcciCom afin de rétablir le Service.
- Article 97. L'émission par OcciCom d'avoir est soumise à la limite suivante : le montant d'avoir pour le taux de disponibilité du Service émis sur toute période de trente (30) jours calendaires consécutifs sera plafonné à 20% des frais mensuels dus au titre du Service défaillant.
- Article 98. Les Objectifs de Disponibilité du Service ne s'appliquent pas si le Client n'a pas commandé ses Liens d'Accès et/ou ses Terminaux et/ou le Routeur via OcciCom. Le Client fera son affaire personnelle de la compatibilité desdits Liens d'Accès et/ou Terminaux et/ou le Routeur avec les Services proposés par OcciCom ou si le défaut constaté n'est pas un élément fourni et administré par OcciCom. Par suite, en aucun cas, le Client ne pourra engager la responsabilité du Prestataire, pour quelque cause que ce soit s'agissant des éléments non fournis par OcciCom.

### ARTICLE 99. OBLIGATIONS DU CLIENT

- Article 100. En sus des dispositions stipulées dans les Conditions générales, le Client s'engage à respecter les conditions d'utilisation du Service décrites aux présentes, ainsi que l'ensemble des dispositions légales et réglementaires

applicables, en ce compris, les conditions d'utilisation et de territorialité définies dans le plan national de numérotation de l'ARCEP.

Article 101. Ainsi, en cas de non-respect desdites dispositions, et notamment des conditions d'utilisation et de territorialité définies dans le plan national de numérotation de l'ARCEP, le Client pourra se voir appliquer les pénalités prévues à l'article 1.13 des présentes.

## ARTICLE 102. RESILIATION

Article 103. Le Service, tout ou en partie, est résiliable à tout moment par le Client via une notification par lettre recommandée, avec un préavis de trois (3) mois.

Article 104. Dans l'hypothèse d'une résiliation durant la Période Initiale par le Client, ce dernier s'engage à payer la totalité des mois restants dus au titre du Service.

Article 105. Si la résiliation prend effet pendant une période de reconduction, le Client s'engage à payer les frais de résiliation correspondant à la totalité des mois restants dus au titre du Service jusqu'à la date anniversaire du Service.

Article 106. Si la résiliation des Services entraîne une restitution des équipements, le Client doit se conformer à ladite restitution telle qu'indiqué à l'article « MISE A DISPOSITION DES EQUIPEMENTS ».

## ARTICLE 107. SANCTIONS ET PENALITES

### 115.1 Suspension des services

Article 116. OcciCom est en droit, sans encourir la moindre responsabilité envers le Client, de suspendre, totalement ou partiellement, l'exécution du Contrat et/ou les Services, immédiatement après information du Client par tous moyens, dans les cas suivants : manquement grave du Client à l'une de ses obligations contractuelles essentielles, aux présentes Conditions Particulières et/ou utilisation du Service dans des conditions non conformes à celles définies dans les conditions générales de vente et/ou dans les présentes Conditions Particulières.

Article 117. OcciCom se réserve le droit de suspendre immédiatement le Compte SIP en cas d'utilisation frauduleuse notamment :

Article 118. En cas de piratage ou de suspicion de piratage des lignes (notamment par le vol ou la perte de Compte SIP) ;

Article 119. En cas de piratage ou de suspicion de piratage du Code d'Accès ;

Article 120. En cas d'actes de malveillance de la part du Client ou via un tiers.

### 120.1 INTERRUPTION DE L'ACHEMINEMENT DU TRAFIC

Article 121. En cas de non-respect des dispositions des articles 1.7.4, 1.10.4 et 1.10.5 des présentes ainsi qu'en cas de non-respect des conditions d'utilisation et de territorialité définies notamment dans le plan national de numérotation de l'ARCEP visés par l'article **Erreur ! Source du renvoi introuvable.** des présentes, OCCICOM se réserve le droit d'interrompre l'acheminement des appels et des messages SMS/MMS du Client, sans délai et sans mise en demeure préalable ainsi que sans préjudice de tous dommages et intérêts auxquels elle pourrait prétendre.

### 121.1 Pénalités

Article 122. En cas de tentatives et/ou de cas avérés de violation des dispositions des articles 1.7.4, 1.10.4 et 1.10.5 des présentes ainsi qu'en cas de tentatives et/ou de cas avérés de non-respect des conditions d'utilisation et de territorialité définies dans le plan national de numérotation de l'ARCEP, et plus généralement en cas de tentatives et/ou de cas avérés de fraude, d'abus ou de manquement aux dispositions légales, réglementaires et déontologiques, OCCICOM se réserve le droit d'appliquer au Client les pénalités et sanctions suivantes :

Article 123. **Facturation d'une pénalité de deux mille (2 000) euros par numéro appelant.**

Article 124. **Facturation d'une pénalité de deux centimes (0,02) euro par tentative d'appel ou appel.**

Article 125. **Refacturation des pénalités appliquées à OcciCom par un autre opérateur**

**Article 126. Application de la tarification correspondant à une origine indéterminée pour les appels dont le pays d'origine du numéro de l'installation appelante ne correspond pas au pays d'origine du numéro présenté pour l'identification de l'appelant.**

Article 127. OcciCom se réserve le droit d'appliquer l'ensemble des pénalités décrites ci-dessus de manière cumulative.

**ARTICLE 128. TOUS LES MONTANTS MENTIONNES DANS LE PRESENT ARTICLE SONT EXPRIMES EN EUROS HORS TAXES.**

## ARTICLE 129. CONDITIONS FINANCIERES ET FACTURATION

Article 130. La tarification du Service est définie par le Bon de Commande, d'Adjonction, de Modification, de Réengagement, étant indiqué que cela peut prendre la forme des données informatiques échangées par les Parties. OcciCom indique que tout mois entamé est dû.



Article 131. Le Client est informé que les Services de téléphonie hébergée sont facturés à compter du mois suivant la commande.

**ARTICLE 132. RESPONSABILITE**

Article 133. En sus des exclusions et limitations de responsabilité prévues dans les conditions générales de vente du Prestataire, ce dernier décline toute responsabilité du fait :

Article 134. Non-respect des présentes Conditions Particulières ;

Article 135. Le réseau informatique du Client n'est pas de la responsabilité OcciCom ;

Article 136. Si les équipements n'ont pas été commandés via OcciCom, ce dernier n'est pas responsable desdits équipements ;

Article 137. En cas de piratage ou de suspicion de piratage des lignes notamment par le vol ou la perte de Compte SIP ;

Article 138. En cas de piratage ou de suspicion de piratage du Code d'Accès ;

Article 139. En cas d'actes de malveillance de la part du Client ;

Article 140. En cas d'intrusion externe d'un tiers sur le réseau informatique du Client.

**ARTICLE 143. OBJET**

Article 144. Les présentes Conditions Particulières ont pour objet de définir les conditions selon lesquelles OcciCom fournit à son Client le Service de téléphonie mobile.

**ARTICLE 145. DEFINITIONS**

Article 146. Les termes suivants assortis d'une lettre majuscule sont définis dans les conditions générales de vente du Prestataire, les présentes conditions particulières ou ont la signification qui leur est donnée ci-après :

Article 147. « **Affectataire** » désigne l'Utilisateur de la ressource en numérotation.

Article 148. « **Carte SIM** » (*Subscriber Identity Module*) désigne la carte à puce du Terminal qui permet l'identification de l'Utilisateur par le réseau du Fournisseur et sa connexion audit réseau à l'aide d'un Terminal.

Article 149. « **Client(s)** » désigne une personne physique ou morale professionnelle dotée de la capacité de contracter et qui souscrit à l'un des Services proposés par OcciCom.

Article 150. « **Code d'Accès** » désigne le couple constitué d'un nom d'utilisateur et d'un mot de passe pour se connecter à une interface d'administration des services.

Article 151. « **Communications** » désigne l'ensemble des communications électroniques émises et reçues par les Utilisateurs et décrites ci-dessous à l'article 3 des présentes Conditions Particulières.

Article 152. « **DATA** » désigne les données liées au service internet utilisé sur le réseau mobile.

**Article 153.** « **Défaillance** » désigne l'indisponibilité manifeste et durable d'un Service ou d'un élément de Service rendant son utilisation impossible.

Article 154. « **Désimlocker** » désigne l'action de débloquer un téléphone mobile, verrouillé par un opérateur de télécommunications, afin de permettre d'utiliser une Carte SIM de n'importe quel opérateur de télécommunications.

Article 155. « **Fair-Use** » désigne l'action qui vise à réduire la vitesse de transmission de la DATA lorsque le quota mis en place par OcciCom a été atteint.

Article 156. « **Fournisseur** » désigne les opérateurs de télécommunications auxquels OcciCom a recours afin de fournir les Services décrits par les présentes Conditions Particulières.

Article 157. « **Identifiant d'appelant** » désigne le numéro renseigné et présenté par l'équipement lors de l'émission d'un appel au destinataire. Ce numéro est également utilisé pour identifier l'origine, et la qualité de l'appelant.

Article 158. « **MMS** » (*Multimedia Messaging Services*) désigne une version enrichie du SMS permettant l'envoi et la réception de messages multimédias.

Article 159. « **Peer to peer** » ou « **Pair-à-Pair** » désigne un mode de téléchargement et d'envoi de données où chaque entité du réseau est à la fois client et serveur afin de partager des fichiers.

Article 160. « **PIN** » (*Personal Identification Number*) désigne le code personnel de l'Utilisateur permettant l'identification sur sa Carte SIM.

Article 161. « **Plateforme technique** » désigne une infrastructure physique ou logicielle exploitée par un opérateur de communications électroniques ou un tiers qui rend possible l'envoi et la réception, directe ou indirecte, par un destinataire des appels ou messages dans le cadre d'une prestation liée à un service de communications électroniques. Elle est notamment utilisée pour les échanges voix et messages entre le Client et sa clientèle (RDV, SAV, livraison etc...).

Article 162. « **RMA** » ou (*Retour Matériel autorisé*) désigne la procédure de retour de matériel.

Article 163. « **Roaming** » ou « **Itinérance** » désigne le procédé qui permet à l'Utilisateur d'utiliser son forfait mobile (DATA et / ou Communications) depuis l'étranger, en dehors du territoire français métropolitain.

Article 164. « **Service(s)** » désigne l'ensemble des prestations fournies par OcciCom et décrites à l'article 3 des présentes.

Article 165. « **Simbox** » ou « **Sim Bank** » désigne le dispositif contenant plusieurs Cartes SIM reliées à une passerelle VoIP (Voix sur IP).

Article 166. « **Site(s)** » désigne les locaux physiques du Client dans lesquels le ou les Service(s) doivent être installés.

Article 167. « **SMS** » (*Short Message Service*) désigne un Service proposé conjointement à la téléphonie mobile qui permet de transmettre des messages textuels de petite taille (limités à 160 caractères).

Article 168. « **Terminal** » désigne l'équipement radioélectrique terminal qui, doté d'une Carte SIM activée sur le réseau du Fournisseur, permet la connexion audit réseau en vue d'émettre des Communications.

Article 169. « **Territoire** » désigne la ou les zones géographiques sur laquelle OcciCom fournit les Services au Client.

Article 170. « **Services de Communications Interpersonnelles Fondées sur la Numérotation** » désigne un service de communications interpersonnelles qui établit une connexion à un numéro ou des numéros figurant dans des plans nationaux ou internationaux de numérotation téléphonique ou qui permet la communication avec un numéro ou des numéros figurant dans des plans nationaux ou internationaux de numérotation.

Article 171. « **Système automatisé d'appels ou d'envois de messages** » ou « **Système automatisé** » désigne un système émettant des appels ou des messages de manière automatique vers un ou plusieurs destinataire(s)

- conformément aux instructions établies pour ce système
- Article 172. « **Utilisateur** » désigne un utilisateur du Client. Le Client est entièrement responsable des agissements de ses Utilisateurs.
- Article 173. Les mots « **jour** », « **semaine** » et « **mois** » auront, respectivement, les significations suivantes : « jour ouvré en France », « semaine calendaire » et « mois calendaire ».

#### **ARTICLE 174. DESCRIPTION DU SERVICE**

- Article 175. Le Service de téléphonie mobile permet de mettre à disposition de l'Utilisateur une Carte SIM ou une eSIM, laquelle permet d'émettre et recevoir des Communications à partir d'un Terminal compatible. Le Terminal doit être expressément autorisé par OcciCom et doit se trouver dans une zone couverte par le réseau mobile du Fournisseur sélectionné.

- Article 176. Le Service de téléphonie mobile inclut :

- Article 177. La mise à disposition de Cartes SIM ;

- Article 178. Pour chaque Carte SIM, au choix de l'Utilisateur, la portabilité de son numéro mobile ou l'attribution d'un nouveau numéro mobile ;

- Article 179. 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 du Fournisseur.

- Article 180. Plus précisément, le Service comprend :

##### **182.1 Services Voix**

- Article 183. Appels voix sortants depuis la France métropolitaine sur réseau du Fournisseur et en Roaming depuis un réseau étranger ;

- Article 184. Appels voix entrants depuis la France métropolitaine sur le réseau du Fournisseur et en Roaming depuis un réseau étranger ;

- Article 185.** Appels voix vers les numéros d'urgence depuis la France métropolitaine sur le réseau du Fournisseur.

##### **185.1 Services SMS**

- Article 186. Envoi de SMS depuis la France métropolitaine sur le réseau du Fournisseur et en Roaming depuis un réseau étranger ;

- Article 187. Réception de SMS depuis la France métropolitaine sur le réseau du Fournisseur et en Roaming depuis un réseau étranger.

##### **187.1 Services MMS**

- Article 188. Envoi de MMS depuis la France métropolitaine sur le réseau du Fournisseur et en Roaming depuis un réseau étranger ;

- Article 189. Réception de MMS depuis la France métropolitaine sur le réseau du Fournisseur et en Roaming depuis un réseau étranger.

##### **189.1 Services DATA**

- Article 190. Echange de DATA depuis la France métropolitaine sur le réseau 2G, 3G, 4G ou 5G du Fournisseur et en Roaming depuis un réseau étranger.

##### **190.1 Offre de Carte SIM dédiée au Roaming Data**

- Article 191. Vente d'une Carte SIM à l'Utilisateur sur laquelle il n'est possible d'effectuer que du trafic DATA, en France comme à l'international.

##### **191.1 Offre de Carte SIM DATA ONLY**

- Article 192. Le Service carte SIM DATA ONLY est le service de radiocommunication publique mobile permettant au Client de doter un (des) Site(s) situé(s) en Zone de couverture 4G ou 5G d'un accès Internet et de services associés, au moyen d'une Carte SIM sur laquelle il dispose d'une ligne mobile à 14 chiffres et d'Equipements compatibles. Le Service est réservé à la transmission de données en France comme à l'international, à l'exclusion des communications voix, des SMS et des MMS.

- Article 193. Le Service Accès Routeur 4G ou 5G permet de bénéficier, selon la configuration choisie par le Client :

- 193.1** Soit d'un accès Internet,

- 193.2** Soit d'un accès et de services internet supervisés,

**193.3** Soit d'un accès et d'un service VPN, tel que décrit dans les Conditions Particulières Connecter.

Article 194. L'attention du Client est attirée sur le fait que, eu égard à la nature du service mobile, le Service est fourni sans engagement de débit et sans garantie de qualité de service.

Article 195. Le Client déclare avoir vérifié préalablement à la souscription du Service :

**195.1** Que celui-ci est en parfaite adéquation avec ses besoins. En particulier, il appartient au Client qui souscrit le Service à titre principal d'apprécier s'il est nécessaire de souscrire un accès fixe de secours en complément de celui-ci.

**195.2** Que le/les Site(s) concerné(s) dispose(nt) d'une bonne réception de la 4G ou 5G à l'intérieur du bâtiment.

Article 196. Le Client est informé que les Equipements nécessaires au Service doivent être installés dans un environnement propice à la réception du signal radio.

Article 197. La mise en service est conditionnée à l'activation de la carte SIM.

Article 198. La Date de Mise en Service intervient, selon les modalités applicables à l'option souscrite par le Client (service VPN ou accès Internet supervisé). La facturation du Service débute à la date d'activation de la SIM.

#### **198.1** 3.7. Ligne Mobile avancé

Article 199. Service permettant de profiter de fonctionnalités avancées pour une ligne mobile (gestions renvois appels, présentation numéro, gestion musique...).

### **ARTICLE 200. OPTIONS DU SERVICE**

Article 201. Les options du Service sont susceptibles d'évoluer et seront communiquées par OcciCom au Client le cas échéant.

### **ARTICLE 202. CONDITIONS PREALABLES A LA FOURNITURE DU SERVICE**

#### **204.1** Format des Cartes SIM

Article 205. OcciCom fournit des Cartes SIM triple découpes. Il est sous la responsabilité de l'Utilisateur de découper la Carte SIM suivant le format attendu par son Terminal.

#### **205.1** Désimlocker

Article 206. Afin de pouvoir fonctionner avec les Services, le Terminal doit être Désimlocké, cette action est à la charge de l'Utilisateur et doit être effectuée auprès de l'opérateur qui a vendu le Terminal.

#### **206.1** DEBIT ET Zone de couverture

Article 207. Le Service ne pourra être pleinement opérationnel que si la couverture réseau est optimale. Il est à la charge de l'Utilisateur de choisir le Fournisseur le plus adéquat. Dans l'hypothèse où le Terminal n'est pas dans une zone couverte par le réseau mobile du Fournisseur sélectionné, le débit et/ou le taux de couverture du(des) Site(s) de l'Utilisateur pourra être limité.

Article 208. L'attention du Client est attirée sur le fait que les Fournisseurs, pour la bonne administration de leur réseau, peuvent mettre en œuvre des mesures de gestion de trafic (priorisation des communications ou réduction des débits en cas de congestion d'un Service) afin de faciliter la transmission des données. Ces mesures peuvent avoir pour effet d'allonger provisoirement la durée de téléchargement de contenus.

Article 209. En tout état de cause, le Service est fourni sans engagement de niveau de service en ce qui concerne le débit ou le taux de couverture.

#### **209.1** Compatibilité du Terminal

Article 210. Afin de pouvoir bénéficier de l'ensemble des Services, l'Utilisateur doit vérifier si son Terminal est compatible avec le réseau du Fournisseur.

#### **210.1** Carte SIM dédiée au Roaming Data

**Article 211.** Les données en Itinérance doivent être activées sur le Terminal afin de pouvoir utiliser la Carte SIM dédiée au Roaming DATA.

Article 212. OcciCom peut proposer également un routeur afin d'y insérer la Carte SIM, le cas échéant.

## 212.1 Gestion des ressources en numérotation

### 212.1.1.1 Affectation des numéros

Article 213. L'Utilisateur est informé que l'opérateur affectataire (ci-après la société « OcciCom ») est responsable de l'affectation des ressources en numérotation ainsi que de leur gestion. Ainsi, l'opérateur affectataire s'engage à affecter au Client les ressources en numérotation mobile qui lui seront commandées par OcciCom pour le compte d'un Client.

### 213.1.1.1 Portabilité

Article 214. Afin de permettre à l'Utilisateur de conserver son numéro tout en changeant d'opérateur, OcciCom se charge de faire effectuer les portabilités pour le compte du Client.

Article 215. Dans l'hypothèse où le Client effectue une souscription avec portabilité, celui-ci doit fournir son numéro (MSISDN) et son Relevé d'Identité Opérateur (RIO).

Article 216. Pour rappel, les conditions nécessaires à la réussite du portage et les conséquences de sa demande sont :

**Article 217.** Le jour de la portabilité le Client doit se trouver en France afin de pouvoir activer sa Carte SIM et obtenir le Service sur le Fournisseur voulu ;

**Article 218.** 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 ;

**Article 219.** 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 ; par suite, le Client fera son affaire personnelle du paiement des sommes éventuellement dues au titre de sa durée d'engagement chez son ancien opérateur.

Article 220. Le Client doit obligatoirement signer un mandat de portabilité afin de pouvoir effectuer l'ensemble des actes nécessaires à sa demande de portabilité auprès de l'opérateur donneur. Au jour de la portabilité demandée, après une éventuelle coupure de service sur un ou plusieurs services (voix, data, SMS...), le numéro de l'abonné devient actif sur la nouvelle Carte SIM. Il suffit d'insérer la nouvelle Carte SIM dans un Terminal. Il peut néanmoins y avoir un court délai de transition.

### 220.1.1.1 Utilisation des numéros en tant qu'identifiant d'appelant

Article 221. Le Client doit recevoir l'accord explicite préalable de l'Affectataire pour pouvoir utiliser un numéro en tant qu'identifiant d'appelant dans chaque appel ou message où il apparaît.

Article 222. Dans le cas de figure où le Client ne peut rapporter la preuve de cet accord, il pourra faire l'objet des pénalités prévues à l'article 1.13 des présentes.

### 222.1.1.1 Réclamation en cas de dysfonctionnement

Article 223. En cas de dysfonctionnement de la ressource en numérotation, le Client contactera OcciCom. Dans l'hypothèse d'un différend, le Client pourra alors contacter OcciCom qui pourra prendre en charge directement la réponse à toute demande. Le Client peut adresser ses demandes à l'adresse email suivante : [portabilite@occicom.fr](mailto:portabilite@occicom.fr)

## 223.1 Mise à disposition des équipements

Article 224. Le Client peut commander divers équipements nécessaires à l'utilisation des Services et devant être paramétrés afin de pouvoir fonctionner avec lesdits Services. Les équipements sont mis à la disposition du Client uniquement pour être utilisés dans le cadre des Services. Le Client s'engage à n'utiliser lesdits équipements que conformément à la documentation technique et est informé que toute modification par rapport aux configurations des équipements fournies par OcciCom est susceptible de compromettre la sécurité des équipements et des informations transmises. Ces divers équipements sont proposés à la location ou à la vente.

### 224.1.1.1 Ventes

Article 225. Les équipements à la vente ont une garantie constructeur de douze (12) mois.

### 225.1.1.1 Procédure « RMA »

Article 226. OcciCom garantit le remplacement d'un équipement, après en avoir constaté sa défectuosité. Il est expressément précisé au Client que la procédure de « RMA » est fournie par le support technique OcciCom et doit être validée par ce dernier.



Article 227. Le remplacement d'un équipement ne sera pas effectué si le Prestataire constate que les détériorations proviennent notamment d'une usure normale, d'un manque d'entretien, d'une négligence ou d'une utilisation anormale de l'équipement.

#### *227.1.1.1 Défaut de restitution de l'équipement*

Article 228. En cas de défaut de restitution d'un équipement loué par le Client ou si l'équipement n'est pas restitué en bon état de fonctionnement, ce dernier devra payer l'équipement au prix du bon de commande en vigueur ou bien si l'équipement n'est plus commercialisé, au tarif en vigueur au moment du démarrage de location. Cette règle sera valable également si le Client ne restitue pas un matériel lors d'une procédure de « RMA ».

## **ARTICLE 229. CONDITIONS D'UTILISATION DU SERVICE**

### **230.1 Utilisation du Service**

#### *230.1.1.1 Cartes SIM*

Article 231. Afin de pouvoir bénéficier des Services, il est indispensable d'être muni d'une Carte SIM fournie par OcciCom ou d'une eSIM ainsi que les codes PIN transmis lors de la fourniture de la Carte SIM.

#### *231.1.1.1 Forfaits voix, data, SMS /MMS et Illimités*

Article 232. OcciCom met à disposition du Client des forfaits d'usages comme des forfaits VOIX DATA et/ou SMS, MMS. OcciCom propose notamment des forfaits full illimité incluant :

Article 233. Les appels nationaux fixes (vers 01, 02, 03, 04, 05 et 09) et mobiles (vers 06 et 07) en illimité ;

Article 234. Les SMS et MMS nationaux (vers 06 et 07) en illimité ;

Article 235. La DATA illimitée jusqu'au Fair-Use et réduit au-delà.

Article 236. Selon les forfaits souscrits, OcciCom met en place des Fair-Use et peut restreindre un ou plusieurs Services afin de limiter les surconsommations et les abus de certains Utilisateurs sur le réseau mobile. Les informations sur le Fair-Use sont communiqués dans le Bon de Commande, l'extranet OcciCom ou sur demande du Client. Le e dépassement de Fair-Use DATA entraîne la coupure DATA de la ligne en Roaming.

Article 237. Les Communications ne répondant pas à ces critères seront facturées selon la tarification décrite dans le bon de commande. OcciCom se réserve la possibilité de facturer rétroactivement le Client, de suspendre certains ou tous les usages, en cas de non-respect de ces limites et/ou d'utilisation frauduleuse des Services.

### **237.1 Modalités d'utilisation**

#### *237.1.1.1 Code d'Accès*

Article 238. Le Client sera exclusivement responsable du Code d'Accès et de toute utilisation du Service avec ledit code. Le Client notifiera immédiatement au Prestataire la perte, le vol du Code d'Accès ou du fait qu'il a des raisons de croire que le Code d'Accès a été découvert. S'il estime que cela est nécessaire, OcciCom pourra désactiver et remplacer immédiatement le Code d'Accès (ou demander au Client d'en choisir un nouveau).

#### *238.1.1.1 Actes de malveillance ou piratage*

Article 239. Le Client ne doit pas effectuer des actes de malveillance sur l'ensemble des Services. Dans l'hypothèse où le Client commettrait des actes de piratages ou de malveillance, la responsabilité OcciCom ne pourrait être engagée par le Client.

#### *239.1.1.1 Cartes Sim*

Article 240. Le Client est responsable de la Carte SIM ou de la eSIM et de toute utilisation du Service avec la Carte SIM/eSIM. Le Client notifiera immédiatement au Prestataire la perte, le vol d'une Carte SIM/eSIM.

#### *240.1.1.1 Service de Roaming*

**Article 241.** OcciCom propose au Client un Service d'Itinérance aux conditions définies par OcciCom, notamment dans le bon de commande.

**Article 242.** L'utilisation de Services de Roaming peut engendrer des frais excessivement onéreux pour le Client.

- Article 243.** S'agissant des services de données en situation d'itinérance, le dispositif de blocage des communications prévu par le Règlement européen n°2015-2120 modifié par le Règlement européen n°2022/612 du 6 avril 2022 peut entraîner des conséquences potentiellement préjudiciables pour un client professionnel en déplacement à l'étranger.
- Article 244.** C'est pourquoi, le Client déclare renoncer au bénéfice du mécanisme d'information et de blocage tel que prévu par le règlement précité.
- Article 245.** Toutefois, le Client bénéficie dans ce cadre :
- 245.1** d'un SMS d'information, lors de sa connexion au réseau local étranger, destiné à l'alerter sur la tarification applicable ;
  - 245.2** d'un SMS d'alerte, afin de l'avertir lors du franchissement de certains seuils de communications.
- Article 246.** L'attention du Client est toutefois attirée sur le fait que pour des raisons techniques la réception des SMS susvisés n'est pas compatible avec les offres internet mobile.
- Article 247.** Le Client pourra demander à bénéficier d'une option de blocage des communications en itinérance.
- Article 248.** Dans le cas d'appels, de SMS, de MMS, de DATA ou en Roaming, la réception des informations de facturation est dépendante des opérateurs mobiles étrangers concernés. La transmission desdites informations peut s'effectuer dans un délai allant jusqu'à quatre-vingt-dix (90) jours. OCCICOM refacturera ces consommations avec un décalage au Client.
- Article 249.** Concernant les Services d'Itinérance au sein de l'Union Européenne, OCCICOM facture les usages sur la même base que les consommations nationales, soit à la consommation, soit inclus dans des forfaits.
- Article 250.** OcciCom se réserve la possibilité de facturer des frais supplémentaires, y compris rétroactivement ou de suspendre la ligne concernée, dès lors que sera constaté un usage abusif des Services d'Itinérance au sens du règlement n°2015-2120, dans les cas suivants :
- Article 251.** Une consommation et une présence plus élevées dans l'Espace Economique Européen qu'en France métropolitaine pendant une période de quatre (4) mois consécutifs.
- Article 252.** Une inactivité prolongée d'une Carte SIM donnée, associée à une utilisation en Itinérance très fréquente, voire exclusive.
- Article 253.** Une activation et utilisation en série de multiples Cartes SIM par le même Utilisateur en Itinérance. Dans ce cas, OcciCom informera l'Utilisateur qui devra, dans un délai de 14 jours, modifier ses usages de sorte qu'ils redeviennent normaux ou non abusifs. A défaut de régularisation par l'Utilisateur à l'issue dudit délai de 14 jours calendaires, OcciCom pourra facturer au Client des frais supplémentaires conformément à la réglementation en vigueur.
- 253.1.1.1 Offre de Carte SIM dédiée au Roaming Data*
- Article 254.** L'offre de Carte SIM dédiée au Roaming ne suit pas les mêmes règles. Le forfait illimité Data International autorise un usage dans les pays indiqués dans le Bon de Commande, l'extranet OcciCom ou sur demande du Client. En cas d'utilisation de forfaits, le Client est expressément informé que ledit forfait s'applique dans la limite d'un Fair-Use spécifié en annexe 2.
- Article 255.** Pour toute utilisation de ligne mobile pour des Services autres que des Services de Communications Interpersonnelles Fondées sur la Numérotation (routeur, objet connecté, ascenseur...), il est nécessaire de souscrire une offre de Carte SIM DATA ONLY spécifiée à l'article 3.6 des présentes.
- 255.1.1.1 Utilisations prohibées*
- 255.1.1.2 Utilisations prohibées propres aux numéros mobiles à 10 chiffres*
- Article 256.** Les numéros mobiles à 10 chiffres (06 et 07) doivent exclusivement être utilisés :
- Article 257.** En vue de fournir des Services de Communications Interpersonnelles Fondées sur la Numérotation
- Article 258.** Par une personne physique unique.

Article 259. Toute autre utilisation par le Client ou par un de ses Utilisateurs des numéros mobiles est interdite notamment les communications entre une plateforme technique et un utilisateur final ainsi que la fourniture exclusive de services d'accès à internet.

Article 260. Le Client n'ayant pas respecté, ou dont l'Utilisateur n'aurait pas respecté les dispositions du présent article, pourra faire l'objet des pénalités prévues à l'article 10.4 des présentes.

#### 260.1.1.1 Utilisations prohibées propres aux Systèmes automatisés d'appels ou d'envoi de messages

Article 261. Le Client ou l'Utilisateur disposant d'un Système automatisé d'appels ou d'envoi de messages doit utiliser pour ce dernier uniquement des numéros ayant une des racines suivantes OZAB soit 0162, 0163, 0270, 0271, 0377, 0378, 0424, 0425, 0568, 0569, 0948 à 0949 inclus (« Numéros polyvalents vérifiés pour les systèmes automatisés ») en tant qu'Identifiant d'appelant.

Article 262. L'utilisation de tout autre numéro est prohibée sauf exceptions prévues par l'ARCEP.

Article 263. Dans tous les cas de figure, en ce compris les exceptions prévues par l'ARCEP, l'utilisation en tant qu'identifiant appelant des numéros mobiles à 10 chiffres par le Client ou l'Utilisateur pour un Système automatisé d'appels ou d'envoi de messages est interdite.

Article 264. Le Client n'ayant pas respecté, ou dont l'Utilisateur n'aurait pas respecté les dispositions du présent article, pourra faire l'objet des pénalités prévues à l'article 10.4 des présentes.

#### 264.1.1.1 Utilisations prohibées propres aux échanges avec une Plateforme technique

Article 265. Le Client ou l'Utilisateur, pour l'usage de sa/ses Plateforme(s) technique(s), ne peut utiliser que des numéros disposant d'une des racines suivantes OZAB (0937, 0938) et OZABP (09390 à 09394 inclus) (Numéros polyvalent pour les échanges avec une Plateforme) en tant qu'Identifiant d'appelant.

Article 266. Le Client n'ayant pas respecté, ou dont l'Utilisateur n'aurait pas respecté les dispositions du présent article, pourra faire l'objet des pénalités prévues à l'article 10.4 des présentes.

#### 266.1.1.1 Appels téléphoniques à des fins de prospection commerciale non-sollicitée

Article 267. La sollicitation d'un consommateur par voie téléphonique à des fins de prospection commerciale n'est autorisée que dans les limites des dispositions des articles D.223-9 et L223-1 et suivant du Code de la Consommation.

Article 268. Le Client s'engage à s'inscrire sur le site Bloctel (<http://www.bloctel.gouv.fr/>) pour obtenir la liste des numéros qui ne souhaitent pas être contactés

Article 269. En cas de non-respect des dispositions du Code de la consommation, outre les amendes administratives prévues par le même Code, le Client n'ayant pas respecté ou dont l'Utilisateur n'aurait pas respecté les dispositions du présent article pourra faire l'objet des pénalités prévues à l'article 10.4 des présentes.

### ARTICLE 270. ENGAGEMENT DE NIVEAU DE SERVICE (« SLA »)

Article 271. En cas de Notification de Défaillance, OcciCom s'efforcera sur un (1) mois calendaire, de rendre le Service disponible au moins 99,85% du temps (ci-après désigné l'« **Objectif de Disponibilité du Service** »).

Article 272. La disponibilité du Service se mesure en pourcentage et est calculée mensuellement (mois calendaire) comme suit :

272.1.1 Disponibilité du Service en pourcent = [Nombre de minutes totales dans le mois – Temps d'indisponibilité en minute hors Evénements Excusables (tel que ce terme est défini ci-après) dans le mois]

Article 273. /Nombre de minutes totales dans le mois

Article 274. X 100

Article 275. Le Client pourra, si un Objectif de Disponibilité du Service n'est pas atteint durant trente (30) jours calendaires, sur demande, bénéficier auprès OcciCom d'un avoir égal à un pourcentage, décrit ci-dessus :

Article 276.	Objectif Disponibilité Service	Article 277. du	Montant de l'Avoir du montant mensuel facturé
Article 278.	De 99,85 à 99,5%	Article 279.	5%
Article 280.	De 99,5 à 97%	Article 281.	10%
Article 282.	Moins de 97%	Article 283.	20%

Article 284. Les pénalités libératoires mentionnées ci-dessus ne s'appliquent pas, et aucun avoir ne sera émis, pour la période au cours de laquelle le Service fait l'objet d'une Défaillance en raison d'une insuffisance de débit ou de couverture comme indiqué au 5.3, d'un cas de force majeure ou de l'une des causes suivantes (ci-après individuellement désignées un « **Événement Excusable** ») : (i) un équipement ou un service non fourni par OcciCom (ii) les actes ou omissions du Client (iii) une maintenance planifiée (iv) un trafic du réseau qui excède la capacité du Service (v) les actes ou omissions de tout autre opérateur de télécommunication (vi) l'indisponibilité du Client, ou autre manquement de celui-ci, à coopérer raisonnablement avec OcciCom afin de rétablir le Service.

Article 285. L'émission par OcciCom d'avoir est soumise à la limite suivante : le montant d'avoir pour le taux de disponibilité du Service émis sur toute période de trente (30) jours calendaires consécutifs sera plafonné à 20% des frais mensuels dus au titre du Service défaillant.

#### ARTICLE 286. OBLIGATIONS DU CLIENT

Article 287. En sus des dispositions stipulées dans les Conditions générales, le Client s'engage à respecter les conditions d'utilisation du Service décrites aux présentes, ainsi que l'ensemble des dispositions légales et réglementaires applicables, en ce compris, les conditions d'utilisation et de territorialité définies dans le plan national de numérotation de l'ARCEP.

Article 288. Ainsi, en cas de non-respect desdites dispositions, et notamment des conditions d'utilisation et de territorialité définies dans le plan national de numérotation de l'ARCEP, le Client pourra se voir appliquer les pénalités prévues à l'article 1.13 des présentes.

Article 289. Le Client s'interdit de mettre en œuvre et de permettre tout usage des Services qui pourrait porter atteinte au réseau du Fournisseur et/ ou aux Services fournis par OcciCom, et s'engage également à ce qu'il ne porte pas atteinte aux Services, notamment via :

Article 290. L'utilisation de Simbox dont l'objet est de détourner le trafic fixe vers mobile en trafic mobile vers mobile ;

Article 291. Les usages susceptibles de dégrader la qualité du fonctionnement du Fournisseur tels que les usages de type Peer-to-Peer ou les services permettant le partage entre Utilisateurs de ressources mises à disposition par l'un d'eux ou d'un serveur sur le réseau (ci-après « **NewsGroup** »).

Article 292. En cas de non-respect par l'Utilisateur des engagements mentionnés ci-dessus, et sans préjudice du droit pour OcciCom de demander le cas échéant des dommages et intérêts supplémentaires, le Client reconnaît au Prestataire le droit de lui facturer, à titre de pénalité, une somme correspondant à la pénalité que OcciCom supporte lui-même vis-à-vis du Fournisseur.

Article 293. Le Client s'engage à :

Article 294. Informer immédiatement et par écrit OcciCom 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 ;

Article 295. Ce que les Services ne soient pas utilisés dans un but ou d'une manière contraire aux lois et réglementations en vigueur ;

Article 296. Fournir tous les justificatifs originaux nécessaires lors de l'ouverture de son compte ;

Article 297. Ne pas utiliser et/ou commercialiser les Cartes SIM avec un « boîtier de raccordement radio », un « hérisson » ou une Simbox sous peine de sanctions (cf. « **SUSPENSION** ») ;

Article 298. Garantir au Prestataire la confidentialité de toutes les informations qui lui seront fournies ainsi que la sauvegarde de tous les biens mis à sa disposition ;

Article 299. Ne pas utiliser le Service OcciCom à des fins commerciales facturées spécifiquement ou intégrées (notamment les « routes grises ») ;

Article 300. Informer immédiatement OcciCom et ce, par tout moyen, de la perte ou du vol de sa (ses) Carte(s) SIM, afin

- que sa (ses) ligne(s) soi(en)t mise(s) hors service ;
- Article 301. Informer immédiatement OcciCom du détournement et/ou de l'utilisation non autorisée d'une ou plusieurs lignes.

#### ARTICLE 302. RESILIATION

- Article 303. Le Service, en tout ou partie, est résiliable par le Client par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception, avec un préavis de trois (3) mois.
- Article 304. Si la résiliation prend effet pendant la Période Initiale, le Client s'engage à payer les frais de résiliation correspondant à la totalité des mois restants dus au titre du Service.
- Article 305. Si la résiliation prend effet pendant une période de reconduction, le Client s'engage à payer les frais de résiliation correspondant à la totalité des mois restants dus au titre du Service jusqu'à la date anniversaire du Service.
- Article 306. Si la résiliation des Services entraîne une restitution des équipements, le Client doit se conformer à ladite restitution telle qu'elle est décrite à l'article « MISE A DISPOSITION DES EQUIPEMENTS ».

#### ARTICLE 307. SANCTIONS ET PENALITES

##### 307.1 Suspension

- Article 308. OcciCom est en droit, sans encourir la moindre responsabilité envers le Client, de suspendre, totalement ou partiellement, l'exécution du Contrat et/ou les Services, immédiatement après information du Client par tous moyens, dans les cas suivants : manquement grave du Client à l'une de ses obligations contractuelles essentielles, aux présentes Conditions Particulières et/ou utilisation du Service dans des conditions non conformes à celles définies dans le Contrat et/ou dans les présentes Conditions Particulières.
- Article 309. OcciCom se réserve le droit de suspendre ou résilier une ligne immédiatement après une utilisation frauduleuse en cas de piratage des lignes (notamment utilisation des Simbox ou Newsgroup).
- Article 310. OcciCom se réserve le droit de suspendre une Carte SIM qui aurait été inactive depuis plus de six (6) mois.
- Article 311. OcciCom se réserve le droit de suspendre les Services dans les délais compatibles avec la demande des autorités publiques dans les hypothèses suivantes :
- Article 312.** Le Fournisseur sont requis par les autorités publiques aux fins de suspendre le Service ;
- Article 313.** La licence du Fournisseur est suspendue par les autorités publiques.
- Article 314. OcciCom se réserve le droit de suspendre le(s) ligne(s) immédiatement à la suite de l'action ou l'inaction du Client portant ou risquant de porter gravement atteinte au bon fonctionnement du Service ou du réseau du Fournisseur et/ou au bon fonctionnement des Services d'OcciCom. La Suspension des lignes est suivie d'une mise en demeure de rectifier le manquement adressé par tous moyens comportant un avis de réception au Client. Ce dernier devra faire ses meilleurs efforts afin de rectifier le(s) manquement(s).
- Article 315. Dans toutes les hypothèses décrites ci-dessous, OcciCom se réserve le droit de facturer des frais supplémentaires et **la suspension de la ou les ligne(s) concernée sera immédiate** :
- Article 316. Activation et utilisation en série de multiples Cartes SIM par le même Utilisateur en Itinérance, l'Utilisateur devra, dans un délai de 15 jours, modifier ses usages de sorte qu'ils redeviennent normaux ou non abusifs.
- Article 317. Utilisation du Service de Roaming OcciCom à des fins commerciales facturées spécifiquement ou intégrées (notamment les « routes grises ») ;
- Article 318. Détournement et/ou de l'utilisation non autorisée d'une ou plusieurs lignes,
- Article 319. Il existe des circonstances, notamment l'incompatibilité de l'équipement (y compris le Terminal) utilisé par l'Utilisateur, pouvant causer un dommage au réseau du Fournisseur ou perturber la fourniture des services du Fournisseur à ses propres clients.

##### 319.1 Interruption de l'acheminement du trafic

- Article 320. En cas de non-respect des dispositions des articles 1.7.4, 1.28.1.6 et 6.2.6.4 des présentes ainsi qu'en cas de non-respect des conditions d'utilisation et de territorialité définies notamment dans le plan national de numérotation de l'ARCEP visés par l'article 8 des présentes, OCCICOM se réserve le droit d'interrompre l'acheminement des appels et des messages SMS/MMS du Client, sans délai et sans mise en demeure préalable ainsi que sans préjudice de tous dommages et intérêts auxquels elle pourrait prétendre.

##### 320.1 Pénalités

- Article 321. En cas de tentatives et/ou de cas avérés de violation des dispositions des articles 1.7.4, 1.28.1.6 et 6.2.6.4 des présentes ainsi qu'en cas de tentatives et/ou de cas avérés de non-respect des conditions d'utilisation et de territorialité définies dans le plan national de numérotation de l'ARCEP, et plus généralement en cas de tentatives et/ou de cas avérés de fraude, d'abus ou de manquement aux dispositions légales, réglementaires et déontologiques, OCCICOM se réserve le droit d'appliquer au Client les pénalités et sanctions suivantes :
- Article 322. Facturation d'une pénalité de deux mille (2 000) euros par numéro appelant.
- Article 323. Facturation d'une pénalité de deux centimes (0,02) euro par tentative d'appel ou appel.
- Article 324. Refacturation des pénalités appliquées à OCCICOM par un autre opérateur
- Article 325. Application de la tarification correspondant à une origine indéterminée pour les appels dont le pays d'origine du numéro de l'installation appelante ne correspond pas au pays d'origine du numéro présenté pour l'identification de l'appelant.
- Article 326. OCCICOM se réserve le droit d'appliquer l'ensemble des pénalités décrites ci-dessus de manière cumulative.

**ARTICLE 327. TOUS LES MONTANTS MENTIONNES DANS LE PRESENT ARTICLE SONT EXPRIMES EN EUROS HORS TAXES.**

**ARTICLE 328. CONDITIONS FINANCIERES**

- Article 329. La tarification du Service est définie par le Bon de Commande, d'Adjonction, de Modification, de Réengagement, étant indiqué que cela peut prendre la forme des données informatiques échangées par les Parties à raison de leur utilisation de l'intranet OcciCom ou autre outil ou logiciel, enregistrées par OcciCom.
- Article 330. OcciCom indique que tout mois entamé est dû.

**ARTICLE 331. RESPONSABILITE**

- Article 332. En sus des exclusions et limitations de responsabilité expressément prévues dans le Contrat, OcciCom n'est pas responsable dans les hypothèses suivantes :
- Article 333.** Du non-respect des présentes Conditions Particulières ;
- Article 334. Dans l'hypothèse où le Client accède aux applications informatiques hébergées par son(ses) système(s) d'information via le Service téléphonie mobile, il lui appartiendra de procéder, sous sa seule responsabilité, aux développements informatiques nécessaires.
- Article 335. OcciCom n'est pas responsable des messages non sollicités (SPAM) que l'Utilisateur pourrait recevoir d'un tiers, ni du contenu des informations, logiciels, images, sons, mis à sa disposition par un tiers.
- Article 336. Le Service DATA n'est pas compatible avec les usages de type « Machine to Machine » (M2M), tels que définis par l'ARCEP, qui nécessitent l'attribution de numéros mobiles spécifiques. Le Client s'interdit en conséquence tout usage de ce type.
- Article 337. En cas de piratage ou de suspicion de piratage du Code d'Accès ;
- Article 338. En cas d'actes de malveillance de la part du Client ;
- Article 339. En cas d'intrusion externe d'un tiers sur le réseau informatique du Client.

## Annexe 1 : Accord sur le traitement des Données Personnelles

Chacune des Parties s'engage à respecter toutes les obligations résultant de l'application de la réglementation, en particulier les dispositions issues du RGPD. A cette fin, elles reconnaissent être soumises à une obligation de collaboration pendant toute la durée du Contrat et s'engagent donc mutuellement à se transmettre sans délai toute information, renseignement, document ou fichier leur permettant de maintenir ou de démontrer leur conformité à la réglementation applicable et à s'informer immédiatement de tout manquement ou risque de manquement à ladite réglementation.

Les termes commençant par une majuscule ont la définition qui leur est donnée

Les termes commençant par une majuscule qu'ils soient au singulier ou au pluriel sont définis ci-dessous ou dans les documents contractuels liant les Parties et par l'article 4 du Règlement européen n°2016/679 relatif à la protection des données à caractère personnel :

TERMES	DEFINITIONS
Client	Toute personne physique ou morale bénéficiant des Services OcciCom
Donnée Personnelle ou Donnée à Caractère Personnel	Désigne toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable (ci-après dénommée «Personne Concernée»); est réputée être une «personne physique identifiable» une personne physique qui peut être identifiée, directement ou indirectement, notamment par référence à un identifiant, tel qu'un nom, un numéro d'identification, des Données de localisation, un identifiant en ligne, ou à un ou plusieurs éléments spécifiques propres à son identité physique, physiologique, génétique, psychique, économique, culturelle ou social.
Personne Concernée	Désigne la personne physique à laquelle sont relatives les Données Personnelles.
Réglementation	Désigne l'ensemble des lois et règlements applicables en France en matière de protection des Données Personnelles, notamment la loi dite « Informatique et Libertés » n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, le RGPD et leurs textes subséquents.
Responsable de Traitement	Désigne la personne qui détermine les finalités et les moyens d'un Traitement, c'est à dire l'objectif et la façon de le réaliser.
Service	Désigne la ou les prestations fournies par OcciCom et décrites dans les documents contractuels liant les Parties.
Sous-Traitant	Le Sous-Traitant est la personne qui traite des Données pour le compte d'un autre organisme (« le Responsable de Traitement »), dans le cadre d'un Service ou d'une prestation.
Traitement	Désigne toute opération ou tout ensemble d'opérations effectuées ou non à l'aide de procédés automatisés et appliquées à des Données Personnelles ou des ensembles de Données Personnelles, telles que la collecte, l'enregistrement, l'organisation, la structuration, la conservation, l'adaptation ou la modification, l'extraction, la consultation, l'utilisation, la communication par transmission, la diffusion ou toute autre forme de mise à disposition, le rapprochement ou l'interconnexion, la limitation, l'effacement ou la destruction.
Utilisateur	Désigne toute personne physique qui bénéficie des Services.
Violation de Données Personnelles	Désigne la violation de la sécurité entraînant de manière accidentelle ou illicite, la destruction, la perte, l'altération, la divulgation non autorisée de Données Personnelles transmises, conservées ou traitées d'une autre manière, ou l'accès non autorisé à des Données Personnelles.

### A. Lorsque OcciCom agit en qualité de Sous-traitant

#### 1. Description des Traitements mis en œuvre par OcciCom en qualité de Sous-Traitant.

##### a. Nature des traitements de données personnelles :

OcciCom collecte, enregistre, héberge, conserve, communique, supprime, détruit, les Données Personnelles nécessaires à la fourniture des Services, au titre du Contrat, pour lesquels OcciCom agit en qualité de Sous-Traitant.

b. Finalité des Traitements de Données Personnelles

OcciCom traitera les Données Personnelles dans la mesure nécessaire à la fourniture des Services, au titre du Contrat, pour lesquels OcciCom agit en qualité de Sous-Traitant et selon les instructions du Client.

c. Catégories de Données Personnelles :

Le Client peut fournir des Données Personnelles, dont l'étendue est déterminée et contrôlée par le Client à sa seule discrétion, lesquelles peuvent inclure, sans s'y limiter, les catégories suivantes de Données Personnelles :

- Des données relatives à l'identité (exemple : nom, prénom, etc.) ;
- Des données de contact (exemple : adresse postale, adresse électronique, numéro de téléphone, etc.) ;
- Des données d'identification ;
- Des données de connexion et d'usage (exemple : adresse IP, logs de connexion, etc.).

d. Catégories de Personnes Concernées :

Le Client peut fournir des Données Personnelles au Prestataire relatives aux catégories suivantes de Personnes Concernées, dont l'étendue est déterminée et contrôlée par le Client à sa seule discrétion, et sans toutefois s'y limiter :

- Employés ou contacts des prospects, clients, partenaires et fournisseurs du Client ;
- Employés du Client ;
- Utilisateurs du Client.

e. Durée de conservation :

Les Données Personnelles pour lesquelles OcciCom est Sous-Traitant seront conservées pendant la période convenue avec le Client, Responsable de Traitement, sauf si la législation exige une autre durée nécessaire à l'accomplissement des finalités telles que les obligations réglementaires, fiscales ou comptables du Prestataire.

2. Obligations OcciCom et du Client lorsque OcciCom agit en qualité de Sous-Traitant

a. En qualité de Sous-Traitant, OcciCom s'engage à :

- Ne traiter les Données Personnelles que sur instruction documentée du Client, y compris en ce qui concerne les Transferts de Données Personnelles vers un pays tiers, à moins qu'il ne soit tenu d'y procéder en vertu du droit de l'Union européenne ou du droit français ; dans ce cas nous vous informons de cette obligation juridique avant le Traitement, sauf si le droit concerné interdit une telle information pour des motifs importants d'intérêt public.
- Informer le Client si, selon OcciCom, une instruction donnée par le Client constitue une violation du RGPD ou d'autres dispositions de la Règlementation.
- Mettre en place, conformément aux instructions du Responsable de Traitement, les mesures techniques et organisationnelles, afin d'assurer la sécurité et la confidentialité des Données Personnelles dans le cadre des Services.
- S'assurer que les salariés OcciCom autorisés à traiter les Données Personnelles dans le cadre du Contrat sont soumis à une obligation de confidentialité.
- Dans le cas de demandes reçues d'une autorité compétente et relatives aux Données Personnelles traitées par OcciCom en qualité de Sous-Traitant en vertu du Contrat, à informer le Client (à moins que les lois applicables ou l'injonction d'une autorité compétente ne l'interdisent), et à limiter la communication des Données Personnelles à ce que l'autorité a expressément demandé.
- Tenir compte de la nature du Traitement, aider le Client, par des mesures techniques et organisationnelles appropriées, dans la mesure du possible, à s'acquitter de son obligation de donner suite aux demandes dont les Personnes Concernées le saisissent en vue d'exercer leurs droits prévus au chapitre III du RGPD.
- Aider raisonnablement le Client à garantir le respect de ses obligations prévues aux articles 32 à 36 du RGPD, dans la mesure du possible et compte-tenu de la nature du Traitement et des informations à la disposition du Prestataire.
- En cas de Violation de Données Personnelles, OcciCom s'engage à en informer le Client dans les meilleurs délais. La notification doit décrire la nature de la Violation de Données Personnelles, décrire les conséquences probables de l'incident, ainsi que les mesures prises ou proposées par OcciCom en réponse à la Violation de Données Personnelles.
- Prendre en compte et intégrer les principes de protection des Données Personnelles dès la conception, dans la mesure du possible, et de protection des Données Personnelles par défaut en ce qui concerne les outils utilisés ou mis à votre disposition dans le cadre du Contrat.
- Ne pas communiquer, divulguer ou donner accès aux Données Personnelles, à un tiers non-autorisé sans l'accord préalable et écrit du Client, sauf demande des autorités judiciaires ou administratives habilitées.
- Tenir un registre des opérations de Traitement des Données Personnelles réalisées pour le compte du Client.

b. Les Obligations du Client :

Pour le Traitement des Données Personnelles, vous devez nous fournir par écrit :

- Toute instruction pertinente.
- Toute information nécessaire à la création du registre des activités de Traitement du Sous-Traitant.

Vous avez la responsabilité de vous assurer que :

- Le Traitement des Données Personnelles dans le cadre de l'exécution des Services a une base juridique appropriée (par exemple, le consentement de la personne concernée, les intérêts légitimes du Responsable de Traitement, etc.).



- Toutes les procédures et formalités requises (telles qu'analyse d'impact relative à la protection des données, notification et demande d'autorisation à l'autorité de contrôle compétente en matière de Traitement de Données Personnelles ou à tout autre organisme compétent, le cas échéant) ont été effectuées.
- La Personne Concernée est informée du Traitement de ses Données Personnelles de façon concise, transparente, intelligible et facilement accessible, en utilisant un langage clair et simple, comme le prévoit le RGPD.
- Les Personnes Concernées sont informées et ont à tout moment la possibilité d'exercer facilement les droits relatifs aux Données Personnelles prévus par le RGPD directement auprès du Responsable du Traitement.

L'ensemble des obligations imposées par la Réglementation au Responsable de Traitement sont respectées par le Client. Le Client est responsable de la mise en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour assurer la sécurité des ressources, systèmes, applications et opérations qui ne relèvent pas du périmètre de responsabilité du Prestataire.

#### c. Recours à un Sous-Traitant Ulérieur et transferts internationaux

Le Client reconnaît que le Sous-Traitant peut être amené à avoir recours à des Sous-Traitants Ultérieurs. A ce titre, le Sous-Traitant dispose de l'autorisation générale du Client pour ce qui est du recrutement de Sous-Traitants Ultérieurs. La liste des Sous-Traitants Ultérieurs actuelle est disponible sur demande.

Le Sous-Traitant informera spécifiquement, par écrit, le Responsable de Traitement de tout projet de modification de cette liste par l'ajout ou le remplacement de Sous-Traitants Ultérieurs au moins dix (10) jours à l'avance, donnant ainsi au Responsable de Traitement suffisamment de temps pour pouvoir s'opposer à ces changements avant le recrutement du ou des Sous-Traitants Ultérieurs concernés.

Si le Client ne soumet pas d'objection au Sous-Traitant par écrit dans un délai de dix (10) jours suivant la réception de l'information précitée, il sera considéré avoir accepté le nouveau Sous-Traitant Ulérieur.

Dans le cas où dans le délai de dix (10) jours, le Client s'oppose au traitement de ses Données Personnelles par un Sous-Traitant Ulérieur qui s'avère être essentiel pour la fourniture du Service, les Parties se concerteront et OcciCom fournira ses meilleurs efforts pour trouver une solution qui satisfera les intérêts de l'ensemble des Parties. Si à l'issue d'un délai de trente (30) jours, les Parties ne parviennent pas à trouver un accord, et que le Client maintient son opposition, alors le Client pourra résilier le Service dans les termes et conditions de l'article 12 du Contrat.

En tout état de cause, lorsque OcciCom recrute un Sous-Traitant Ulérieur pour mener des activités de Traitement, il le fait au moyen d'un contrat qui impose au Sous-Traitant Ulérieur, en substance, les mêmes obligations en matière de protection des Données Personnelles que celles imposées au Prestataire en vertu du présent Accord.

Le Client convient que lorsque OcciCom recrute un Sous-Traitant Ulérieur conformément aux dispositions ci-dessus et que ces activités de Traitement impliquent un transfert de Données Personnelles au sens du chapitre V du RGPD (c'est-à-dire vers des pays tiers ou à des organisations internationales), OcciCom et le Sous-Traitant Ulérieur peuvent garantir le respect du chapitre V du RGPD en utilisant les clauses contractuelles types adoptées par la Commission sur la base de l'article 46, paragraphe 2, du règlement (UE) 2016/679, pour autant que les conditions d'utilisation de ces clauses contractuelles types soient remplies.

#### d. Droit des Personnes Concernées

Le Client est pleinement responsable de l'information des Personnes Concernées concernant le Traitement de leur Données Personnelles et les réponses à leurs demandes d'exercice de droits.

Dans l'hypothèse où OcciCom serait récipiendaire d'une demande par une Personne Concernée concernant le Traitement de ses Données Personnelles ou l'exercice d'un droit, OCCICOM s'engage à informer le Client de cette demande dans les meilleurs délais et à collaborer avec le Client pour lui permettre de répondre aux Personnes Concernées.

Le Client reconnaît et convient que, dans l'éventualité où l'assistance OcciCom nécessiterait des ressources importantes de sa part, cette assistance pourra être facturée au Client à condition de le lui notifier et d'obtenir son accord au préalable.

#### e. Suppression et restitution des Données Personnelles

Au terme du Contrat OcciCom s'engage à supprimer, selon le choix du Responsable de Traitement, toutes les Données Personnelles traitées pour le compte du Client, ou renvoyer toutes les Données Personnelles au Client et détruire les copies existantes, à moins que le droit de l'Union européenne ou le droit national n'impose de les conserver plus longtemps. Le Client est seul responsable de faire en sorte que les opérations nécessaires (telles que la sauvegarde, le transfert vers une société tierce, etc.) à la conservation des Données Personnelles soient effectuées avant la résiliation ou l'expiration du Contrat.

#### f. Contact en cas de demandes relatives au Traitement des Données Personnelles

Chacune des Parties s'engage à communiquer à l'autre Partie les coordonnées de la personne à contacter pour toute demande relative au Traitement de Données Personnelles.

Chacune des Parties communiquera à l'autre Partie un email et une adresse postale.

Le Client est informé que nous avons désigné un DPO et peut adresser ses demandes à

g. Dispositions spécifiques aux Audits RGPD

Dans le cadre des Traitements en sa qualité de Sous-Traitant, OcciCom met à la disposition du Client toutes les informations nécessaires pour démontrer le respect des obligations prévues dans l'Accord et pour permettre la réalisation d'audits, y compris des inspections, par le Client ou un autre auditeur qu'il a mandaté, et contribuer à ces audits.

Avant de mettre en œuvre son droit d'audit, le Client avertira OcciCom par Lettre Avec Accusé de Réception en respectant un délai de préavis de soixante (60) jours ouvrés.

Si le Client fait appel à un auditeur externe, il s'assure que ce dernier soit soumis à une obligation légale de confidentialité ou prenne un engagement formel de non-divulgence des informations recueillies chez OcciCom. Le Client s'engage à ne pas faire appel à un prestataire concurrent.

L'audit fait l'objet d'un plan d'audit mutuellement accepté par le Client et OcciCom qui détaille le champ et les conditions de l'audit.

OcciCom n'est tenu de communiquer que les informations strictement nécessaires pour l'audit, à l'exception des informations couvertes par le secret des affaires ainsi que les informations couvertes par des accords de confidentialité.

L'audit ne peut excéder deux (2) jours, il se fait pendant des jours ouvrés entre 9h00 et 18h00 et ne doit pas perturber l'exécution des services du Prestataire.

Les frais d'audit sont à la charge du Client. Si les opérations d'audit engendrent des frais pour OcciCom, il peut en demander le remboursement au Client sur présentation des factures.

Le Client ne peut mettre en œuvre plus d'un audit tous les douze (12) mois.

B. Lorsque OcciCom est Responsable de Traitement.

1. Description des Traitement mis en œuvre par OcciCom

Dans le cadre de son activité OcciCom veille à traiter uniquement les Données Personnelles adéquates, pertinentes et limitées à ce qui est nécessaire à la réalisation des Services souscrits par le Client conformément au principe de minimisation (article 5.1.c du RGPD).

a. Catégorie de Données Personnelles :

OcciCom traite les catégories de Données Personnelles suivantes :

- **Données d'identification/Données de contact** : civilité, nom, prénoms, société, poste occupé, adresse postale, numéro de téléphone (fixe et/ou mobile), adresse de courrier électronique, identifiants techniques de l'Utilisateur ;
- **Données de connexion et d'usage des Services** : logs de connexion, identifiants publicitaires, adresse IP notamment ;
- **Données relatives au support fourni dans le cadre de nos Services** : informations figurant sur les tickets d'incidents ou dans les enregistrements téléphoniques d'un Utilisateur du Client signalant un incident.
- **Données d'interactions avec nos Services** : compte rendu d'interventions, adresses IP utilisées pour visiter notre site, utiliser nos applications et consulter nos e-mails (système d'exploitation utilisé, type d'équipement, etc.) ;
- **Données relatives à la transaction et au suivi de la relation commerciale** : numéro de transaction, détail de l'achat, de l'abonnement, du produit ou Service souscrit, adresse de livraison, historique des achats et des prestations de Services, retour des produits, correspondances avec le Client et service après-vente, échanges et commentaires des Clients et prospects, personne(s) en charge de la relation Client... ;
- **Données relatives aux règlements des factures** : notamment moyens de paiement, données de facturation, modalités de règlement des factures, remises consenties, soldes et impayés ;
- **Données de profil** : par exemple les retours d'informations et réponses aux enquêtes ;
- **Données de trafic et d'acheminement des communications** ;
- **Données hébergées** : Données Personnelles de l'Utilisateur qui peuvent être enregistrées ou conservées (par exemple, les annuaires), données que l'Utilisateur confie au Prestataire dans le cadre de l'utilisation du Service (données hébergées) ;
- **Cookies et autres traceurs déposés sur notre site web et nos applications**. Pour plus d'informations, nous vous invitons à consulter notre politique cookies.

b. Finalité et base légale du Traitement :

Dans le cadre de son activité OcciCom veille à ce que les Données Personnelles soient traitées de manière licite pour des finalités déterminées, explicites et légitimes, conformément à l'article 5.1.a et 5.1.b du RGPD. Vos Données Personnelles peuvent notamment être traitées dans les conditions de licéité et finalités suivantes :

- Base légale : exécution du contrat
  - Finalités :
    - Facturation des Clients
    - Gestion des abonnements et d'utilisation des Services
    - Gestion des équipements
    - Gestion des commandes

- Interventions sur le site du Client
  - Formations aux outils pour le Client
  - Déploiement du réseau
  - Authentification et identification sur le portail Client du Prestataire
  - Communication Clients dans le cadre des opérations de maintenance technique
  - Gestion des impayées
  - Traitement des réclamations et des résiliations
  - Hébergement de Données Utilisateurs
  - Communications nécessaires à l'exécution du contrat
- Base légale : Intérêts légitimes
    - Finalités :
      - Lutter contre la fraude
      - Gestion des impayés
      - Déploiement des produits et des Services du Prestataire
      - Déploiement du réseau
      - Sécurisation des technologies de l'information
      - Réponse aux enquêtes de satisfaction dans le but de déterminer les axes d'amélioration de nos Services
      - Réalisation d'études statistiques
      - Formation des salariés OcciCom en s'appuyant sur les grilles d'analyse et/ou les enregistrements dans un intérêt pédagogique pour le salarié
      - Evaluation des salariés du Prestataire
  - Base légale : Consentement
    - Finalités :
      - Améliorer la qualité de Service sur nos réseaux par collecte d'informations du terminal
      - Identifier les prospects ou le Client et ses besoins ou offres
      - Faire des recommandations personnalisées aux Clients
      - Proposer des offres ciblées et adaptées aux Clients OcciCom et ses filiales
  - Base légale : Obligation légale et réglementaire
    - Finalités :
      - Archiver les données comptables et juridiques
      - Répondre aux demandes de tiers autorisés par la réglementation
      - Répondre aux réquisitions des autorités
      - Gérer les demandes d'exercice des droits des personnes concernées
      - Gestion des précontentieux et contentieux
      - Prévention de la fraude et application des sanctions rattachées.

c. Destinataires des Données personnelles :

Afin d'accomplir les finalités mentionnées ci-dessus, vos Données Personnelles sont transmises uniquement à des destinataires habilités et compétents, conformément à la réglementation en vigueur, à savoir :

- Nos services internes
- Nos Sous-traitants et éventuels prestataires
- Les autorités compétentes à leur demande en réponse à une procédure judiciaire, à des recherches judiciaires, des sollicitations d'informations ou afin de se conformer à d'autres obligations légales.

d. Transferts hors Union-Européenne :

Les Données Personnelles collectées sont susceptibles d'être traitées hors de l'Union-Européenne. Dans ce cas, OcciCom prend les dispositions nécessaires avec ses Sous-traitants et partenaires pour garantir un niveau de protection des Données Personnelles adéquat et ce en tout conformité avec le RGPD et les lois applicables en matière de protection des Données à caractère Personnel.

e. Quels sont vos droits ?

Conformément au RGPD, vous disposez de différents droits sur vos Données Personnelles.

En notre qualité de Responsable de Traitement, vous pouvez nous demander à tout moment l'accès aux Données Personnelles vous concernant, leur rectification, leur effacement (dans la mesure où cela n'empêche pas la bonne exécution de notre relation contractuelle ou le respect des obligations légales) et la limitation d'un ou plusieurs traitements particuliers de Données Personnelles vous concernant, dans les conditions prévues par la Réglementation. Vous disposez par ailleurs du droit de vous opposer à un traitement de vos Données Personnelles dans les conditions fixées par la Réglementation. Il est donc important que les informations que vous transmettez au Prestataire soient exactes et à jour, et que vous nous informiez sans délai de tout changement significatif vous concernant.



Comment exercer vos droits ?

Vous pouvez exercer vos droits en contactant le délégué à la protection des Données OcciCom à l'adresse suivante :

**XXX**

OcciCom vous fournira les informations sur les mesures prises à la suite de votre demande dans un délai d'un mois à compter de la réception de la demande conformément à l'article 12 du RGPD. Dans le cas où votre demande présente un degré de complexité et/ou dans le cas où OcciCom fait face à un nombre de demandes important, le délai de réponse pourra être prolongé de deux mois. Dans ce dernier cas, OcciCom vous fournira, dans un délai d'un mois après la réception de votre demande les motifs de la prolongation.

Par ailleurs, conformément à l'article 12.5 du RGPD, lorsque les demandes sont manifestement infondées ou excessives, notamment en raison de leur caractère répétitif, OcciCom peut exiger le paiement des frais raisonnables qui tiennent compte des coûts administratifs supportés pour fournir les informations, procéder aux communications ou prendre les mesures demandées, ou refuser de donner suite à ces demandes.

f. Introduire une réclamation auprès de la CNIL

Vous pouvez aussi introduire une réclamation auprès de la [CNIL](https://www.cnil.fr/) via son site internet <https://www.cnil.fr/>, dans certains cas déterminés, par le [téléservice de plainte en ligne](#); dans les autres cas non prévus par le téléservice, par le service « [Besoin d'aide](#) » ou par courrier postal en écrivant à :

[CNIL](#)

**3 Place de Fontenoy**

**TSA 80715 – 75334 PARIS CEDEX 07**

Sources et références :

<https://www.cnil.fr/fr>

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/HTML/?uri=CELEX:32016R0679>

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000000886460>