

CONDITIONS SPECIFIQUES TELEPHONIE FIXE

Les présentes conditions spécifiques complètent les Conditions Générales de vente et de service HISID ; elles définissent le cadre général et les conditions d'exécution des services de téléphonie fixe proposés par HISID (ci-après désignés par « le(s) Service(s) »).

ARTICLE 1 – DEFINITION DES SERVICES

Le Service de téléphonie fixe proposé par HISID est un service qui consiste en l'acheminement des communications téléphoniques, locales, nationales ou internationales.

Le Service est commercialisé sous forme d'abonnements assortis d'éventuels services et d'options et, le cas échéant, la fourniture d'équipements (terminal de communication par exemple).

Les services inclus dans l'abonnement sont décrits dans le devis établi par HISID.

Le Client reconnaît avoir vérifié l'adéquation du Service à ses besoins et avoir reçu d'HISID toutes les informations qui lui étaient nécessaires pour s'engager en toute connaissance de cause.

ARTICLE 2 – CONDITIONS DE L'ABONNEMENT

Les conditions de l'abonnement sont définies dans le devis remis par HISID.

Un recensement des données Client est nécessaire à la programmation du Service par HISID : données Client (nom, prénom, numéro d'annuaire, mail, profil, restrictions d'appels, estimation des volumes de communication, etc.). Ces données sont à fournir par le Client, par l'intermédiaire du fichier d'information client qui lui est communiqué par HISID postérieurement à la signature du devis.

En cas de retard ou d'erreur du Client dans la communication des données, la mise en service est différée en fonction du nombre de jours supplémentaires nécessaires à la fourniture ou la correction desdites données par le Client. Le Client déclare s'être assuré de la compatibilité des équipements qu'il utilisera ainsi que de son adéquation avec l'abonnement retenu, sauf si l'équipement est fourni par HISID.

Le Client souscrit un nombre de minutes d'appels et/ou un volume de données, il peut également opter pour un

forfait illimité.

HISID ne pourra être tenue responsable d'une mauvaise estimation de sa consommation, le Client étant seul en mesure d'apprécier son besoin réel.

Toute modification de l'abonnement à la demande du Client donne lieu à l'établissement d'un nouveau devis.

Lorsque le Client souscrit ou bénéficie d'une offre de Service comprenant un nombre illimité de communications, le type des communications illimitées concernées est précisé dans les documents commerciaux relatifs à cette offre et/ou dans le devis remis par HISID.

Le Client s'interdit d'affecter les lignes souscrites au titre du Service à un autre site que celui figurant dans le devis afférent aux dites lignes, sauf accord exprès et écrit de HISID.

L'utilisation du Service par des personnes autres que les utilisateurs déclarés, sur un autre site ou dépourvue d'un caractère raisonnable est considérée comme abusive.

Sont également considérés comme abusifs :

- L'utilisation à titre gratuit ou onéreux du Service en tant que passerelle de réacheminement de communications
- Les appels vers certains numéros spécifiés (notamment numéros internationaux, numéros spéciaux, etc.)
- Les appels en nombre ou l'utilisation ininterrompue du Service par le biais notamment d'une composition automatique et en continu de numéros sur la ligne
- L'envoi en masse de messages, de façon automatisée ou non, et ce, quelle qu'en soit la finalité.
- La programmation d'un télécopieur en vue de la diffusion de télécopies à des fins publicitaires ou promotionnelles ou d'envoi en masse de télécopies (« fax mailing »)
- L'utilisation de la ligne via la connexion à un automate d'appel (ex : télécopieur, modem, serveur fax) permettant la programmation d'envoi de messages et ce, quelle qu'en soit la finalité
- L'utilisation pour un centre d'appel
- L'émission d'appels dont l'acheminement est détourné ou rerouté via des plateformes téléphoniques
- Les appels d'une durée excessive, par rapport aux volumes d'usage

- La cession ou la revente, totale ou partielle, des communications.

En cas d'utilisation abusive ou inappropriée du Service et en particulier des communications illimitées, HISID se réserve le droit de suspendre ou résilier de plein droit le forfait ou de migrer le forfait illimité vers une offre à la consommation, après notification au Client par lettre recommandée avec accusé de réception restée sans effet pendant un délai de 30 jours, ainsi que de facturer rétroactivement les consommations abusives aux tarifs adaptés.

ARTICLE 3 – NUMEROS D'URGENCE

Les appels vers les numéros d'urgence tels que définis par l'ARCEP (15, 17, 18, 112, 114, 115, 116 000, 119, 191, 196 et 197) sont acheminés gratuitement.

Le Client reconnaît être informé que l'indisponibilité temporaire du réseau de télécommunication dont HISID n'a pas la maîtrise, peut donner lieu à l'indisponibilité des numéros d'urgence.

Le Client est par ailleurs informé que l'interruption du Service, en cas de panne électrique ou pour quelque cause que ce soit, entraîne une indisponibilité des numéros d'urgence.

De même, dans le cadre d'un accès IP, HISID ne peut garantir le bon fonctionnement du Service avec des terminaux analogiques.

Aussi, il est recommandé au Client de conserver sur son site une ligne téléphonique analogique, notamment afin de permettre au Client d'émettre des appels vers des numéros d'urgence le cas échéant, et d'utiliser les terminaux analogiques.

ARTICLE 4 – NUMEROS DE TELEPHONE

4.1. Attribution

Pour accéder au Service, HISID peut attribuer au Client un ou plusieurs numéros de téléphone.

Le Client n'acquiert qu'un droit d'usage sur ces numéros de téléphone.

Lors de la cessation du contrat, le Client aura la possibilité de demander leur portabilité auprès d'un autre opérateur. Le Client est informé que les numéros de téléphone sont susceptibles d'être modifiés pour des raisons légales ou réglementaires imposées par l'ARCEP ou toute autre autorité compétente. HISID informera le Client avec un préavis suffisant.

4.2. Portabilité

Lors de la souscription du Service, le Client a la possibilité de demander à conserver les numéros de téléphone attribués par son opérateur précédent selon les modalités techniques et juridiques de la portabilité desdits numéros. Des frais supplémentaires mentionnés dans le devis seront facturés au Client si HISID prend en charge la gestion de cette portabilité.

Dans ce cas, le Client donne mandat à HISID pour effectuer l'ensemble des actes nécessaires à la mise en œuvre de sa demande de portabilité auprès de l'opérateur précédent. Il transmet également à HISID l'ensemble des informations nécessaires concernant les numéros à porter. La demande de portabilité des numéros vaut demande de résiliation du contrat du Client auprès de son opérateur précédent en ce qui concerne les numéros portés.

La résiliation du contrat du Client auprès de l'opérateur précédent prend effet le jour de la portabilité effective des numéros définis. Le Client reste tenu des obligations qui le lient à son ancien opérateur, notamment de tout paiement y afférent éventuellement restant.

Il est expressément précisé que la portabilité d'un numéro de téléphone relève de la seule maîtrise de l'opérateur précédent du Client, qui, sous conditions, peut rejeter toute demande de portabilité.

HISID ne peut intervenir en aucune façon sur les délais ou la mise en œuvre de la portabilité et ne saurait voir sa responsabilité engagée à ce titre.

La portabilité du numéro du Client intervient dans un délai minimum de 3 jours ouvrables.

Le Client est informé, dans les meilleurs délais de la date de portabilité effective de ses numéros ou du délai estimé pour la mise en œuvre du Service avec portabilité.

Le Client est informé qu'une interruption de Service peut intervenir le jour de la portabilité effective.

ARTICLE 5 – FOURNITURE DES EQUIPEMENTS

Si le Service inclut l'installation sur le site du Client d'équipements fournis par HISID (ci-après désignés par « Equipements »), le Client devra respecter les stipulations du présent article.

A la date d'installation mentionnée dans le devis, le Client s'engage à :

- Mettre à disposition un espace d'hébergement des Equipements
- Fournir les paramètres descriptifs des réseaux du Client et à fournir l'ensemble des éléments techniques nécessaires à la mise en place du Service et à les tenir à disposition de l'équipe technique d'HISID lors de la phase d'installation. Il veillera notamment



à fournir l'ensemble des caractéristiques de chaque raccordement du site, nécessaire au paramétrage et à la configuration initiale des Equipements.

Le non-respect de ces conditions par le Client décharge HISID de ses obligations et responsabilités et peut entraîner une facturation au Client des frais complémentaires que cela pourrait occasionner : frais de déplacement et autres frais justifiés.

5.1. Conditions d'hébergement des Equipements

Pour recevoir les Equipements, le Client met à disposition un local abrité, aménagé et hors poussière.

Dans l'hypothèse où le raccordement des Equipements exige le retrait ou la déconnexion d'équipements existant, le Client autorisera et/ou obtiendra les autorisations nécessaires à un tel retrait ou une telle déconnexion.

Le Client apportera à HISID toute l'assistance requise afin de mener à bien lesdits retraits ou déconnexions.

Le Client veillera durant toute la durée du contrat à maintenir à disposition de HISID, un tel espace d'hébergement conforme aux règles de l'art en matière d'informatique et télécommunication, permettant une maintenance et un entretien normaux des Equipements.

Le Client s'engage notamment à :

- Ne pas installer les Equipements à proximité d'une source de chaleur
- Ne pas obstruer les systèmes de ventilation des Equipements
- Prévoir des emplacements suffisants et aménagés pour recevoir les Equipements
- Étudier tous les facteurs de risques pour l'installation des Equipements
- Mettre à disposition la desserte Interne ou les emplacements suffisants et aménagés pour permettre le câblage de la desserte Interne.

Si la desserte Interne n'est pas disponible, elle sera réalisée par HISID et facturée au Client.

HISID effectuera la vérification de la conformité de ces prérequis eu égard aux normes et standards professionnels applicables à l'ingénierie des réseaux de télécommunication.

Dans le cas où les conditions d'hébergement des Equipements ne seraient pas jugées conformes par HISID, cette dernière indiquera les nouveaux aménagements auxquels le Client devra procéder. En conséquence, la date de mise en service pourra être reportée.

5.2. Propriété des Equipements

Les Equipements demeurent la propriété exclusive, inces-

sible et insaisissable de HISID ou de son fournisseur.

Les Equipements ne pourront être cédés ou mis à disposition d'un tiers sous quelle que forme que ce soit, à titre gratuit ou onéreux.

Le Client aura la responsabilité des Equipements et s'engage à les conserver pendant toute la durée du Service. Le Client s'interdit d'effectuer toute ouverture, intervention technique, transformation ou modification sur les Equipements à quelle que fin que ce soit.

En cas de dysfonctionnement des Equipements, le Client demandera l'intervention de HISID afin d'effectuer toutes les opérations nécessaires au bon fonctionnement des équipements concernés.

Par ailleurs, le Client informera HISID sans délai de toute disparition, destruction ou détérioration altérant de tout ou partie des Equipements et indemnisera HISID comme définie dans l'article 7.

A cette fin, le Client souscrira les assurances nécessaires et désignera HISID comme bénéficiaire. Une attestation d'assurance sera remise à première demande de HISID.

ARTICLE 6 - MISE EN SERVICE

Les Parties conviendront d'une date de mise en service prévisionnelle dans le devis.

Pour chaque mise en place de nouveaux services, HISID :

- Vérifie la cohérence technique du devis signé avec le Client.

Dans le cas où une incohérence serait constatée par HISID, une étude de faisabilité complémentaire sera réalisée.

Si les résultats de l'étude démontrent la nécessité d'effectuer des modifications du devis initial, le Client devra donner son accord à HISID pour la mise en œuvre de ces modifications sur la base d'un nouveau devis.

- Fait vérifier par le Client que les conditions d'installation et d'environnement du Service décrites dans le devis sont respectées.
- Confirme la date de mise en service prévisionnelle du Service.

Une fois les opérations d'installation effectuées, HISID, le cas échéant, réalise contradictoirement avec le Client une série de tests destinés à vérifier le bon fonctionnement du Service.

La mise en Service donne lieu à l'établissement d'un avis de mise en service qui est transmis au Client par courrier



ou e-mail.

Le Client dispose d'un délai de 5 jours ouvrés à compter de la date de l'avis de mise en service pour contester par écrit la mise en service. A défaut de contestation par écrit du Client dans le délai précité, le Service sera réputé mis en service et accepté par le Client à la date figurant sur l'avis de mise en service.

En cas de contestation de la mise en service dûment justifiée, HISID s'engage à corriger les anomalies signalées par le Client et à proposer au Client, dans les meilleurs délais, un rendez-vous pour une nouvelle mise en service qui donnera lieu à l'émission d'un nouvel avis de mise en service.

En cas d'information incomplète ou erronée figurant dans le devis et/ou en cas de non-respect de ses obligations préalables par le Client, HISID se réserve le droit de facturer au Client chaque déplacement supplémentaire nécessaire à la réalisation de la mise en service, notamment dans le cas suivant :

- Défaut d'environnement (énergie, emplacement dans le local où doit être installé l'Équipement)
- Défaut d'accès au site imputable au Client (impossibilité pour HISID de se rendre à la date et heure convenue sur le site)
- Report de date ou annulation moins de 5 jours avant la date prévue d'intervention de HISID
- Défaut d'information sur la complexité de la desserte interne à réaliser ou défaut de réalisation d'une desserte interne dans le cas où le Client aurait conservé la prise en charge de la réalisation de cette desserte
- Tout autre fait imputable au Client entravant la réalisation de la mise en service.

Si la mise en service prévisionnelle du Service n'a pas pu être respectée du fait du Client, ce dernier sera facturé de la totalité des abonnements relatifs au Service. Cette facturation débutera dès lors que le retard sur la date de mise en service prévisionnelle dépasse 15 jours ouvrés.

ARTICLE 7 - DUREE DE L'ABONNEMENT

La durée de l'abonnement est définie dans le devis établi par HISID et accepté par le Client.

L'abonnement est conclu pour une durée initiale d'engagement du Client qui démarre à compter de la signature du devis.

Sauf disposition contraire figurant le devis, la durée initiale minimum d'engagement du Client est de 36 mois.

Une fois la durée minimum d'engagement écoulée, l'arrêt de l'abonnement peut être demandé par le Client à tout moment par lettre recommandée avec avis de réception moyennant le respect d'un préavis d'au moins 3 mois.

La fin du préavis doit correspondre avec la fin d'un mois civil et, en tout état de cause, la fin du contrat sera effective le dernier jour du mois ouvré.

A défaut de respect de la durée initiale d'engagement du Client et/ou du préavis, l'intégralité des mensualités restent dues par le Client jusqu'au terme de l'abonnement et/ou du préavis de 3 mois, à titre d'indemnité.

L'indemnité n'est pas due par le Client en cas de résiliation fondée sur les dispositions de l'article 8.1 (modification tarifaire).

A la fin du contrat, pour quelque motif que ce soit, le Client doit restituer à ses frais les Equipements compris dans l'abonnement, étant entendu que le Client demeure responsable des Equipements, tant qu'ils n'ont pas été restitués à HISID.

La restitution des Equipements sera réalisée par envoi postal ou transporteur selon les consignes d'HISID et à la charge du Client dans les 8 jours suivant la fin du contrat. En cas de refus, de destruction ou de perte des Equipements imputable au Client, ceux-ci lui seront facturés à la valeur de remplacement forfaitaire mentionnée dans le devis.

A la fin du contrat, pour quelque motif que ce soit, HISID se réserve la faculté de réaffecter le numéro du Client, sauf conditions particulières ou réglementaires contraires.

ARTICLE 8 - CONDITIONS FINANCIERES

8.1. Tarif de l'abonnement

Le prix de l'abonnement défini dans le devis remis par HISID est fixé par mois calendaire, non fractionnable. Tout mois commencé est dû.

Les communications sont facturées selon les conditions mentionnées dans le devis.

Sauf abonnement au forfait, les appels sont facturés à la seconde avec un décomptage dès la première seconde.

Si les conditions proposées à HISID par les opérateurs Clients venaient à modifier à la hausse le coût d'acheminement des communications, HISID se réserve la possibilité de les répercuter sur le Client via une réévaluation du tarif prévu dans le devis pour tenir compte de ces changements.

Toute évolution du tarif (hors indexation annuelle prévue par les Conditions Générales de vente HISID) sera notifiée au Client par mail 2 mois au moins avant leur application. Les évolutions tarifaires seront appliquées à la facture suivante.



En cas de désaccord, le Client aura la possibilité de mettre fin au contrat dans les 30 jours suivant la date de notification par HISID du changement de tarif, par lettre recommandée avec avis de réception et moyennant le respect d'un préavis de 2 mois.

8.2. Facturation

HISID procédera à la facturation de l'abonnement et des services souscrits par le Client à compter de la mise en service.

Les abonnements sont facturés mensuellement et prélevés automatiquement le 5 de chaque mois.

Les relevés téléphoniques établis occultent les quatre derniers chiffres suivant la réglementation en vigueur.

Le Client a la possibilité de demander une facturation détaillée avec l'intégralité des numéros. Dans ce cas, le Client s'engage à respecter les dispositions relatives au droit du travail et au traitement des données à caractère personnel.

Le mois de la mise en service, le service est facturé au prorata temporis, avec les éventuels frais de mise en service. En cas de cessation du contrat, le mois en cours est facturé intégralement en termes d'abonnement et de consommation.

Seul le prélèvement automatique est accepté comme moyen de paiement pour les contrats d'abonnement.

En cas de rejet de paiement, les frais de recouvrement seront à la charge du Client en sus de l'abonnement suivant. Le défaut de règlement à échéance de tout ou partie d'une facture entraînera la suspension immédiate du Service après une mise en demeure de payer restée infructueuse durant 8 jours.

ARTICLE 9 – OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉS

9.1. Responsabilités de HISID

HISID se conforme aux règles et usages de la profession. HISID, dans le cadre d'une obligation de moyens, s'engage à fournir le Service selon les conditions convenues dans le devis et fera ses meilleurs efforts relativement au bon fonctionnement du Service.

HISID ne peut être tenu responsable :

- Du non-fonctionnement ou du dysfonctionnement du Service avec un Equipement qui ne serait pas compatible ou d'une utilisation non conforme à son usage
- De perturbations du Service liés au dysfonctionnement des réseaux de télécommunication de l'Opérateur
- De virus informatiques transmis par le réseau Internet
- De la fiabilité des transmissions des données, des temps d'accès, des débits d'accès, de la qualité de ré-

ception des accès, de la couverture, des éventuelles restrictions d'accès sur des réseaux ou serveurs accédés au moyen du Service

- Des informations transmises entre l'équipement du Client et d'autres équipements, serveurs ou terminaux d'autres utilisateurs avec lequel le Client correspond, HISID n'exerçant aucun contrôle, de quelle que forme que ce soit, sur le contenu, la nature ou les caractéristiques des communications ou données transportées et/ou qui pourraient transiter par l'intermédiaire du Service
- D'une utilisation non conforme du Service
- En cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil.

Dans l'hypothèse où HISID serait amenée à ne pas fournir le Service pendant 7 jours consécutifs, le Client a droit au remboursement de son abonnement au prorata des jours pendant lequel le Service n'a pas été rendu. Cette demande doit parvenir au service client HISID dans les 30 jours qui suivent le mois concerné, à peine de forclusion de la demande de remboursement.

Si la responsabilité de HISID est engagée à la suite d'une faute avérée de sa part, la réparation du Client ne s'applique, dans les limites prévues par la loi, qu'aux seuls dommages directs, personnels et certains que le Client a subis, à l'exclusion expresse de la réparation de tous dommages et/ou préjudices indirects et immatériels, tels que les préjudices commerciaux, les pertes d'exploitation et de chiffres d'affaires, les pertes de données.

En toute circonstance, le montant des dommages et intérêts que HISID pourrait être amenée à verser dans les conditions précitées est strictement limité, toutes causes et dommages confondus, au montant encaissé au cours des 12 derniers mois au titre de l'abonnement concerné sans pouvoir excéder la somme de 5.000 euros.

Cette action devra être mise en œuvre dans un délai de prescription d'un an suivant la découverte par le Client du fait générateur de responsabilité.

9.2. Responsabilités et obligations du Client

Le Client reconnaît avoir pris connaissance de l'ensemble de ses obligations et plus généralement de toutes les conditions relatives au Service.

Le Client déclare connaître et accepter les caractéristiques et les limites de la téléphonie, et en particulier de ses performances techniques, des aléas de la couverture et des temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer des informations.

Il appartient au Client de prendre toutes les mesures appropriées de façon à maintenir la disponibilité, la sécurité, l'intégrité et la confidentialité de ses communications et

données lorsqu'il utilise le Service.

Le Client s'engage à désigner un interlocuteur unique pour le Support de HISID. Il aura notamment la responsabilité d'assurer la bonne imputabilité des incidents et de veiller à la bonne exécution des obligations du Client.

Le Client affirme que le Service sera utilisé sous ses seuls contrôles et responsabilités et pour ses besoins propres ; toute revente directe ou indirecte du Service est interdite. Le Client s'engage à mettre en œuvre les mesures de sécurité adéquates afin notamment d'empêcher d'éventuels branchements clandestins ou l'utilisation frauduleuse du Service et garantit HISID contre toutes les conséquences financières en découlant.

Le Client est seul responsable :

- De l'utilisation du Service dans les conditions définies dans le devis et la documentation technique remis par HISID
- De la conformité de ses équipements avec les normes et réseaux français
- Du choix de ses équipements pour assurer le bon fonctionnement des accès aux réseaux de télécommunication et l'accès au Service HISID souscrit
- Du non-respect des consignes d'utilisation et de toute manipulation ou utilisation du Service présentant un caractère anormal ou abusif
- Du contenu de ses communications et de l'usage des données qu'il transfère ou reçoit au moyen du Service.

De manière générale, le Client est seul responsable de l'utilisation du Service et donc des conséquences de toute utilisation illégale abusive frauduleuse ou illicite, d'une part et d'autre part du contenu des informations, messages, données ou communications échangées par l'intermédiaire des Services ou de toute autre utilisation des Services de HISID par le Client ou par toute personne ou entité ayant accédé au Service via le Client ou les équipements de ce dernier.

Le non-respect de ces obligations par le Client décharge HISID de ses obligations au titre du Service et peut entraîner la suspension ou la résiliation immédiate et de plein droit du contrat aux torts exclusifs du Client, sans préjudices de tous les dommages et intérêts auxquels HISID pourrait prétendre.

Le Client garantit et tient HISID indemne contre tous recours, réclamations et poursuites qui pourraient être exercés par des tiers dans les cas visés ci-dessus ou du fait de l'utilisation du Service (sur quelque fondement que ce soit) ; le Client s'engageant à indemniser HISID des coûts et dommages prononcés à son encontre, y compris les frais d'avocat en cas de procédure judiciaire.
