

ARTICLE 1. DOCUMENTS CONTRACTUELS

Les présentes conditions générales de vente (les « **Conditions Générales de Vente** ») 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 Conditions Générales de Vente ont pour objet de définir les conditions selon lesquelles la Société (ci-après le « **Prestataire** ») fournit aux Clients professionnels (ci-après le(s) « **Client(s)** ») (ensemble désignés les « **Parties** ») qui lui en font la demande, les services de télécommunications proposés (ci-après les « **Services** »).

Elles s'appliquent, sans restriction ni réserve, à tous les Services rendus par le Prestataire auprès du Client, sans distinction de catégorie, quelles que soient les clauses pouvant figurer sur les documents du Client, et notamment ses conditions générales d'achat.

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 du Prestataire pour les commandes électroniques. Les renseignements figurant sur les catalogues, prospectus et tarifs du Prestataire sont donnés à titre indicatif et sont modifiables à tout moment. Le Prestataire est en effet en droit d'y apporter toutes modifications qui lui paraîtront utiles. 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.

ARTICLE 3. FOURNITURE DU SERVICE – COMMANDE

3.1. Les ventes de Services ne sont parfaites qu'après établissement d'un Bon de Commande et acceptation expresse et par écrit de la commande du Client par le Prestataire, matérialisée par un accusé de réception émanant du Prestataire et acceptation du Bon de Commande.

Le Prestataire dispose de moyens de commande (y compris d'acceptation et de confirmation) écrits (voire écrits électroniques) permettant aux Clients de commander les Services dans les meilleures conditions de commodité et de rapidité. Pour les commandes passées exclusivement sur internet, l'enregistrement d'une commande sur le site du Prestataire est réalisé lorsque le Client accepte les présentes Conditions Générales de Vente en cochant la case prévue à cet effet et valide sa commande.

Le Client a la possibilité de vérifier le détail de sa commande, son prix total et de corriger d'éventuelles erreurs avant de confirmer son acceptation. Cette validation implique l'acceptation de l'intégralité des présentes Conditions Générales de Vente et constitue une preuve du contrat de vente.

La prise en compte de la commande et l'acceptation de celle-ci sont confirmées par l'envoi d'un mail.

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

3.2. Le Prestataire 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.

3.3. Le Prestataire pourra modifier un Service à la condition que cette modification n'affecte pas substantiellement l'utilisation et les caractéristiques techniques du Service par le Client.

3.4. Le Prestataire 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 4. DUREE DE L'ENGAGEMENT

Sauf accord entre les Parties et/ou dispositions contraires dans les Conditions Particulières, le Bon de Commande prend effet dès sa date de signature pour la durée indiquée dans le Bon de Commande. La durée indiquée dans le Bon de Commande correspondant à la période minimale d'engagement (ci-après désignée la « **Période Initiale** »).

A l'issue de la Période Initiale, le Bon de Commande sera tacitement reconduit pour des durées successives identiques, sauf dénonciation par l'une des Parties dans les conditions de l'article « Résiliation ».

ARTICLE 5. NOTIFICATIONS

Les différentes notifications mentionnées aux présentes (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 ; et
- 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 6. DECLARATION PREALABLE DU PRESTATAIRE AUPRES DE L'IBPT

Le Prestataire est déclaré auprès de l'IBPT conformément à la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques.

ARTICLE 7. SUPPORT TECHNIQUE

Le Prestataire prendra en charge les jours ouvrables dans la limite des plages horaires ci-dessous, les notifications de Défaillance du Service sur Incident détecté par le Prestataire ou, le cas échéant, signalé par le Client (ci-après désignés indistinctement la « **Notification de Défaillance** »).

Horaires :

Du lundi au jeudi : 9H00-12H30 / 13H30-17H00

Le vendredi : 9H00-12H30 / 13H30-17H30

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, chacun ayant un numéro unique afin d'en faciliter le suivi.

Le Client peut, sur option, bénéficier d'un service 24/7 afin que le Prestataire prenne en charge les Notifications de Défaillance. Le Prestataire lui communiquera, le cas échéant, les modalités pratiques et tarifaires dudit service.

ARTICLE 8. TARIFS

8.1. Les Services sont fournis aux tarifs du Prestataire indiqués dans le Bon de Commande en vigueur à la date de signature de ce dernier.

8.2. Les prix de vente des Services pourront être révisés à tout moment, moyennant l'information préalable écrite du Client. Si le Client conteste la révision proposée, il pourra résilier le Service concerné en envoyant une Notification par lettre recommandée avec accusé de réception pendant un délai de trente (30) jours calendrier suivant l'information de la révision des prix. Le cas échéant, le Service continuera à être fourni pendant une période de trente (30) jours calendrier maximum suivant ladite Notification, afin d'en permettre la réversibilité des Services, étant précisé que celle-ci ne peut pas bénéficier au Client en cas de défaut de paiement de ce dernier. Cette révision s'appliquera automatiquement et de plein droit pour tout Bon de Commande passé ultérieurement à la révision des prix, à compter du premier jour du mois suivant l'annonce de cette modification ou sans délai si cette révision est motivée par une évolution réglementaire ou une décision d'une autorité administrative.

8.3. Le Prestataire peut également, dans les mêmes conditions de l'article 8.2, modifier ses prix (i) en cas d'augmentation des prix par ses fournisseurs, (ii) en cas de modification de la réglementation ou de son interprétation.

ARTICLE 9. MODALITES DE PAIEMENT

9.1. 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.

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

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

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

Article 10. DEFAUT DE PAIEMENT

10.1. 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, le Prestataire 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 prévu par la loi du 2 août 2002 concernant la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales. Ces intérêts continueront à courir sur toutes les sommes exigibles, nonobstant l'expiration ou la résiliation du ou des Services pour quelle que cause que ce soit.

10.2. 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 le Prestataire et à condition que le Client :

- (a) paie tous les montants facturés et non contestés à leur échéance ;
- (b) adresse par écrit au Prestataire sa contestation sur le montant facturé avant sa date d'exigibilité ;
- (c) coopère avec le Prestataire afin de résoudre rapidement la contestation ; et
- (d) 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 calendrier à compter de la résolution de la contestation.

10.3. Tous les montants sont exprimés hors T.V.A. ou toute autre taxe applicable au jour de la facturation.

10.4. 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.

10.5. Le Prestataire 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.

10.6. Le transfert de propriété des équipements est subordonné à l'encaissement effectif et intégral du prix par le prestataire. 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 11. OBLIGATIONS DU CLIENT

Le Client s'engage auprès du Prestataire à adopter un comportement conforme aux stipulations du Contrat et notamment à :

- respecter à tout moment les consignes du Prestataire 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 le Prestataire en contrepartie des Services ;
- à faire toutes diligences afin de collaborer avec le Prestataire dans sa prestation d'installation des Services, notamment en donnant accès à ses sites aux techniciens du Prestataire et/ou de l'opérateur télécom et/ou du fournisseur désigné(s) par le Prestataire et en communiquant au Prestataire, 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 12. RESPONSABILITES

12.1 Il est expressément spécifié que les obligations du Prestataire dans la fourniture des Services sont des obligations de moyens. A ce titre, le Prestataire s'engage à apporter tous les soins et efforts raisonnables dans la fourniture des Services.

12.2 En complément des dispositions indiquées dans les Conditions Particulières, le Prestataire ne pourra être tenu responsable des retards ou inexécutions de ses obligations contractuelles résultant de la survenance d'événements échappant raisonnablement à son contrôle, tels que notamment les événements suivants : perturbations météorologiques exceptionnelles, conflits du travail autres que ceux opposant le Prestataire à ses salariés, absence ou suspension de la fourniture d'électricité, foudre ou incendie, décision d'une autorité administrative nationale ou internationale ou de toute autre autorité compétente, guerre, troubles publics, actes ou omissions de la part d'autres opérateurs de télécommunications, ou événements hors du contrôle raisonnable des fournisseurs du Prestataire.

En aucun cas, la responsabilité du Prestataire ne saurait être recherchée en cas de :

- Utilisation illégale par le Client ou un tiers, autorisé ou non, des Services fournis par le Prestataire ;
- Faute, négligence, omission, mauvaise utilisation ou non-respect des directives du Prestataire 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 quelle que 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 équipement, de tout programme informatique et toute modification de son système d'information susceptible(s) de créer des Incidents et des dysfonctionnements.

12.3 Le Prestataire 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**»), le Prestataire 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 quel que 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 (b) un quelconque dommage indirect pouvant survenir dans le cadre de l'exécution du Contrat.

12.4 En tout état de cause, au cas où la responsabilité du Prestataire serait retenue, celle-ci sera limitée à six (6) mois d'abonnement perçus par le Prestataire 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 12.4 pour tout dommage direct ou pour toute série de dommages directs résultant des mêmes faits pendant une période d'un (1) an.

12.5 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.

12.6. 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 13. EVOLUTION DE(S) SERVICE(S)

Le Client est informé que le Prestataire peut désactiver tout ou partie du Service, notamment pour des motifs légaux et réglementaires. Le Prestataire en informera le Client dans les meilleurs délais.

De plus, le Prestataire informera le Client de toute évolution majeure signalée par son ou ses fournisseurs pouvant impacter le Service délivré dans le cadre des présentes conditions. Le Prestataire ne saurait être considéré comme responsable de toute éventuelle évolution du Service initiée par son ou ses fournisseurs. Le Client est informé que le Prestataire ne peut éliminer définitivement une fonctionnalité qu'à la condition d'offrir au Client une autre fonctionnalité qui constitue une alternative raisonnable.

ARTICLE 14. SUSPENSION DE(S) SERVICE(S)

Le Prestataire 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 :

- a) se conformer à toute loi, réglementation, décision de justice ou autre demande administrative ou injonction exigeant une action immédiate ;
- b) 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** ».
- c) 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 le Prestataire.
- d) En cas de survenance d'un cas ouvrant droit à la résiliation prévu par l'article 15 ci-dessous.

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

Le Prestataire 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, le Prestataire pourra résilier le(s) Service concerné(s), par l'envoi d'une Notification. 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 15. RESILIATION

A l'issue de la Période Initiale, le Contrat et/ou le Bon de Commande peut être dénoncé par l'une des Parties, par Notification, sous réserve du respect d'un préavis de six (6) mois minimum avant la date d'échéance. Lorsque le Contrat ou le cas échéant un Bon de Commande est renouvelé par tacite reconduction conformément aux conditions prévues à l'article « Durée », celui-ci pourra être résilié à tout moment dans les mêmes conditions.

Hors application de l'hypothèse de force majeure telle que définie à l'article « Force Majeure », une Partie peut, en cas de manquement de l'autre Partie à l'un quelconque de ses engagements, trente (30) jours après l'envoi d'une Notification restée sans effet, se prévaloir de la résiliation anticipée du ou des Services.

En outre, il est expressément reconnu à chacune des Parties la faculté de mettre fin aux Services de manière anticipée, par l'envoi d'une Notification par lettre recommandée avec accusé de réception, en cas de liquidation judiciaire, en cas de condamnation de l'autre Partie ou d'un de ses dirigeants pour manquement professionnel grave et ayant une incidence sur l'image ou la réputation de l'autre Partie, sous réserve du respect des dispositions d'ordre public en vigueur.

L'exercice du droit de résiliation de l'une ou l'autre Partie dans les cas prévus aux présentes ne saurait en aucun cas porter atteinte à leurs droits d'exercer toutes actions ou procédures à leur disposition ni à leurs éventuels droits à compensation en dommages-intérêts devant les juridictions compétentes.

Notamment, dans l'hypothèse de la résiliation unilatérale à l'initiative du Prestataire, ce dernier pourra (sans préjudice de l'exercice de ses autres droits et recours) réclamer au Client le paiement des frais de résiliation anticipée calculés sur la base :

- (i) du nombre de mois restant à courir jusqu'au terme de la Période Initiale et (ii) du montant moyen, évalué sur les six derniers mois, facturé au titre du Bon de Commande (abonnements et consommations), ainsi que des éventuels autres frais de résiliation applicables au Service, prévus par les Conditions Particulières. Si la période d'exécution du Contrat ou du Bon de Commande n'a pas atteint six (6) mois à la date de la résiliation, les frais seront calculés sur la base du montant moyen facturé jusqu'à la date de résiliation.

ARTICLE 16. 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.

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 calendrier, 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 le droit au profit de l'une quelconque des Parties à une indemnité de quelle que sorte que ce soit.

ARTICLE 17. CESSION

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

Le Contrat n'est, en tout ou en partie, pas cessible par le Client.

ARTICLE 18. 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 à ce que cette Partie puisse rechercher une protection appropriée ou tout autre recours approprié et/ou renonce aux clauses de confidentialité du Contrat.

ARTICLE 19. PROPRIETE**INTELLECTUELLE**

19.1 Tous les droits de propriété intellectuelle et industrielle appartenant au Prestataire 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.

19.2 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 20. 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.

ARTICLE 21. ASSURANCES

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

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

ARTICLE 22. IMPREVISION

En cas de changement de circonstances imprévisibles lors de la conclusion du Contrat, la Partie qui n'a pas accepté d'assumer un risque d'exécution excessivement onéreuse peut demander une renégociation du contrat à son cocontractant. Les Parties s'engagent, dans un tel cas, à négocier de bonne foi la possible adaptation du Contrat.

ARTICLE 23. EXECUTION FORCEEE EN NATURE

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 pas en demander l'exécution forcée.

En cas de manquement de l'une ou l'autre des Parties à ses obligations, la Partie victime de la Défaillance ne pourra pas 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 24. 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 25. SERVICE DE MEDIATION POUR LES TELECOMMUNICATIONS

En cas de plainte, le Client peut avoir recours au Service de Médiation pour les Télécommunications.

Les plaintes sont introduites auprès du Service de Médiation pour les Télécommunication sur place, par lettre (Boulevard du Roi Albert II 8 boîte 3 – 1000 Bruxelles), par fax (02-219 77 88), par e-mail (plaintes@mediateurtelecom.be.) ou en complétant le formulaire disponible sur le site du Service de Médiation pour les Télécommunications (www.mediateurtelecom.be).

Le Service de Médiation pour les Télécommunications refuse de traiter une demande de règlement extrajudiciaire :

- 1° lorsque la plainte en question n'a pas été préalablement introduite auprès du Prestataire ;
- 2° lorsque la plainte en question a été introduite depuis plus d'un an auprès du Prestataire ;
- 3° lorsque la plainte est fantaisiste, vexatoire ou diffamatoire ;
- 4° lorsque la plainte est anonyme ou que l'autre partie n'est pas identifiée ou identifiable ;
- 5° lorsque la plainte vise le règlement d'un litige qui fait ou a déjà fait l'objet d'une action en justice ;
- 6° lorsque la demande ne relève pas des litiges pour lesquels le Service de Médiation pour les Télécommunications est compétent ;
- 7° lorsque le traitement du litige entraverait gravement le fonctionnement effectif du Service de Médiation pour les Télécommunications.

ARTICLE 26. LOI APPLICABLE ET JURIDICTIONS COMPETENTES

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

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

ARTICLE 27. 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 AU PRESTATAIRE, MEME S'IL EN A EU CONNAISSANCE.

Annexe 1 : Politique de traitement des Données Personnelles

Rôles des Parties dans le traitement des données à caractère personnels (Données Personnelles) dans le cadre de notre relation commerciale et de la fourniture de Services

Pour vous fournir nos services de communications électroniques, nous avons besoin que vous nous communiquiez des informations que nous allons traiter pour vous rendre ses services. Lorsque nous traitons des informations pour votre compte nous intervenons en qualité de Sous-Traitant et vous en qualité de Responsable de Traitement.

Les mots commençants par une majuscule ont la définition qui leur est donnée par l'article 4 du Règlement européen n°2016/679 relatif à la protection des données à caractère personnel.

De plus, pour gérer cette relation commerciale, nous allons également traiter des informations pour notre propre compte. Dans ce dernier cas, nous intervenons en qualité de Responsable de Traitement (RT). De même vous êtes Responsable de Traitement lorsque vous traitez nos informations dans le cadre de notre relation commerciale.

Vous verrez dans ce tableau en fonction de la qualité selon laquelle chacun d'entre nous intervient les traitements qui sont effectués.

| Nous intervenons en qualité de RESPONSABLE DE TRAITEMENT lorsque nous... | Nous intervenons en qualité de SOUS-TRAITANT lorsque nous... | Vous intervenez en qualité de RESPONSABLE DE TRAITEMENT lorsque vous... |
|---|--|--|
| Gérons notre relation commerciale (signature des contrats...); Effectuons des opérations de communications; Effectuons la facturation de vos services et au besoin le recouvrement. | Traitions des commandes des ressources (numérotation, ligne ADSL...); Hébergeons vos données; Gérons le déploiement des Services; Assurerons votre service client; Répondons aux réquisitions judiciaires et autres demandes en cas de fraude de votre part. | Gérez la relation commerciale que vous entretenez avec nous; Commandez de services et des ressources (numérotation, ligne ADSL, hébergement...) |

Chaque Partie s'engage à respecter la législation applicable en matière de protection des données à caractère personnel laquelle désigne (i) la loi du 30 juillet 2018 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel et (ii) le Règlement européen n°2016/679 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données personnelles et à la libre circulation de ces données.

Obligations de la Partie qui intervient en qualité de Responsable de Traitement

La Partie qui agit en qualité de Responsable du Traitement s'engage à :

- adopter toutes les mesures techniques et organisationnelles permettant de garantir le respect des exigences en matière de sécurité et de confidentialité des Données Personnelles ;
- coopérer avec l'autre Partie afin de lui permettre de remplir ses obligations légales et réglementaires relatives à la protection des données qui dépendraient en tout ou partie de lui;
- le cas échéant, tenir un registre des activités de traitements mises en place ;
- à ne transmettre au Sous-Traitant que des données qu'il aura collecté de manière loyale et licite et pour lesquelles il aura préalablement informé les personnes concernées conditions du traitement et recueilli au préalable l'ensemble des autorisations nécessaires à la transmission des données personnelles au Responsable de Traitement.

Nos obligations en qualité de Sous-Traitant

En tant que Sous-traitant, nous nous engageons à :

- traiter vos Données Personnelles selon vos instructions et aux seules fins de la bonne fourniture des services (cf. descriptif des traitements) ;
- prendre les mesures nécessaires d'ordre technique et organisationnel de nature à assurer la sécurité, la confidentialité, l'intégrité de vos Données Personnelles et des systèmes permettant d'y accéder ;
- sous-traiter, tout ou partie, des traitements des Données Personnelles qu'à des sous-traitants présentant les garanties suffisantes pour assurer la protection et la sécurité des Données Personnelles. Nous vous informons que nous partageons certaines de vos Données Personnelles avec des opérateurs de télécommunications. Nous nous portons fort du respect par nos sous-traitants des obligations relatives à la sécurité et la confidentialité des données ;
- en cas de faille de sécurité vous informer, dans les meilleurs délais après en avoir pris connaissance et, le cas échéant, à prendre toutes les mesures nécessaires pour corriger la faille ;
- vous informer de toute demande de rectification, d'opposition, de limitation, de portabilité ou de suppression des Données Personnelles d'une personne dont nous traitons les Données Personnelles, et à coopérer avec vous afin que vous puissiez répondre à cette demande dans les meilleurs délais ;
- prendre en compte et intégrer les principes de protection des Données 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 sans votre accord préalable et écrit, sauf demande des autorités judiciaires ou administratives habilitées. En cas de demande des autorités judiciaires ou administratives, nous vous en informerons sauf instructions contraires desdites autorités ;
- s'assurer que nos collaborateurs qui accèdent à vos Données Personnelles soient tenus à une obligation de confidentialité ;
- coopérer avec vous et vous fournir toute l'information et/ou la documentation vous permettant de vous conformer à vos obligations ;
- tenir un registre des opérations de traitement des Données Personnelles réalisés pour votre compte ;
- au terme du Contrat, vous renvoyer ou supprimer vos Données Personnelles selon vos instructions, sauf dans les cas où nous devons garder ces Données Personnelles pour répondre à nos obligations légales ou en prévision d'un éventuel litige.

Transfert de Données Personnelles hors UE

Les Parties s'interdisent de procéder à tout transfert de Données Personnelles vers des pays situés hors de l'Espace Economique Européen (« EEE »), ou n'offrant pas un niveau de protection adéquat reconnu par l'Union Européenne, ou pour lequel des clauses contractuelles types ou tout contrat équivalent a été signé, sans accord préalable et écrit de l'autre Partie.

Contacts 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.

Description des traitements

1. Nous en qualité de RESPONSABLE DE TRAITEMENT

- a. Gestion de la relation commerciale
- b. Opération de communication
- c. Facturation du Client et recouvrement

| Finalité du Traitement | Données personnelles | Personnes concernées | Durée de conservation | Destinataires |
|---|--|---|--|--|
| Gestion de la relation commerciale | Données d'identification | Vos collaborateurs | Durée de la relation commerciale puis pendant une période de 5 ans après son terme | Nous |
| Opération de communication | Données d'identification | Vos collaborateurs | Durée de la relation commerciale puis pendant une période de 5 ans après son terme | Nous |
| Facturation et recouvrement | Données d'identification ; CRD ; données permettant d'établir la facturation ; données bancaires ; données permettant d'identifier le ou les destinataires de la communication, l'origine et la localisation de la communication | Vos collaborateurs, les destinataires de vos communications | Les CDR sont conservées 1 an, les factures 10 ans | Nous Prestataire de services de télécommunication (opérateurs) |

2. Nous en qualité de ST

- a. Traitement des commandes des ressources (numérotation, ligne ADSL....)
- b. Hébergement
- c. Effectuer le déploiement
- d. Assurer le service client
- e. Réquisition judiciaire / fraude
- f. Portabilité

| Finalité du traitement | Données personnelles | Personnes concernées | Durée de conservation | Destinataires |
|---|---|--|--|--|
| Traitement des commandes des ressources (numérotation, ligne ADSL....) | Données d'identification ; adresse mail, adresse postale, données relatives aux équipements terminaux de communication utilisés ; | Vos collaborateurs | Durée de la relation commerciale puis pendant une période de 5 ans après son terme | Nous Nos prestataires de services de télécommunication (opérateurs) |
| Hébergement | Données d'identification, | Vos collaborateurs | Durée de la relation commerciale puis pendant une période de 5 ans après son terme | Nous |
| Effectuer le déploiement | Données d'identification ; adresse postale, email, données relatives aux équipements terminaux de communication utilisés ; | Vos collaborateurs | Les CDR sont conservés 1 an, les factures 10 ans | Nous |
| Assurer le service client | Données d'identification, données relatives aux équipements terminaux de communication utilisés ; | Nous | | |
| Réquisition judiciaire / fraude | Données de connexion | Nous Nos prestataires de services de télécommunication (opérateurs) Autorités publiques | | |
| Portabilité | Données d'identification, numéro de téléphone | Vos collaborateurs | Nous Nos prestataires de services de télécommunication (opérateurs) | |

3. Vous en qualité de RESPONSABLE DE TRAITEMENT

- a. Gestion de la relation commerciale
- b. Commande de ressources (numérotation, ligne ADSL....)

| Finalité du traitement | Données personnelles | Personnes concernées | Durée de conservation | Destinataires |
|---|-----------------------------|----------------------|--|---------------|
| Gestion de la relation commerciale | Données d'identification | Nos collaborateurs | Durée de la relation commerciale puis pendant une période de 5 ans après son terme | Vous |
| Commandes de ressources | (à compléter par le client) | | | |