

PREAMBULE

SAT2WAY SARL, exerçant son activité sous la marque commerciale SAT2WAY, propose une gamme complète de services internet par satellite et téléphonie à l'attention de ses clients. Les présentes Conditions Particulières ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles SAT2WAY fournit au client son Service Téléphonie IP (ci-après « le Service »).

Les présentes Conditions Particulières complètent les conditions générales de sat2way, l'Offre Commerciale SAT2WAY, les Bons de commande ainsi que tous éventuels autres documents contractuels avec lesquels elles forment un ensemble indivisible.

Le Client reconnaît en avoir pris connaissance et en avoir irrévocablement accepté les termes et conditions.

1 DEFINITIONS

Outre les définitions précisées dans les Conditions Générales, les termes utilisés dans les présentes Conditions Particulières auront la signification qui suit :

« **Abonnement Téléphonique** » : désigne le service permettant au Client d'être titulaire d'une ligne créée par l'Opérateur Historique.

« **Adresse IP** » : (avec IP pour Internet Protocol) désigne un numéro d'identification qui est attribué à chaque branchement d'appareil à un réseau informatique utilisant l'Internet Protocol. « **Internet Par Satellite** » : désigne la technologie qui permet de transmettre des signaux numériques haut débits sur le réseau satellitaire Ka-SAT ou tout autre réseau satellitaire équivalent.

« **Bande passante** » : désigne la capacité d'un réseau à transmettre des informations, mesurée en bits par seconde. Plus la capacité de la bande passante est grande, plus la quantité d'informations transmises par seconde sera grande.

« **Contrat** » : désigne les formulaires « Informations Administratives du Client », « Bon de Commande », l'Offre commerciale SAT2WAY, les Conditions Générales, les présentes Conditions Particulières ainsi que toutes annexes et avenants présents et/ou ultérieurs.

« **Desserte Interne** » : désigne l'ensemble des infrastructures et équipements nécessaires à l'acheminement du Service (notamment génie civil, chemin de câbles, câbles, etc.) entre le « Point d'Entrée » et le « Point de Terminaison », celle-ci ne pouvant dépasser 3 (Trois) mètres.

« **Equipements de SAT2WAY** » : désigne tout équipement, mutualisé ou dédié, sous la responsabilité de SAT2WAY ou de ses fournisseurs utilisés par SAT2WAY pour fournir le Service.

« **Equipement Terminal** » : désigne l'ensemble des matériels – propriété de SAT2WAY, du Client, installé par ces derniers sur le « Point de Terminaison ».

« **Heures Ouvrables** » : désigne la période de 9h à 18h les Jours Ouvrables.

« **Heures Ouvrées** » : désigne la période de 9h à 18h les Jours Ouvrés.

« **Interruption** » : désigne une période de coupure signalée par le Client ou programmée par SAT2WAY après information préalable du client, pour des raisons liées aux « équipements de SAT2WAY ».

« **Jour Ouvrable** » : désigne tout jour à l'exception du dimanche ou de tout autre jour

férié en France.

« **Jour Ouvré** » : désigne tout jour à l'exception du samedi et du dimanche ou de tout autre jour férié.

« **Lien d'Accès** » : désigne la liaison établie par SAT2WAY jusqu'au « Point de Terminaison » dont le support est en partie une ligne analogique de France Télécom.

« **LRAR** » : désigne Lettre Recommandée avec Avis de Réception ;

« **Octet** » : En anglais « Byte ». Unité utilisée pour la mesure de mémoire (carte mémoire, fichier,...). On exprime cette mesure en octet, kilo-octet (1024 octets), Méga-octet, Giga-octet.

« **Opérateur Historique** » : désigne la société France Télécom..

« **Point d'Entrée** » : désigne le dispositif installé chez l'Utilisateur Final et matérialisant la limite de responsabilité entre la boucle locale cuivre de « l'opérateur historique » et l'Utilisateur Final.

« **Point de Terminaison** » : désigne l'emplacement situé à l'intérieur du « Site Utilisateur » et matérialisé par l'équipement Terminal installé qui constitue la limite de responsabilité du Service fourni par SAT2WAY au Client.

« **Routeur / Modem** » : désigne l'équipement Routeur /Modem, avec câble d'alimentation, filtre et câble téléphonique (d'une longueur d'1 (un) mètre maximum) mis à la disposition du Client par SAT2WAY dans le cadre du Service souscrit.

« **Service** » : désigne le service tel que défini ci-après.

« **Site Utilisateur** » : désigne le(s) bâtiment(s) ou espaces dans lesquels le Client ou un Utilisateur est situé et où « l'équipement Terminal » sera installé.

« **Utilisateur** » ou « **Utilisateur Final** » : désigne un utilisateur du Client.

« **Portabilité** » : La portabilité des numéros, appelée également conservation des numéros, permet à tout abonné de changer d'opérateur tout en conservant son numéro de téléphone.

2 DESCRIPTION DU SERVICE

Dans le cadre du Service « Téléphonie sur IP », SAT2WAY propose à ses Clients un service de téléphonie IP permettant de recevoir et d'émettre des appels vers toutes les destinations (fixe, mobile, numéros spéciaux, international).

L'accès au service est subordonné à ce que le Client dispose d'un accès au réseau Internet par satellite.

SAT2WAY propose plusieurs offres de communications, au forfait ou à la consommation, comme défini sur le Bon de Commande et dont les tarifs sont indiqués sur la grille tarifaire en vigueur au moment de la souscription.

3 LIENS D'ACCES AU RESEAU INTERNET

Dans le cadre de son offre « Téléphonie sur IP », SAT2WAY fournit un lien internet haut débit par satellite dont le débit dépend des caractéristiques de l'abonnement du client. En cas d'utilisation d'une liaison internet d'un autre opérateur, celle-ci devra répondre aux critères d'éligibilité technique de SAT2WAY.

4 EQUIPEMENT D'EXTREMITE

4.1 Equipements fournis par SAT2WAY

4.1.1 Mise à disposition d'un environnement Téléphonique

Dans le cadre du service « Téléphonie par IP », SAT2WAY met à la disposition du Client un environnement téléphonique compatible avec les spécificités technologiques du type d'abonnement choisi.

La durée de mise à disposition coïncide toujours avec la durée d'engagement ou avec la durée effective d'exploitation des services fournis par SAT2WAY.

Le dispositif représentant une valeur technologique importante et la confidentialité des informations contenues dans le dispositif étant primordiale, le Client s'engage à aider SAT2WAY à protéger cette technologie.

Les équipements mis à la disposition du Client y compris leurs logiciels et instructions techniques, demeurent la propriété exclusive, incessible et insaisissable de SAT2WAY ou de ses ayants droit.

Les équipements ne pourront être cédés ou mis à disposition d'un tiers sous quelque forme que ce soit.

Les services techniques de SAT2WAY procèdent au pré-paramétrage des dispositifs avant leur envoi à l'adresse indiquée par le Client, lors de sa souscription au Service.

Une notice d'installation est remise au client, qui procède à la mise en place des équipements qui lui sont livrées.

SAT2WAY s'engage à un remplacement des équipements fournis par lui-même sous deux (2) jours ouvrés en cas de défaillance matérielle confirmée.

4.2.2 Postes téléphoniques en Location :

Les postes téléphoniques mis à la disposition du Client y compris leurs logiciels et instructions techniques, demeurent la propriété exclusive, incessible et insaisissable de SAT2WAY ou de ses ayants droit.

Les équipements ne pourront être cédés ou mis à disposition d'un tiers sous quelque forme que ce soit.

Depuis le jour de leur livraison, jusqu'au jour de leur restitution, le Client aura la qualité de gardien des équipements au sens de l'article 1384 alinéa 1 du Code civil.

Une caution de 30 (Trente) € Hors Taxes par poste sera demandée dès la mise à disposition des équipements.

En fin de contrat, les postes devront être restitués, avec leurs alimentation et accessoires éventuels, en parfait état de fonctionnement. Dans le cas contraire, le montant forfaitaire de la caution ne sera pas restitué.

4.2.3 Postes téléphoniques achetés

Le Client dispose de la possibilité d'acheter les équipements téléphoniques choisis dans l'offre SAT2WAY.

Ces équipements bénéficient d'une garantie Constructeur d'1 (Un) an à compter de la date de leur livraison chez le client. Dans le cadre de cette garantie, tout équipement défaillant devra être retourné à SAT2WAY, avec tous ses accessoires, pour mise en jeu de la garantie. Au cas où le défaut constaté ne relèverait pas des conditions de garantie du fait d'une utilisation non conforme aux spécifications constructeur, SAT2WAY facturera le montant correspondant au nouvel équipement fourni en

remplacement.

4.2.4 Conditions de garanties

SAT2WAY se réserve le droit de refuser l'exécution de la garantie tant que le Client lui sera redevable d'une quelconque somme. De même, sont exclus de la garantie contractuelle :

- les conséquences des modifications et/ou transferts des installations ;
- les conséquences des modifications et/ou transformations dans les caractéristiques des appareils, même celles effectuées à la demande de SAT2WAY ;

- les incidents consécutifs à une mauvaise utilisation des équipements et des Accessoires ou à une utilisation excédant leur taux de charge ;

- les travaux électriques extérieurs aux équipements et Accessoires ;
- l'entretien courant incombant à l'utilisateur ;
- l'entretien d'accessoires, d'adjonctions ou de tous autres dispositifs non fournis par SAT2WAY ;

- la réparation de dégâts résultant de défauts de fabrication d'équipements non fournis par SAT2WAY ainsi que ceux résultant d'un accident de transport, d'une chute des équipements et des Accessoires, d'une défaillance de l'alimentation électrique, de l'installation téléphonique ou de causes autres que celle découlant de l'utilisation normale, le service rendu anormalement difficile par la connexion électronique des appareils à d'autres équipements, ainsi que les dégâts occasionnés par des surtensions électroniques (foudre, EDF...), dégâts causés par l'eau, inondations, etc. ;

- la réparation de dégâts ou de modifications réalisées par des personnes autres que celles autorisées par SAT2WAY ;

- les équipements dont le type et/ou le numéro de série sont rendus non identifiables ;

- les échanges d'équipements demandés pour des pannes fonctionnelles non constatées ;

- le vol ou la perte ;

- les défauts et détériorations provoqués par l'usure naturelle ou par un accident extérieur (montage erroné, entretien défectueux, utilisation anormale...) ou encore par une modification de l'équipement et /ou de l'Accessoire non prévu ni spécifié par SAT2WAY ;

- la détérioration physique des équipements et des Accessoires sans lien avec le fonctionnement normal de ces derniers ;

- la détérioration électrique ou rayonnante (foudre, par exemple) ayant une origine quelconque extérieure aux Terminaux ou à l'un de ses accessoires ;

- le défaut d'exploitation lié aux anomalies de fonctionnement des divers réseaux extérieurs à l'équipement et/ou l'Accessoire ;

Le Client fera parvenir à ses frais et à ses risques, les Terminaux endommagés à l'adresse indiquée par SAT2WAY.

La mise à disposition d'un nouvel équipement en remplacement de celui déclaré hors-service du fait du Client sera faite aux conditions tarifaires figurant au tarif en vigueur au jour de la déclaration d'incident.

4.2.5 Remplacement/ Réparation d'un équipement défaillant

.En cas de défaillance matérielle confirmée de l'équipement fourni par SAT2WAY dans les 5

(Cinq) jours ouvrés suivant la livraison de l'équipement en question, SAT2WAY s'engage au remplacement de celui-ci, sous 2 (Deux) jours ouvrés, en prenant à sa charge les frais de port.

Au-delà des 5 (Cinq) premiers jours suivant la livraison de l'équipement, et jusqu'à l'extinction du Service, en cas de défaillance matérielle de l'équipement en question, SAT2WAY fournira au client, le temps de sa réparation, un équipement de secours dans les 2 (deux) jours ouvrés, après réception d'un formulaire de déclaration d'incident précisant la nature du dysfonctionnement.

Dans les 2 (Deux) jours ouvrés suivant la réception par le client de l'équipement réparé ou du nouvel équipement de secours envoyé par SAT2WAY devra lui être retourné en parfait état physique et de fonctionnement, avec la totalité de ses accessoires et manuels, faute de quoi tout équipement perdu, démonté, modifié ou endommagé, sera facturé au Client aux conditions indiquées.

La réparation, la modification ou le remplacement d'une pièce pendant la période de garantie ne sauraient avoir pour effet de prolonger la garantie des équipements et des Accessoires. Le Client ne pourra prétendre à aucune indemnisation et renonce à mettre en cause la responsabilité de SAT2WAY du fait de l'indisponibilité de son (ou ses) équipement(s) durant les phases de dysfonctionnement et de réparation.

5 PORTABILITE

5.1 Procédure de demande de Portabilité

Le client d'un Opérateur Donneur, qui souhaite la Portabilité de son ou ses numéros auprès de SAT2WAY, devra lors de la Souscription au Service de SAT2WAY, présenter concomitamment une demande de Portabilité de son ou ses numéros. SAT2WAY vérifie la capacité du client à demander la portabilité. Si l'ensemble de ces conditions est respecté, SAT2WAY finalise la demande du client en lui indiquant la date à laquelle le portage sera réalisé.

SAT2WAY informe le client, par les présentes dispositions, des conditions nécessaires à la réussite du portage (conditions d'éligibilité) et des conséquences de sa demande, à savoir :

- le droit à la Portabilité est acquis au client sous réserve du respect des critères d'éligibilité,

- la demande de portabilité du ou des numéros vaut demande de résiliation du contrat du client auprès de son Opérateur Donneur en ce qui concerne le ou les numéros portés,

- la résiliation du contrat prend effet avec le portage effectif du ou des numéros, sans préjudice des dispositions contractuelles relatives aux durées minimales d'engagement souscrites auprès de l'Opérateur Donneur.

Le client mandate SAT2WAY pour effectuer en son nom et pour son compte l'ensemble des actes nécessaires à sa demande de portabilité, en particulier auprès de l'Opérateur Donneur afin notamment de mettre en oeuvre la demande de résiliation du ou des abonnements pour le(s)quel(s) la demande de Portabilité est effectuée. SAT2WAY devient le seul interlocuteur du client concernant sa demande de Portabilité, au même titre qu'en ce qui concerne sa Souscription.

5.2 Conditions d'éligibilité

Pour effectuer une demande de Portabilité, le client doit fournir à SAT2WAY deux informations :

- Le(s)numéro(s) tête de ligne : NDI

- La liste de toutes les SDA attachées au(x) numéro(s) NDI.

La demande de Portabilité sera impossible dans les cas où ces deux informations sont fausses ou incomplètes.

Par conséquent, le client doit conserver son éligibilité à la Portabilité de son ou ses numéros jusqu'au portage effectif des dits numéros, pour lesquels il a effectué une demande de Portabilité. Toute perte d'éligibilité, en cours de demande, emporte la caducité de la demande de portabilité du client, étant précisé que cette caducité est sans effet sur le ou les Contrat(s) SAT2WAY souscrit(s) par le client.

5.3 Détermination de la date de portage

La date de portage est déterminée en tenant compte du délai minimum de 8 (Huit) jours ouvrés imposé par la procédure de Portabilité. La demande de portabilité est lancée une fois l'installation téléphonique validée par le client et par SAT2WAY. Le client est informé par SAT2WAY de la date et la plage horaire du portage du ou des numéros. Une fois déterminée, cette date ne peut faire l'objet d'aucune modification à l'initiative du client.

5.4 Traitement de la demande de portage

SAT2WAY envoie, en qualité de mandataire du client, la demande de portage à l'Opérateur Donneur, afin que ce dernier vérifie les conditions d'éligibilité de cette demande. Si ces conditions sont remplies, la demande est validée par l'Opérateur Donneur qui le notifie à SAT2WAY afin de finaliser la demande du client. A l'inverse, si l'une de ces conditions n'est pas remplie, l'Opérateur Donneur notifie à SAT2WAY le ou les motifs d'inéligibilité de la demande. Le client est informé par SAT2WAY dans les meilleurs délais du motif d'inéligibilité de sa demande de Portabilité et, le cas échéant, des moyens lui permettant de rendre sa ou ses lignes éligibles à la Portabilité.

5.5 Jour du portage

Le jour du portage, la période d'interruption de service pendant laquelle le client ne dispose pas de l'ensemble de ses services (appels entrants) que ce soit chez l'Opérateur Donneur ou chez SAT2WAY est d'environ une heure. Cette durée peut se voir élargir en cas de problème de connexion avec l'opérateur preneur. L'interruption de service ne pourra en aucun cas ouvrir droit à une quelconque indemnisation pour le client.

Si le portage n'a pas lieu à la date prévue, le client doit s'adresser à SAT2WAY afin que celle-ci identifie l'origine de l'anomalie. A l'égard de SAT2WAY, la non réalisation du portage d'un numéro ne remet nullement en cause le ou les Contrat(s) SAT2WAY souscrit(s) par le Client. Dans ce cas, la mise en service de la ou des lignes sera effectuée à la date prévue du portage et un ou plusieurs nouveaux numéros seront attribués au client.

5.6 Annulation de la demande de Portabilité à l'initiative du client

Le client ayant souscrit au Service SAT2WAY et ayant choisi le service de Portabilité du numéro peut décider d'annuler le choix de cette option et renoncer au portage de son ou ses numéros. SAT2WAY accepte cette annulation de la demande de Portabilité formulée par le client sous réserve que cette demande lui soit adressée par courrier recommandé au plus tard quatre (4) jours avant la date prévue pour le portage du ou des numéros. Si la demande d'annulation de la Portabilité n'est pas adressée à SAT2WAY dans ce délai, l'annulation ne pourra être traitée. L'annulation de la demande de Portabilité du numéro, à l'initiative du client, est sans effet sur le ou les Contrat(s) SAT2WAY souscrit(s) auprès de SAT2WAY. Cette annulation emporte toutefois annulation de la demande de résiliation du contrat du client auprès de son Opérateur Donneur, en ce qui concerne le ou les numéros à porter, et vaut mandat expresse du client donné à SAT2WAY d'effectuer les actes nécessaires d'annulation de la demande de résiliation du contrat du client auprès de son Opérateur Donneur. Si le client souhaite toutefois confirmer la résiliation auprès de l'Opérateur Donneur, il lui appartiendra d'en faire directement la demande auprès de l'Opérateur Donneur.

5.7 Remarques sur la parution Annuaire

Dans le cadre du service, sous réserve des dispositions légales et réglementaires en vigueur, SAT2WAY transmet aux sociétés éditrices de services d'annuaires et de renseignements téléphoniques avec lesquelles SAT2WAY a contracté (ci-après « les Editeurs »), par le biais de la liste « Annuaire universel » tenue par SAT2WAY.

Le délai de parution dépendant des conditions et fréquences d'édition propres aux Editeurs, SAT2WAY ne peut s'engager sur un délai de parution des données communiquées par le Client

L'inscription ne saurait en aucun cas valoir garantie de l'utilisation des données d'inscriptions par les Editeurs, ces derniers pouvant souhaiter collecter les dites données directement auprès du Client, et/ou subordonner l'utilisation de ces données à la conclusion d'un contrat avec le Client portant sur les conditions techniques, financières et/ou juridiques de leur collecte.

Les Editeurs peuvent mettre en place, sous leur entière responsabilité, des règles éditoriales contraignantes et procèdent à des traitements sur certaines données transmises (rubricage de l'activité professionnelle, type et format de parution du numéro notamment), et sont susceptibles de contacter les Utilisateurs Finaux pour vérification de l'exactitude ou de la véracité des données les concernant, notamment de la profession ou activité qu'ils auront pu mentionner.

Le client est informé qu'il peut, dans les conditions prévues aux articles 35 et 36 de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978, rectifier, compléter, clarifier, mettre à jour ou effacer les données de la Liste les concernant. Le Client est informé que, lors d'une Commande du Service pour un Numéro de référence, France Telecom demande aux sociétés éditrices d'annuaires la résiliation de l'inscription du Client ou de l'Utilisateur Final à l'Annuaire Universel pour le Numéro de référence correspondant.

Toutefois, le client est informé que, concernant

la parution Annuaire, SAT2WAY

- ne peut modifier les parutions qui ont été créées avant la souscription des offres chez SAT2WAY. Ces modifications doivent être faites directement par le client auprès des pages jaunes et tout autre site de parution Annuaire

- a la capacité de créer de nouvelles parutions. Ces dernières ne suppriment pas celles créées avant la souscription à une offre SAT2WAY (elles s'y rajoutent);

- est en mesure de modifier toute parution créée par SAT2WAY après souscription à une offre SAT2WAY.

6 MISE EN SERVICE

6.1 Livraison du lien d'accès Internet

Lorsque l'activation du Lien d'Accès est effective, Les services techniques de SAT2WAY procèdent à l'envoi de l'équipement pré-configuré à l'adresse indiquée par le Client, lors de sa souscription au Service.

Le client procède à la connexion des équipements qui lui sont envoyés.

6.2 Recette du Service

Après validation de la mise en service, le Client qui dispose de cinq (5) Jours Ouvrés pour contester le bon fonctionnement du Service. Dans ce cas, le Client formulera par écrit sa contestation motivée par l'existence « d'Anomalies Majeures ». Une fois ces « Anomalies Majeures » corrigées, la Recette du Service sera prononcée.

7 DUREE

La souscription au Service est effectuée pour une durée indéterminée assortie d'une période minimale de 12 (Douze) mois à compter de la date d'activation du service.

Passée cette période initiale, le Contrat sera, année après année, reconduit tacitement par période de 12 (douze) mois, sauf demande de résiliation du Contrat par le client au plus tard, 60 (Soixante) jours avant la date d'anniversaire d'activation du lien d'accès.

8 RESILIATION

8.1 Modalités de Résiliation

Toute résiliation devra être adressée au Siège Social de SAT2WAY par LRAR avec un préavis minimum de 60 (soixante) jours avant la date anniversaire de l'activation du service.

Le Service « Téléphonie par IP » étant souscrit avec une période minimale d'engagement de 12 (Douze) mois, à compter de la date d'activation du Service, toute résiliation intervenant avant le terme de cette période initiale rendra immédiatement exigible l'ensemble des sommes dues restant à courir jusqu'à l'expiration de cette période.

De même, pour toute résiliation demandée avant l'expiration de la période renouvelée de l'engagement, l'ensemble des sommes dues à SAT2WAY et restant à courir jusqu'à l'expiration de cette période renouvelée de l'engagement sera facturé au Client.

8.2 Conséquences du terme ou de la Résiliation du service

En cas de résiliation du Contrat de Service

pour quelque raison que ce soit le Client devra retourner, à ses frais, transport et assurance compris, les matériels et accessoires complets en bon état de fonctionnement et dans un emballage adapté. A défaut de restitution dans un délai de 10 (Dix) jours ouvrés à compter de la prise d'effet de la résiliation, SAT2WAY notifiera au Client par LRAR une mise en demeure d'avoir à restituer les dits matériels sous un délai de 15 (Quinze) jours. Passé ce délai, et à défaut de retour des matériels ou en cas de retour incomplet, SAT2WAY facturera au client une somme forfaitaire de 150 (Cent cinquante) Euros Hors taxes.

La dernière facture sera adressée au Client après la restitution des matériels à SAT2WAY. SAT2WAY pourra, au terme du Contrat de Service, le cas échéant, supprimer toutes les données et adresses de courriers électroniques, les courriers électroniques ainsi que les pages personnelles du Client stockées sur son serveur.

8.3 Résiliation avec Portabilité

Si le Client souhaite la Portabilité de son ou ses numéros auprès d'un autre Opérateur « Receveur », il devra présenter une demande de Portabilité de son ou ses numéros, lors de la Souscription à une offre d'abonnement de cet Opérateur Receveur.

L'Opérateur Receveur est seul chargé de mettre en oeuvre la demande de Portabilité du client, et procéder à l'ensemble des actes nécessaires à cette demande, en particulier la résiliation du ou des Contrats SAT2WAY pour le(s)quel(s) la demande de Portabilité est effectuée.

La résiliation du Contrat de Service avec portabilité ne pourra être effective qu'après mise en place effective de la portabilité par l'opérateur prenant, étant précisé que lorsque le client n'aura pas exécuté en tout ou partie la Période minimale d'engagement qui lui est applicable, les sommes restant dues, au titre de ladite Période minimale d'engagement, deviendront immédiatement exigibles. Le client ne pourra se retourner vers SAT2WAY, ni tenir responsable SAT2WAY à raison de sa demande de Portabilité effectuée auprès d'un Opérateur Receveur, ainsi que de ces conséquences.

9 MODIFICATIONS DU SERVICE

9.1 Evolution des Services

Le Client reconnaît que, pour des raisons commerciales et/ou techniques et /ou réglementaires, des évolutions techniques ou des mises à jour susceptibles d'améliorer la qualité, et/ou de modifier les caractéristiques du Service peuvent être nécessaires.

SAT2WAY se réserve la possibilité d'effectuer des modifications ou mises à jour automatiques de ses équipements et logiciels à tout moment, durant les heures ouvrables, pouvant, le cas échéant, entraîner une indisponibilité du Service. SAT2WAY s'engage alors, et dans la mesure du possible, à en informer le Client dans les meilleurs délais. S'il en résulte une augmentation des prix ou une altération de la qualité, le Client pourra, dans un délai de 8 (Huit) jours ouvrés suivant l'information des évolutions ou mises à jour, motiver son refus en adressant à SAT2WAY par LRAR sa demande

de résiliation du Contrat de Service. Si le Client n'a pas motivé son refus par LRAR auprès de SAT2WAY dans le délai mentionné ci-dessus, le Client est réputé avoir accepté les modifications communiquées par SAT2WAY qui s'appliqueront aux Services concernés.

9.2 Modifications du Service Sous réserve de faisabilité technique validée par SAT2WAY, des modifications pourront être commandées par le client. Ces modifications entraîneront la mise en place d'une nouvelle période minimale. Elles seront effectuées durant les heures ouvrées, étant précisé que la continuité du Service pendant ces opérations peut ne pas être garantie.

10 NIVEAUX DE SERVICE

Dans le Cadre de l'Offre « Téléphonie par IP » SAT2WAY s'engage sur les niveaux de services décrits ci-dessous.

10.1 Garantie de Temps de Rétablissement

SAT2WAY garantit un délai de rétablissement pour le service « Téléphonie par IP », selon les modalités suivantes :

- Le délai de rétablissement du Service, est de 8 (Huit) Heures Ouvrées, à compter de la signalisation par le client, confirmée par le service Technique de SAT2WAY pendant les heures ouvrées. En dehors de ces horaires, le rétablissement est différé au premier jour ouvré suivant, avant 12h ;
- Le temps de rétablissement est décompté entre l'heure à laquelle une Interruption est notifiée par le client et validée par le service technique de SAT2WAY et l'heure à laquelle SAT2WAY notifie au client le rétablissement du service ;
- En cas de défaillance d'un équipement, le délai d'envoi de l'équipement de remplacement sera déduit dans le calcul du délai de rétablissement du Service.

10.2 Procédure de Notification des Interruptions

SAT2WAY fournit à ses clients un point d'entrée unique qui assure l'accueil, la prise en compte, l'aiguillage et le suivi des notifications d'Interruptions.

Ce service est accessible pendant les Heures Ouvrées pour les interlocuteurs désignés par le Client.

Dès réception d'un appel du Client, SAT2WAY qualifiera l'appel comme suit :

- identification de l'appelant et vérification de son habilitation,
- identification du contrat et du niveau de service souscrit, .

Une fois l'appel qualifié, SAT2WAY ouvrira un ticket enregistré dans le système de gestion et référencé par un identifiant unique. Ce numéro de référence sera nécessaire au suivi de l'Interruption.

Le Client fournira à SAT2WAY toutes les informations requises par cette dernière afin de localiser et de remédier à l'Interruption. Ces informations concerneront notamment le nom de l'interlocuteur Client déclarant l'Interruption, le type de service impacté, la localisation et les conséquences de l'Interruption et, si besoin, coordonnées d'une autre personne que l'appelant à tenir informée.

10.3 Gestion des Interruptions

Avant de signaler un incident, le Client s'assurera que le dysfonctionnement ne se situe pas sur ses propres équipements.

A l'ouverture d'un ticket, SAT2WAY réalisera l'identification de l'incident et confirmera par téléphone au Client que le dysfonctionnement signalé constitue bien une Interruption.

Toute ouverture de ticket pour un incident qui, après vérification par SAT2WAY, s'avèrera ne pas relever du périmètre de responsabilité de SAT2WAY et/ou être consécutif à un usage anormal et/ou frauduleux du Service par le Client et/ou l'un de ses Utilisateurs Finaux, pourra donner lieu à une facturation. Une fois l'origine de l'Interruption identifiée, SAT2WAY réalisera, pendant les Jours et Heures Ouvrés, les actions visant à corriger ladite Interruption. Dans le cas où un accès au site est nécessaire à la résolution de l'Interruption, dès lors que SAT2WAY en a fait la demande auprès du Client, le décompte du temps d'Interruption est gelé jusqu'à ce que SAT2WAY obtienne l'accès physique auxdits Sites et à ses équipements.

10.4 Clôture de l'incident

La clôture d'un incident sera faite par SAT2WAY comme suit :

- Information du Client (par téléphone, ou e-mail),
- Détermination de la durée de l'Interruption,
- Clôture et archivage de l'incident.

Sur demande du Client, dans un délai de 10 (Dix) Jours Ouvrés suivant la clôture d'un incident, un rapport d'incident sera transmis par SAT2WAY au Client afin de préciser les causes de l'Interruption ainsi que les solutions apportées et la durée de résolution.

11 LIMITES D'UTILISATION DU SERVICE

11.1 Les forfaits illimités

Les forfaits illimités sont réservés à un usage conversationnel et en dehors des professionnels des télécommunications : opérateurs, téléboutiques, téléprospection, phoning, centres d'appels, cartes prépayées, services vocaux.

L'envoi de fax en nombres (fax mailing) est interdit depuis une ligne SAT2WAY.

En cas d'utilisation abusive d'un forfait illimité, SAT2WAY se réserve le droit de résilier le forfait illimité ou de le migrer automatiquement vers une offre à la consommation, sans droit de retour à une offre illimitée pour le Client, et d'appliquer une pénalité forfaitaire de 180 (Cent quatre-vingt) € Hors Taxes par ligne.

Selon l'offre choisie, le client a la possibilité d'émettre des appels « voix » de manière illimitée depuis la France métropolitaine et l'Europe vers les téléphones fixes et mobiles dont la ligne est ouverte et activée en France Métropolitaine.

En dehors des types d'appels et des plages journalières et horaires précisées dans les offres, les consommations donneront lieu à une facturation (selon tarifs SAT2WAY en vigueur) qui viendra s'ajouter au montant fixe de l'abonnement.

Sont exclus des appels illimités France et Europe:

- les appels vers les numéros fixes et mobiles

internationaux (sauf indication contraire dans le bon de commande),

- les appels vers les numéros courts et/ou spéciaux,

- les appels faisant l'objet d'une tarification spécifique (Télétel, Audiotel, Minitel, numéros en 3 BQP, Transpac,).

- les appels vers les numéros spéciaux 0892, 0897 et 0899. : tout appel réalisé vers un de ces numéros entraînera une facturation immédiate et au-delà d'un montant de 50 (Cinquante) € Hors Taxes pour ces types d'appels, SAT2WAY se réserve le droit de suspendre le service jusqu'à règlement de la facture.

Liste des pays concernés par l'offre illimitée fixe France et 40 pays à l'international

Allemagne, Autriche, Belgique, Canada fixe, Canada Mobile, Danemark, Espagne, Italie, Royaume Uni, Grèce, Norvège, Pays Bas, Pologne, Portugal, USA, USA Mobiles, Irlande, Suisse, Suède, Argentine, Australie, Brésil, Chili, Chypre, Colombie, Hong-Kong, Hongrie, Israël, Kazakhstan, Malaisie, Mexique, Nlle Zélande, Panama, Pérou, Russie, Singapour, Slovaquie, Taïwan, Thaïlande, Vénézuéla.

11.2 Limites Techniques

11.2.1 Limites de consommations

Il est ici précisé que l'utilisation du service doit respecter les limites suivantes :

- durée maximum d'un appel de 2 (Deux) heures consécutives;

- limite de consommation par ligne (téléphone) de 30 (Trente) heures en moyenne par mois (soit 360 (Trois cent soixante) heures par an) ;

- nombre maximum de correspondants de 200 (Deux cents) par mois et par ligne.

Au-delà de ces limites, les appels seront facturés séparément aux conditions et tarifs « hors forfait » en vigueur. En outre, SAT2WAY se réserve le droit de bloquer l'enregistrement des équipements du Client sur ses serveurs si ces paramètres ne sont pas respectés.

11.2.2 Liaison Internet

Selon le type d'offre, la solution SAT2WAY peut être compatible avec la liaison internet d'un fournisseur d'accès du choix du client. Dans ce cas, le client est responsable de la qualité et disponibilité de cette dernière.

Pour tout incident (qualité des communications téléphoniques, coupures) lié à la connexion internet du client, le client devra prendre contact avec son fournisseur d'accès selon les conditions de ce dernier.

Ainsi, la garantie de temps de rétablissement n'est pas activée, et aucune pénalité ne peut être demandée.

13 OBLIGATIONS DES PARTIES

13.1 Les Parties s'engagent à respecter et à faire respecter à toute personne sous leur contrôle, toutes dispositions légales ou toutes décisions des autorités réglementaires compétentes susceptibles de s'appliquer aux présentes, et notamment la loi du 10 juillet 1991 en matière de secret et de neutralité des correspondances émises par voie des

télécommunications, et la réglementation applicable au traitement des données à caractère personnel.

Le Client autorise SAT2WAY à interrompre de plein droit et sans délai la fourniture de tout ou partie du Service, après information préalable et écrite du Client, dans les conditions requises par la loi, la réglementation, la doctrine, les standards professionnels ou la jurisprudence et, en particulier, si les Services sont utilisés dans un but ou d'une manière frauduleuse ou contraire à la loi, aux règles et/ou usages de l'Internet ou aux conditions qui pourraient être imposées par une autorité gouvernementale et/ou une autorité de réglementation compétente.

13.2 Le Client s'engage à utiliser le Service en bon père de famille et, en particulier, s'engage expressément à ne pas utiliser le Service ou toute donnée à des fins contraires à une disposition réprimée civilement ou pénalement comme stipulé dans les Conditions Générales des services SAT2WAY.

Le Client s'engage également à ne pas utiliser le Service à des fins de piratage sous quelque forme que ce soit, intrusion dans des systèmes informatisés ou audiovisuels, « hacking », propagation de virus, cheval de Troie ou autres programmes destinés à nuire.

Le Client est seul responsable de l'utilisation du Service et tiendra SAT2WAY indemne de tout dommage et/ou de toute plainte ou réclamation de tiers liés à son utilisation du Service. Il reconnaît que la transgression de ses obligations peut, notamment, avoir pour effet de l'exclure de l'accès à Internet, ce dont SAT2WAY ne pourra en aucun cas être tenu responsable.

13.3 Lorsque des logiciels sont nécessaires à l'utilisation par l'Utilisateur Final des équipements de SAT2WAY, cette dernière concède à l'Utilisateur Final un droit d'usage personnel, non exclusif et non transférable sur ces logiciels pour ses seuls besoins propres. Ce droit est consenti pour la durée de chaque Commande. Le Client s'interdit d'effectuer toute adaptation, modification, duplication ou reproduction de ces logiciels, quelle qu'en soit la nature, de les installer sur d'autres équipements et, de manière générale, s'interdit tout acte qui contreviendrait aux droits de SAT2WAY et/ou de ses fournisseurs. La non-restitution à l'expiration d'une Commande des logiciels constituerait une utilisation illicite au regard de la législation sur la propriété intellectuelle, susceptible de constituer une contrefaçon. En cas de saisie ou de toute autre prétention d'un tiers à des droits sur les équipements de SAT2WAY, y compris les éventuels logiciels, le Client est tenu de s'y opposer et d'en aviser immédiatement SAT2WAY afin de lui permettre de sauvegarder ses droits. De la même manière, en cas de procédure collective du Client et/ou de l'Utilisateur Final, le Client en avisera immédiatement SAT2WAY.

13.4 La responsabilité de SAT2WAY ne sera pas engagée en cas de manquement dans l'exécution de ses obligations aux termes d'une Commande, et, en particulier, de ses obligations de respecter les dates de livraison et les niveaux de Service, dans la mesure où un tel manquement est imputable à un Site Utilisateur, aux équipements du Client ou de l'Utilisateur Final, aux restrictions d'accès aux Sites Utilisateur ou à tout élément imprévisible et hors

du contrôle de SAT2WAY.

13.5 A tout moment, et sans que sa responsabilité ne puisse être engagée à ce titre, SAT2WAY pourra modifier son Réseau soit pour se conformer à un ordre et/ou, une instruction et/ou une exigence du Gouvernement, d'une autorité de régulation, ou de toute autorité administrative ou locale compétente, soit pour en améliorer la qualité si la modification n'affecte pas les niveaux de Service. Dans ces hypothèses, SAT2WAY s'efforcera d'en informer le Client aussi rapidement que possible, notamment en cas de nécessité de suspendre la fourniture du Service.

14. FACTURATION ET PAIEMENT

14.1. Tarifs et facturation

Le Service est facturé mensuellement au Client sur la base des tarifs indiqués sur son bon de commande conformément à l'Offre Commerciale choisie.

Ces tarifs sont susceptibles d'évoluer. La modification éventuelle de tarif sera réalisée sans délai particulier et sera communiquée au client avant la première facture intégrant ces nouveaux tarifs.

Le Service sera facturé de la manière suivante :

- Les FAS seront facturés lors de la 1ère Facture,
- L'abonnement au Service sera facturé « terme à échoir »,
- Les consommations seront facturées en fin de mois « terme échu ».

14.2. Paiements

Conformément aux dispositions des Conditions Générales SAT2WAY, les règlements seront effectués par prélèvement automatique sur le compte bancaire du client, à la date d'échéance de la facture. Toute facture non réglée à échéance notamment du fait d'un rejet de prélèvement automatique, entraînera l'envoi d'un courrier recommandé de relance de la part de SAT2WAY dans les 15 (Quinze) jours suivant l'échéance. Faute de régularisation dans les 7 (Sept) jours suivant cette notification, le service sera suspendu. Il est rappelé que pendant la période de suspension d'accès au service, le Client demeure néanmoins redevable de l'ensemble des sommes facturées et facturables par SAT2WAY au titre du Bon de Commande.

Toutes les dispositions des Conditions Générales de Service de SAT2WAY non modifiées par les présentes Conditions Particulières s'appliquent intégralement au