

1 DOCUMENTS CONTRACTUELS

Les présentes Conditions Particulières définissent les conditions dans lesquelles Completel met en œuvre les moyens nécessaires à la fourniture au Client du Service de Téléphonie en accès direct, ci-après le Service.

Elles font partie intégrante du Contrat et relèvent des Conditions Générales.

Les termes ne faisant pas l'objet de définition dans les présentes sont définis soit dans les Conditions Générales soit dans les autres documents contractuels.

2 DESCRIPTION DU SERVICE

2.1 Services de base fournis au Client

Ces services sont fournis systématiquement à tout Client souscrivant au Service sous réserve toutefois d'une étude favorable de faisabilité.

Le Service permet au Client d'émettre des appels (appels sortants) vers n'importe quel numéro de téléphone du plan de numérotation national ou international et de recevoir des appels (appels entrants) sur une tranche de numéros géographiques dépendant de la localisation géographique du site de réception. En particulier, l'acheminement des numéros d'urgence est assuré par Completel vers les services compétents en fonction de la localisation géographique du site objet du raccordement.

2.2 Services en option fournis au Client

Ces services ne peuvent être fournis par Completel que dans la mesure où les services de base ont été souscrits par le Client. Les Services optionnels suivants peuvent être souscrits dans le Bon de Commande :

- L'option Accès temporaire au service de Téléphonie en Accès Indirect via la Préselection,
- L'option de centralisation des accès téléphoniques,
- L'option Extension de la période de couverture des Garanties de Qualité Service tel que défini dans les Conditions Générales de Ventes de Completel : « Option Extenso »,
- L'option de fourniture du fichier de facturation détaillée mis à disposition sur l'Extranet Client Completel,
- L'option de fourniture de rapports de trafic sortant,
- L'option de fourniture de rapports de trafic entrant,
- L'option Activation permanente de la fonction CLIR (« secret permanent »),
- L'option Présentation du numéro appelant pour les appels fixes vers mobiles,
- L'option de sécurisation des appels entrants par renvoi,

2.2.1 Services complémentaires associés à la facturation

En option, un fichier de facturation détaillée peut être mis à la disposition du Client sur « l'Extranet Clients Completel » sur demande dans le Bon de Commande. Dans ce cas, Completel communique au Client un identifiant et un mot de passe personnalisés pour accéder à l'Extranet.

Le fichier de facturation détaillée fait apparaître l'intégralité des numéros appelés ou masque les 4 derniers chiffres suivant le choix effectué par le Client dans le Bon de Commande.

Le Client s'engage, lorsqu'il opte pour la facturation détaillée avec l'intégralité des numéros et/ou les rapports de trafic, à faire son affaire du respect des règles relatives notamment au droit du travail et au traitement des informations nominatives.

Les montants figurant dans le fichier de facturation détaillée sont valorisés sur la base des tarifs catalogue de Completel.

3 GARANTIES DE QUALITE DE SERVICE

Les Garanties de Qualité de Service comprennent :

- La Garantie de Délai de Rétablissement

- La Garantie de Taux de Disponibilité

3.1 La Garantie de Délai de Rétablissement

3.1.1 Niveau d'engagement

Completel s'engage à un Délai de Rétablissement, tel que défini dans les Conditions Générales, inférieur ou égal à 4 heures pendant la Période de Couverture des Garanties souscrite.

3.1.2 Pénalités associées

En cas de non-respect de la Garantie de Délai de Rétablissement, les Pénalités, exprimées en % de l'abonnement mensuel au Service, seront les suivantes :

| Délai de Rétablissement | Pénalités |
|-------------------------|-----------|
| Entre 4H et 8H | 10 % |
| Entre 8H et 12H | 20 % |
| Entre 12H et 15H | 30 % |
| > 15 H | 50 % |

3.2 La Garantie de Taux de Disponibilité

3.2.1 Niveau d'engagement

Completel s'engage à un Taux de Disponibilité, tel que défini dans les Conditions Générales, de 99,9 % minimum.

3.2.2 Pénalités associées

En cas de non respect de la Garantie de Taux de Disponibilité, les Pénalités, exprimées en % de l'abonnement mensuel au Service, seront les suivantes :

| Taux de Disponibilité | Pénalités |
|------------------------|-----------|
| Entre 99,9 % et 99,70% | 10 % |
| < 99,70% | 30 % |

3.3 Modalités de versement des pénalités - Plafond

Le montant mensuel cumulé des pénalités ne pourra excéder par mois 100 % du montant de l'abonnement mensuel au Service. Le montant annuel cumulé des pénalités au titre de l'ensemble des garanties (calculée à partir de la date de signature ou anniversaire du contrat) est plafonné à 3 mois d'abonnement au Service sur la même période.

4 MODALITES D'ACCES AU SERVICE

Le Service est soit fourni en Accès Direct avec l'utilisation du réseau d'un Opérateur de Boucle Locale tiers, soit en Accès Fibre tel que défini dans les Conditions Générales. L'Accès Direct peut être fourni soit en DSL, en LS ou en LPT. Le type d'Accès est précisé par Completel dans le Bon de Commande ou une de ses Annexes.

Les interfaces de livraison du Service sont précisées dans le Bon de Commande ou en Annexe. Le Client est tenu de fournir à Completel toutes les informations nécessaires à la localisation du PAS dans le Bon de Commande (Raison sociale du site, adresse physique du site, SIRET du site, Numéro de Désignation de l'Installation (NDI) du site).

A ce titre, Completel pourra exiger du Client, en cas d'erreur sur ces informations, ayant conduit Completel à livrer le Service sur un site non approprié le versement de pénalités égales à la somme des abonnements sur la Durée Minimale du Service.

Dans le cas de l'Accès Direct, le raccordement du Site Client au réseau de Completel est souscrit par Completel auprès de l'Opérateur tiers. De plus, il appartient au Client de s'informer sur les contraintes relatives à la réalisation d'une desserte interne.

On entend par desserte interne l'ensemble des infrastructures et équipements nécessaires à la fourniture du Service (génie civil, chemins de câbles, supports de câbles, câbles,...) entre le premier point d'accès physique du réseau de l'Opérateur tiers (communément appelé "Point de Terminaison") situé sur le Site du Client et le PAS de

Completel. Le Point de Terminaison est généralement matérialisé par une tête de câble, une réglette, une prise réseau ou téléphonique.

Il est précisé que Completel ne réalise jamais la desserte interne lui-même, et la sous-traite toujours à l'Opérateur tiers à la demande du Client. Le Client peut toutefois réaliser lui-même cette desserte interne. Dans ce cas, la desserte interne doit être livrée par le client, ou le prestataire de son choix, avant la fourniture du Service.

Dans le cas de l'Accès Direct, à défaut d'une telle réalisation au plus tard le jour de la mise en service du Service, Completel proposera au Client l'installation de la desserte interne qu'il facturera au client conformément au catalogue tarifaire ou, facturera au Client les frais de déplacement de son technicien tels que définis dans le catalogue tarifaire et proposera au Client une nouvelle date d'installation. Si le Client demande la réalisation de la desserte interne, deux cas sont envisagés :

- la desserte fait moins de 60 mètres :
 - soit la desserte est standard : l'Opérateur tiers (sans l'accord préalable de Completel) la réalise tout de suite au prix standard du catalogue tarifaire que Completel refacture au Client, qui l'accepte ;
 - soit la desserte est spécifique : l'Opérateur tiers fait un devis, qu'il propose à Completel et que Completel transmet au Client pour approbation. Une fois le devis accepté par le Client, Completel fait effectuer la desserte par l'Opérateur tiers. En cas de non-acceptation par le Client, ce dernier s'engage à faire réaliser la desserte par son installateur agréé. Il en informe également Completel pour si nécessaire recaler les plannings.
- la desserte fait plus de 60 mètres : les dispositions du paragraphe ci-dessus relatif à la desserte spécifique s'appliquent.

Les Accès Direct en DSL sont soumis à des contraintes de faisabilité technique qui dépendent d'une évaluation opérée par l'Opérateur tiers. En conséquence, Completel ne peut être tenue pour responsable si le raccordement du Site Client via un accès en DSL est jugé impossible par l'Opérateur tiers.

En cas d'impossibilité de procéder à un raccordement via un Accès Direct en DSL, Completel s'efforcera de proposer au client une solution alternative parmi les solutions techniques disponibles, aux conditions techniques, contractuelles et financières de la nouvelle solution. Un nouveau Bon de Commande pour le site en question devra alors être signé entre les parties. Le client conservant toutefois le droit de résilier, sans indemnités, le Service en raison de l'impossibilité du raccordement du site via un Accès Direct en DSL.

5 UTILISATION DU SERVICE

5.1 Ecoulement du trafic sortant

A titre d'obligation essentielle sans laquelle Completel n'aurait pas contracté, le Client fera transiter son trafic sortant via les lignes qu'il utilise pour son trafic entrant et pour lesquelles Completel lui a attribué un ou plusieurs numéros issus de la tranche de numérotation de Completel.

5.2 Attribution du Numéro de téléphone

La réception des appels entrants se fait sur une tranche de numéros de téléphone du plan de numérotation national, conformément aux règles de gestion du plan de numérotation national définies par l'ARCEP (Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes) et à la localisation géographique du site de réception. Selon les souhaits du Client formalisés dans le Bon de Commande, cette tranche de numéros de téléphone peut être :

- incluse dans les tranches de numéros attribuées à Completel par l'ARCEP,
- la même que celle qui avait précédemment été attribuée au Client par l'opérateur historique, la conservation de ses numéros de téléphone par le Client étant possible en vertu des accords de portabilité entre Completel et l'opérateur historique.

L'attribution d'un numéro ou sa conservation n'en transfère pas la propriété au Client, il ne peut donc être cédé, concédé, donné en

nantissement ou plus généralement ne donner lieu à aucun acte de disposition ou de sûreté.

5.3 Portabilité du Numéro de téléphone

Si le Client souhaite conserver les numéros de téléphones qui lui ont été attribués par son ancien opérateur de boucle locale, le Client doit donner mandat à Completel de résilier son abonnement téléphonique et de faire les démarches nécessaires pour assurer la portabilité des numéros. Il revient au Client de s'assurer que les conditions contractuelles d'abonnement au service téléphonique de son ancien opérateur de boucle locale lui permettent de résilier ledit abonnement.

Le Client déclare être parfaitement informé que la portabilité de ses numéros est soumise à un accord sur sa faisabilité technique et contractuelle de la part de son ancien opérateur de boucle locale qui, s'il était négatif, entraînerait la résiliation de plein droit de la commande. Dans cette hypothèse, Completel s'efforcera de proposer au client une solution alternative de téléphonie parmi les solutions disponibles dans le catalogue de Completel aux conditions techniques, contractuelles et financières de la nouvelle solution. Un nouveau Bon de Commande pour le site concerné devra alors être signé entre les Parties.

5.4 Présentation du Numéro chez le correspondant

La présentation du numéro de téléphone du Client s'affiche sur l'équipement terminal du destinataire sous réserve des dispositions des conditions générales de l'Opérateur de Boucle Locale utilisé par le destinataire et à l'exclusion des appels à destination des réseaux d'une part internationaux et d'autre part, mobiles (sauf souscription à l'option Présentation du numéro appelant pour les appels fixes vers mobiles).

Le Client peut toutefois s'opposer à la présentation de son numéro sur l'équipement terminal de son correspondant appel par appel, ou opter pour le service de secret permanent (CLIR) dans le Bon de Commande.

5.5 Spécifications techniques du raccordement direct sur liaison DSL.

Les spécifications techniques liées à ce mode d'accès sont détaillées dans le document « Spécifications Technique d'Accès au Service Voix sur DSL» fourni par Completel.

5.6 Accès temporaire au Service de Téléphonie en Accès Indirect

Durant la période entre la signature du Bon de Commande et la Mise à Disposition Effective du Service, le Client peut opter et souscrire au Service de Téléphonie en Accès Indirect par présélection. Cette solution transitoire entraîne l'établissement des conditions spécifiques suivantes, outre celles prévues aux Conditions Générales et Particulières, pour la délivrance du Service par Completel :

- Le Client souscrit à la signature du Bon de Commande, de manière ferme et définitive, au Service ;
- La période au cours de laquelle le Client bénéficie du Service en mode d'accès indirect à tire temporaire n'entre pas en compte dans la Durée Minimale du Service ;
- les conditions tarifaires qui seront appliquées durant cette période seront précisées dans le Bon de Commande du Service, leur champ d'application étant limité aux trafics pris en charge dans le cadre de l'offre de Téléphonie en Accès Indirect.
- Les conditions et limites du Service de Téléphonie en Accès Indirect par présélection sont celles décrites dans les Conditions Particulières propres à ce Service ;
- A ce titre, le Client donne mandat à Completel par écrit afin que Completel puisse effectuer les démarches nécessaires auprès de l'Opérateur concerné pour la mise en œuvre du Service de Téléphonie en Accès Indirect par présélection ;

Le mandat de présélection est résilié de plein droit et sans formalité après la Mise à Disposition Effective du Service et la réalisation par

Completel et l'opérateur concerné des démarches nécessaires à l'arrêt définitif du Service de Téléphonie en Accès Indirect.

5.7 Option de centralisation des accès téléphoniques

L'option de centralisation des accès téléphoniques permet d'acheminer les communications issues de plusieurs Sites Client qui ne sont pas raccordés physiquement au réseau de Completel (ci-après « Sites Distant ») mais raccordés entre eux, notamment par la mise en place d'un réseau privé de type VPN. Cet acheminement se fait via le raccordement direct d'au moins un Site Client sur le réseau de Completel (ci-après « Site Central »).

Si le Client souhaite bénéficier de la centralisation de ses accès téléphoniques, il doit en informer Completel qui fera une étude préalable de faisabilité. Si l'étude de faisabilité est positive, le Client souscrira un Bon de Commande de centralisation des accès téléphoniques.

Afin de permettre la centralisation des accès téléphoniques par Completel, le Client s'engage à :

- dans le cas des appels entrants, acheminer le trafic selon les zones de numérotation conformes à la réglementation de l'ARCEP (ci-après les « ZNE ») ;
- dans le cas des appels sortants :
 - envoyer le(s) NDS associé(s) à un Site Distant et à une adresse conformément au format indiqué dans les spécifications techniques du Service.
 - programmer correctement son(ses) PABX ;
- dans le cas de déménagement d'un Site Distant ou dans le cas d'une réaffectation d'une tranche SDA d'un Site Distant à un autre Site Distant, le Client s'engage à en notifier Completel par lettre recommandée avec accusé de réception. Si le nouveau Site Distant n'est pas localisé dans la même ZNE que le premier, Completel sera contrainte de modifier les numéros SDA attribués au Client. Si le nouveau Site Distant est localisé dans la même ZNE mais dans une zone d'urgence différente du premier, une modification de la configuration du Service par voie d'avenant devra être effectuée par les Parties,
- ne pas utiliser les SDA affectés à un Site Distant pour un autre Site Distant.

Completel rappelle expressément qu'elle ne pourra en aucun cas être tenue responsable de l'impossibilité d'acheminer ou du mauvais acheminement des appels d'urgence (i) si les conditions ci-dessus énoncées ne sont pas respectées par le Client ou (ii) si le raccordement des Sites Distants avec le(s) Site(s) Central(aux) n'est plus ou mal assuré.

Le Client déclare par ailleurs être parfaitement informé que Completel ne pourra pas acheminer correctement les appels d'urgence s'il utilise des options de mobilité (softphone, free sitting).

Le Client est seul responsable des informations techniques qu'il a transmises à Completel dans le Bon de Commande de centralisation des accès téléphoniques.

6 FACTURATION DU SERVICE

La date de début de facturation d'un site Client correspond à celle de la mise en service du Service sur le site du Client.

Completel fournit une facture unique par site central ou une facture consolidée pour l'ensemble des sites centraux en cas de souscription de l'option de Centralisation des Accès Téléphoniques.

7 DUREE MINIMALE

Le Client souscrit au Service pour une Durée Minimale de 1, 2 ou 3 année(s). La Durée Minimale débute lors de la Mise à Disposition du Service sur le site du Client.

8 RESILIATION DU SERVICE

8.1 Résiliation avant l'expiration de la Durée Minimale

Le Client devra verser à Completel le solde du montant minimum de facturation annuel du Service visé dans le Bon de Commande restant le cas échéant dû à Completel jusqu'à l'expiration de la durée Minimale ou à défaut de précision dans le Bon de Commande, selon les modalités définies au paragraphe ci-dessous.

Le montant minimum annuel de facturation s'établit comme suit : le produit du montant minimum de facturation mensuel qui est défini par la moyenne des consommations mensuelles sur les 3 derniers mois, plus le montant de l'abonnement mensuel, par douze.

8.2 Résiliation après l'expiration de la Durée Minimale

Les parties sont libres de résilier sans indemnité le Contrat après l'expiration de la Durée Minimale telle qu'indiquée au Bon de Commande.

9 MODIFICATION DU SERVICE PAR LE CLIENT

Les modifications du Service demandées par le Client s'opèrent par voie d'avenant au Service existant délivré par Completel. Le client pourra notamment déménager le Site Client bénéficiant du Service. Il est précisé que pendant les interventions de Completel relatives à la modification du Service, Completel ne garantit pas la Qualité de Service telle que définie dans les présentes Conditions Particulières. Il est encore précisé que toute modification du Service se traduit par la prorogation de la Durée Minimale d'une année supplémentaire.

9.1 Déménagement de Site Client

Le client peut demander le déménagement du site Client bénéficiant du Service par lettre recommandée. Cette demande est soumise à une étude de faisabilité de la part de Completel en vue de poursuivre le service souscrit sur le nouveau site. Dans le cas d'un déménagement possible, le client sera redevable à Completel des mensualités du nouveau site.

De plus, lorsque le déménagement survient dans la première année suivant la mise en service du Site Client, le client sera alors redevable de pénalités de modification du Service conformément à l'article 9.2 Pénalités de modification du Service.

9.2 Pénalités de modification du Service

Les Pénalités applicables aux modifications visées aux articles 9.1 prises à l'initiative du Client sont calculées en fonction de l'ancienneté du Service depuis sa date de mise en service d'une part et d'autre part du montant minimum de facturation tel que défini à l'article 8.1, et comme indiqué ci-dessous :

| Ancienneté du site à modifier | Pénalités |
|-------------------------------|---|
| Inférieure à 6 mois | 75 % du montant minimum de facturation annuel restant le cas échéant dû |
| Entre 6 mois et 1 an | 50 % du montant minimum de facturation annuel restant le cas échéant dû |
| Supérieure à 1 an | Pas de Pénalités |

10 RESTITUTION DES EQUIPEMENTS

Par derogation aux Conditions Générales de Completel, en cas de résiliation du Service pour quelque cause que ce soit, le Client restituera à Completel, dans un délai d'un mois à Compter de la résiliation effective du Service les équipements installés sur le Site. Cette restitution s'effectuera sous la forme d'un envoi des équipements, aux frais du Client, à l'adresse précisée par Completel. Dans le cas contraire, Completel facturera au Client les frais de désinstallation de site selon le catalogue tarifaire du Service.

11 ANNUAIRE

Sur demande du Client, son numéro de téléphone et ses coordonnées peuvent être publiés dans les annuaires papier et électroniques français.

Cette possibilité est offerte aussi bien pour le service de téléphonie sur numéros Completel que pour le service mettant en œuvre la Portabilité des anciens numéros du Client.

Le Client est seul responsable des informations communiquées à Completel pour la parution aux annuaires et garantit Completel contre toute action en revendication intentée par des tiers, au motif que les informations fournies par le Client constituent une contrefaçon de droits préexistants de propriété intellectuelle ou industrielle revendiqués par des tiers.

En cas de mise en cause de la responsabilité de Completel, celle-ci est expressément limitée à un montant maximum de 800 Euros.

Completel pourra de plein droit et sans formalité ni délai suspendre la parution des informations litigieuses dans les annuaires sans recours possible de la part du Client contre Completel ou contre l'éditeur des annuaires.

Il est encore précisé que si le Client procède directement à son inscription à l'annuaire, il s'engage à faire paraître les numéros attribués par Completel dans le cadre du présent Service et/ou à leur donner un caractère prioritaire de parution dans la parution à l'annuaire.