

Les présentes Conditions Générales d'Abonnement ont pour objet de définir les termes et conditions de fourniture par Coriolis Télécom (ci-après « Coriolis ») du Service et/ou de Prestations décrit dans le présent document et/ou ses annexes éventuelles, le Bon de Commande et dans la fiche tarifaire associée qui constitue le Contrat entre les parties.

## ARTICLE 1. DÉFINITIONS

Dans les présentes conditions particulières, les termes suivants ont, sauf précision contraire, le sens qui leur est donné dans cet article.

**1.1 Anomalie Majeure ou Mineure :** désigne toute altération ou dysfonctionnement du Service par rapport à ses spécifications décrites dans les présentes et/ou la fiche tarifaire, constaté pendant la période de mise en place du Service s'achevant par la Mise en Service. Une Anomalie est réputée Majeure si elle empêche totalement l'utilisation du Service par le Client, à défaut, l'Anomalie est réputée Mineure.

**1.2. Client :** désigne la personne morale qui signe, en son nom et pour son compte, le contrat d'abonnement au Service pour les besoins de son activité professionnelle. Le Client est le titulaire du Contrat.

**1.2.1 Petite(s) Entreprise(s) :** désigne le Client qui est une micro-entreprise (qui occupe moins de 10 personnes et dont le chiffre d'affaires annuel ou le total du bilan annuel n'excède pas 2 millions d'euros) ou une petite entreprise (qui occupe moins de 50 personnes et dont le chiffre d'affaires annuel ou le total du bilan annuel n'excède pas 10 millions d'euros).

**1.2.2. Organisme à but non lucratif :** désigne le Client qui est une organisation dont l'objet est de ne pas faire de bénéfice telle qu'une association à but non lucratif, une organisation non gouvernementale, un syndicat etc...

**1.3. Entité(s) Bénéficiaire(s) :** désigne toute filiale du Client au sens de l'article L233-3 du code de commerce, ainsi que toute entité appartenant à un même groupe de sociétés que le Client, c'est-à-dire contrôlée effectivement par une société mère commune au sens de l'article L233-3 précité.

**1.4. Equipement(s) du Client :** désigne l'ensemble des équipements de télécommunications (notamment l'installation téléphonique PABX/IPBX, terminaux téléphoniques .....), passerelle de téléphonie sur IP compatible SIP (ou « Carte SIP »), localisés chez le Client, nécessaires à la fourniture du Service et appartenant au Client. Ces Equipements doivent être conformes avec les prérequis techniques indiqués dans les présentes et/ou la fiche tarifaire et notamment avec le protocole SIP, en parfait état de fonctionnement pour permettre l'utilisation du Service avec une qualité optimum.

**1.5. Equipement Terminal :** désigne l'équipement actif connecté aux Equipements du Client, lui permettant d'utiliser le Service Trunk SIP via une interconnexion entre les Equipements du Client et les passerelles d'accès au réseau TDM ou Voix sur IP telles que décrites dans le Service.

**1.6. Heures Ouvrées :** désigne les heures pendant lesquelles le service client ou le service d'assistance technique de Coriolis sont joignables à savoir du lundi au vendredi de 09h à 19h.

**1.7. Interruption :** désigne toute interruption totale du Service liée à l'indisponibilité et/ou au mauvais fonctionnement de la plateforme de Service (serveur Trunk SIP) de Coriolis constatée après la Mise en Service et signalée au service d'assistance par le Client et dûment constaté par Coriolis.

**1.8. Interlocuteur(s) :** désigne le ou les collaborateurs du Client désigné(s) par lui et qui sont seuls habilités par le Client à formuler des

demandes de modification du Service objet du Contrat ou à traiter des Anomalies ou des Interruptions avec Coriolis.

**1.9. Liaison ou Lien d'Accès :** désigne la liaison de raccordement à internet nécessaire pour accéder au Service.

**1.10. Mise en Service :** désigne la date figurant dans l'avis de Mise en Service adressé par Coriolis au Client pour lui signifier que le Service est opérationnel et lui communiquer l'adresse url du serveur Trunk SIP ainsi que ses identifiant et mot de passe.

**1.11. Offre Groupée :** Désigne aux termes des articles L224-42-2 I et III du code de la consommation, l'offre comprenant au moins un ou plusieurs services de communications électroniques (tels que par exemple une offre de téléphonie mobile et une offre de lien d'accès à internet) ou une offre de service de communications électronique associée à un ou des équipements terminaux et qui sont commercialisés en vertu d'un même contrat ou d'un contrat étroitement lié ou associé. Est notamment considérée comme une Offre Groupée, sans que cette liste ne soit exhaustive, l'offre qui nécessite d'acheter plusieurs produits ou services ensemble ou encore le fait de commercialiser plusieurs services ou produits ensemble à de meilleures conditions tarifaires que celles proposées si les produits ou services sont achetés séparément.

**1.12. Opérateur Donneur :** dans le cadre d'une procédure de conservation du numéro, désigne l'opérateur fixe métropolitain à partir duquel le numéro fixe du Client est porté

**1.13. Opérateur Receveur :** dans le cadre d'une procédure de conservation du numéro, désigne l'opérateur fixe métropolitain auprès duquel le Client souscrit un nouveau contrat d'abonnement et vers lequel le numéro fixe du Client est porté.

**1.14. Portabilité du numéro fixe :** Désigne le processus permettant au Client de changer d'opérateur de télécommunications pour confier son trafic à un autre opérateur tout en conservant le numéro de téléphone attribué par l'opérateur d'origine (Opérateur Donneur) pour un type d'accès – dans le respect des règles posées par l'ARCEP. Un numéro bénéficiant de la portabilité est dit « porté ».

**1.15. Prestataire(s) ou Opérateur (s) :** désignent les prestataires de services ou les opérateurs de télécommunication avec lesquels Coriolis collabore pour l'élaboration et la fourniture du Service objet du présent Contrat.

**1.16. Prestation(s) :** désigne les prestations non récurrentes décrites dans les présentes conditions générales et/ou ses éventuelles annexes et/ou la fiche tarifaire.

**1.17. RIO fixe :** désigne le code alphanumérique de 12 caractères attribué pour les besoins des échanges inter-opérateurs dans le cadre de la conservation des numéros fixes autrement désignée Portabilité.

**1.18. Service :** Technologie de Téléphonie sur IP permettant principalement à Coriolis de collecter et d'acheminer le trafic téléphonique entrant et/ou sortant des Equipements du Client en Voix sur IP, basée sur le protocole SIP, vers les passerelles d'accès aux réseaux TDM ou Voix sur IP du/des opérateurs de télécommunications fixes ou mobiles, nationaux ou internationaux avec lesquels l'Opérateur fournisseur technique de Coriolis a contracté des accords d'interconnexion, tout en conservant les équipements téléphoniques du Client (Installation téléphonique IPBX/PABX, terminaux téléphoniques...).

**1.19. SIP (Session Initiation Protocol) :** Protocole de signalisation utilisé pour établir une communication multimédia et d'appels en téléphonie sur IP au travers d'Internet.

**1.20. Site :** désigne tout local ou tout établissement utilisé par le Client et concerné par le Service objet du présent Contrat.

**1.21. Ticket :** désigne le ticket obligatoirement ouvert par Coriolis lors d'une déclaration par l'Interlocuteur du Client d'un Incident. Chaque Ticket a un numéro. (« Numéro de Ticket »)

**1.22. Tiers-Payeur :** désigne la personne physique ou morale désignée par le Client pour recevoir les factures, accompagnées, le cas échéant, du détail des communications, et procéder à leur règlement. En cas de désignation d'un Tiers-Payeur, le Client demeure titulaire des droits et obligations à l'égard de Coriolis.

**1.23. Trunk SIP :** service de téléphonie sur IP (le « Service ») permettant principalement à Coriolis d'acheminer le trafic téléphonique sortant et/ou entrant du Client en Voix sur IP vers la passerelle IP de ce dernier.

**1.24. Utilisateur(s) :** désigne tout collaborateur ou prestataire du Client qui utilise le Service objet du présent Contrat, ou toute personne ou entité ayant accès au Service via le Client ou les Equipements de ce dernier.

## 2. DOCUMENTS CONTRACTUELS

Les présentes Conditions Générales se substituent à tout autre document antérieur, écrit ou oral, en relation avec le même objet et prévalent sur toute disposition contraire ou supplémentaire qui pourrait être contenue dans les documents pré-imprimés ou non émanant du Client. Les relations entre le Client et Coriolis sont régies par ordre de priorité décroissante :

- par le Bon de Commande spécifiant le Service et/ou Prestations souscrit par le Client,
- par la proposition commerciale éventuellement émise par Coriolis,
- par les présentes Conditions Générales,
- par la fiche tarifaire concernant le Service et/ou Prestations souscrit(s) par le Client,
- par le récapitulatif contractuel pour les Petites Entreprises ainsi que pour les Organismes à but non lucratif.

Par la signature du Bon de Commande, le Client reconnaît avoir pleine connaissance et accepter l'ensemble des dispositions figurant au paragraphe précédent.

L'ensemble des documents énumérés ci-dessus constitue l'intégralité du « Contrat ».

A compter de l'acceptation du Contrat par le Client, matérialisée par la signature du Bon de Commande, les présentes Conditions Générales seront applicables à tout(e) Service et/ou Prestation souscrit.

Sans préjudice de ces dispositions, dans l'hypothèse où les présentes Conditions évolueraient pendant la durée du Service souscrit, le Client s'engage à prendre connaissance de ces nouvelles Conditions avant de souscrire un nouveau Service. Dès lors que le Client souscrit à un nouveau Service, il reconnaît accepter les Conditions en vigueur à cette date.

## 3. DOCUMENTS NECESSAIRES A LA SOUSCRIPTION DU CONTRAT

**3.1** La personne morale de droit privé doit, préalablement à la mise en place du Service, présenter les documents suivants :

- le formulaire d'ouverture de compte client dûment renseigné,
- un Extrait K Bis, ou Registre des métiers de moins de 3 mois,
- un document à en tête de l'entreprise comportant les mentions légales obligatoires pour la désignation de la personne morale,
- un justificatif d'identité du souscripteur personne physique dûment mandaté pour souscrire le Contrat au nom de la personne morale, accompagné d'un document à en-tête de la personne morale signé par son représentant légal attestant de la qualité pour agir de la personne physique,

- un relevé d'identité bancaire au nom de la personne morale de droit privé,  
- une photocopie des statuts dans le cas d'une association,

- le cas échéant, un mandat de prélèvement SEPA dûment complété et signé.

La personne de droit public doit présenter les documents suivants :

- les documents comportant les mentions légales obligatoires propres à la désignation de la personne de droit public concernée,

- un document attestant de la qualité pour agir de la personne physique mandatée pour souscrire le contrat d'abonnement, ainsi qu'un justificatif d'identité de cette personne physique.

**3.2.** Pour les Petites Entreprises et les Organismes à but non lucratif, des justificatifs permettant de déterminer leur statut peuvent leur être demandés au moment de la souscription ou à tout moment durant la vie du Contrat.

**3.3** Coriolis se réserve la faculté de refuser la souscription du Contrat au Client s'il apparaît que celui-ci est redevable de sommes au titre d'autres contrats d'abonnement par ailleurs souscrits auprès d'elle, à moins que le Client s'engage :

- au paiement d'un dépôt de garantie ou d'une caution bancaire, le terme « paiement » s'entendant comme l'encaissement effectif par Coriolis de ce dépôt,

- au paiement préalable de ces sommes dont le Client serait redevable au titre d'autres contrats souscrits auprès de Coriolis.

## 4. CONDITIONS PREALABLE D'ACCES AU SERVICE

### 4.1. Conclusion du Contrat

Le Contrat est conclu en fonction de la personne du Client.

Le Client déclare accepter les conditions du Contrat dont il reconnaît avoir parfaite connaissance, déclare que les Services répondent à ses besoins et les commande exclusivement pour son activité professionnelle propre, ce dernier s'interdisant de détourner l'usage du Service aux fins de revente à quelque titre que ce soit.

Le Client déclare et reconnaît avoir reçu pendant la phase précontractuelle de négociations toutes les informations nécessaires et utiles pour lui permettre de s'engager en toute connaissance de cause.

Il est aussi rappelé que pour les Organismes à but non lucratif et les Petites Entreprises, les dispositions des articles L224-28-I et L224-42-2 I et III du code de la consommation trouvent application sauf renonciation.

Par ailleurs, il est précisé que conformément à l'article L224-26-1 du code de la consommation, les dispositions relatives au code de la consommation dont bénéficient les Organismes à but non lucratif et les Petites Entreprises, reprises dans les présentes CGA ne s'appliquent pas aux services de transmission de signaux de machine à machine (MtoM) au sens du 6° de l'article L32 du code des postes et des communications électroniques (CPCE).

Conformément aux dispositions de l'article L224-26-1 du code de la consommation, sont exclus du bénéfice des dispositions du code de la consommation les communications interpersonnelles non fondées sur la numérotation, ainsi que la transmission de signaux de MtoM au sens du 6° quater de l'article L. 32 du CPCE.

Le Client s'interdit de céder ou de transmettre à un tiers, sous quelque forme que ce soit et notamment à titre onéreux, le Contrat et/ou le bénéfice de l'utilisation du Service sauf accord préalable et écrit de Coriolis.

Le Client est toutefois autorisé à souscrire le Service pour ses besoins propres ou pour le compte d'Entités Bénéficiaires. Dans cette hypothèse le Client déclare agir au nom et pour

le compte de chaque Entité Bénéficiaire, en qualité de mandataire, pour la conclusion du Contrat et garantit Coriolis qu'il dispose des pouvoirs nécessaires à cet effet.

Le Client s'engage solidairement avec les Entités Bénéficiaires au respect des obligations souscrites au titre du Contrat et notamment se porte garant, à titre de ducroire, de la parfaite réalisation des obligations de paiement des sommes qu'elles pourraient devoir à Coriolis.

En conséquence le Client s'engage, à assurer le paiement des factures impayées de toute Entité Bénéficiaire qui n'aurait pas honoré ses factures à leur échéance.

### 4.2. Souscription au Service

L'accès au Service est subordonné :

- à la signature du Contrat par le Client (matérialisée par la signature du Bon de Commande),
- à la fourniture par le Client des documents justificatifs précisés ci-avant à l'article 3,
- le cas échéant, à la fourniture à Coriolis d'une ou plusieurs Garanties financières telles que visées à l'article 4.3 ci-après.

### 4.3 Garanties financières

**4.3.1.** Si la situation financière du Client le justifie, une avance sur consommation et/ou un dépôt de garantie et/ou une garantie bancaire peuvent être demandés par Coriolis au moment de la souscription du Service. Les versements doivent être effectués par virement bancaire sur le compte de Coriolis.

Les sommes versées au titre du dépôt de garantie ou de l'avance sur consommation ne portent pas intérêt, jusqu'à leur restitution.

**4.3.2.** En cas d'incident ou de retard de paiement ou d'augmentation substantielle des consommations, notamment lorsque le montant des communications téléphoniques entre deux périodes de facturation atteint est anormalement élevé, Coriolis se réserve le droit de demander au Client, le versement d'une avance sur consommation correspondant à 75% du montant de l'encours de consommation et/ou d'un dépôt de garantie et/ou la fourniture d'une garantie bancaire et/ou de limiter l'accès à tout ou partie du Service notamment en ne permettant que la réception des communications.

Dans le cas où, à la date indiquée par Coriolis, le dépôt de garantie ou l'avance sur consommation ne serait pas fourni, ou la garantie bancaire ne serait pas accordée au profit de Coriolis, cette dernière pourra mettre fin au Contrat à cette même date sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnisation de ce fait.

**4.3.3.** L'avance sur consommation sera déduite sur la facturation mensuelle jusqu'à récupération totale de l'avance. Le dépôt de garantie sera restitué dans un délai maximum d'un (1) mois suivant l'expiration du Contrat sous réserve de la complète exécution par le Client de ses obligations.

### 4.4. Conditions d'évolution du Service

Le Client est informé que Coriolis peut être amenée à modifier périodiquement le contenu de ses services.

Dans ce cadre, Coriolis pourra supprimer une ou plusieurs composantes du Service. Elle en informera alors le Client et fera ses meilleurs efforts pour lui proposer une solution de remplacement.

A défaut d'opposition du Client quatre (4) mois suivant la notification de la suppression et le cas échéant du remplacement de la composante du Service, le Client sera réputé avoir accepté cette suppression ou ce remplacement.

En cas de suppression du Service dans sa totalité, Coriolis Télécom en informe le Client au moins trois (3) mois à l'avance de la date à laquelle l'arrêt du Service interviendra.

L'arrêt du Service entraîne la résiliation du Contrat à la date indiquée ci-avant. La suppression du Service ne saurait engager la

responsabilité de Coriolis et ouvrir droit à des indemnités ou dommages et intérêts au profit du Client. Coriolis s'efforcera au mieux de ses possibilités de proposer au Client une solution de remplacement.

## 5. CONDITIONS PREALABLE SPECIFIQUES D'ACCES AU SERVICE

### 5.1 Généralités

L'accès au Service nécessite, outre la collaboration active du Client et/ou de son prestataire, la mise en œuvre et le respect des pré-requis techniques et administratifs tels que décrits ci-après et dans la fiche tarifaire.

Il est recommandé au Client de conserver sur chaque 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 tels que des fax afin de pallier aux éventuelles pannes électriques.

### 5.2. Pré-requis techniques

Pour bénéficier du Service, le Client doit disposer des installations suivantes constituant les Equipements du Client :

- une installation téléphonique (notamment PABX/IPBX) répondant aux spécificités imposées par Coriolis,

- une passerelle de téléphonie sur IP compatible SIP (ou « Carte SIP »), opérationnelle et compatible avec l'architecture de Coriolis (et/ou de son Opérateur partenaire) qui lui aura été communiquée à titre de prérequis,

- une Liaison d'accès à internet fonctionnelle respectant les règles de l'Art et adaptée au Service. Il est recommandé au Client d'utiliser une Liaison dédiée à la téléphonie pour les besoins du Service. Pour les Clients ne disposant pas d'ores et déjà d'une Liaison, Coriolis pourra la fournir au Client qui lui en fait la demande dans les conditions de l'offre « Cloud Access » de Coriolis. Lorsque le Client utilise sa propre Liaison, Coriolis ne peut garantir la qualité du Service.

- un contrat d'administration et de maintenance de l'installation téléphonique et/ou un préposé sachant administrer l'installation téléphonique (Equipements) du Client,

Par ailleurs, le Client est informé qu'il est préconisé de brancher le fax sur une ligne analogique ou numérique pour un fonctionnement optimum. Le fonctionnement des équipements connectés à (aux) l'Équipement(s) du Client (notamment de type Fax, serveur de fax, modem, machine à affranchir, téléalarme/télésurveillance, télémaintenance, terminaux de paiement) n'est pas garanti par Coriolis.

Le Client est informé que l'installation téléphonique et la Carte SIP doivent être branchés en permanence sur l'électricité et être activés pour que le Service fonctionne. Le Client est informé que si l'un de ces éléments est éteint, les appels ne pourront pas être acheminés au moyen du Service et notamment les appels vers les services d'urgence.

Il est également entendu que pour bénéficier du Service, le Client vérifiera que tous les pré-requis techniques sont respectés. De même, des informations seront collectées sur la structure du Client ainsi que sur la disposition et le réseau de ce dernier pour s'assurer de la faisabilité et pour préparer l'installation.

### 5.3 Conditions spécifiques à l'Équipement Terminal

Le Client est informé que, pour le cas où son installation téléphonique existante telle qu'indiquée dans les présentes ne répondrait pas aux spécificités imposées par Coriolis, Coriolis proposera un Équipement Terminal au Client souhaitant bénéficier du Service. Le Client s'engage à acquérir auprès de Coriolis

L'Équipement Terminal qui est nécessaire à l'utilisation du Service.

Coriolis fait ses meilleurs efforts pour assurer le bon fonctionnement de l'Équipement Terminal incluant l'entretien pièces et main d'œuvre des Terminaux utilisés normalement pendant leur période de garantie. Sont exclues les réparations des dommages causés par la foudre, les surtensions, un usage anormal, des détériorations accidentelles ou dans tout cas de force majeure. Dans ces cas, les frais de remise en état par Coriolis sont à la charge du Client. Sont également exclus de l'entretien les éléments mobiles (cordons, fils, prises, blocs d'alimentation) et les accessoires dont le renouvellement régulier pourrait être nécessaire. En cas de dysfonctionnement de l'Équipement Terminal, constaté par le Client, il appartient à celui-ci de le signaler au service d'assistance de Coriolis par email à l'adresse [infotechnique-ip@coriolis.fr](mailto:infotechnique-ip@coriolis.fr) ou par téléphone au 0810 08 800 (0,06€TTC / min depuis une ligne fixe en France Métropolitaine).

Lorsque le mauvais fonctionnement est établi, Coriolis se réserve le choix des pièces à modifier ou à changer, des réparations à effectuer ainsi que des moyens nécessaires à la réparation de l'Équipement Terminal. Durant la période de garantie de l'Équipement Terminal, Coriolis prendra en charge, après réception du matériel défectueux, l'envoi d'un nouvel Équipement Terminal sous 48h ouvrées. En dehors de la période de garantie, les réparations pourront être effectuées sur la base d'un devis accepté par le Client.

Toute intervention technique ou logicielle sur l'Équipement Terminal opérée sans l'accord exprès, préalable et écrit de Coriolis est interdite et peut entraîner la facturation au Client des frais de remise à niveau et la résiliation du Contrat.

## 6. DUREE ET PRISE D'EFFET DU CONTRAT

Le présent Contrat prend effet, à compter de la date de signature par les Parties, et entre en vigueur à la date de Mise en service du Service. Le Contrat est conclu pour une durée indéterminée associée à une période minimale d'engagement de trente-six (36) mois (« Durée Minimale ») débutant à compter de la Mise en Service (sauf accord au cas par cas de Coriolis sur une durée différente).

Les Clients relevant du statut des Petites Entreprises ou des Organismes à but non lucratif qui souhaitent souscrire au Service doivent expressément renoncer au bénéfice des dispositions de l'article L224-28 I du code de la consommation en cochant la case prévue à cet effet dans le bon de commande.

## 7. DESCRIPTION DU SERVICE

7.1 Le Service permet d'acheminer les communications téléphoniques émises depuis les Equipements du Client et/ou à destination des Equipements du Client en Voix sur IP au moyen d'un module spécifique (passerelle de téléphonie sur IP compatible SIP), s'interconnectant avec le standard téléphonique (PABX/IPBX) du Client, les Equipements du Client étant raccordés au réseau de l'Opérateur via la mise en place d'un Trunk SIP entre Coriolis et le Client.

Les communications prises en charge dans le cadre du Service sont acheminées au moyen du réseau Internet par l'intermédiaire de la Liaison installée sur le Site du Client. Ce Service est distinct de la ligne téléphonique fonctionnant sur le réseau téléphonique commuté. Toutefois lorsque le Client souscrit un Lien d'Accès par l'intermédiaire de l'offre Cloud Access de Coriolis, l'accès au serveur de Trunk SIP se fait en cœur de réseau sans avoir à passer par internet.

Le Service comprend de manière optionnelle :

- L'attribution par Coriolis de numéros géographiques ou non géographiques au Client, distincts des numéros fournis par l'opérateur historique. A ce titre, il est entendu que les numéros de téléphone attribués par Coriolis sont incessibles sous quelque forme que ce soit par le Client. Les numéros sont personnels et ne peuvent être cédés à titre gratuit ou payant ;

- Le Client pourra conserver ses numéros existants, selon la faisabilité technique et juridique de la portabilité desdits numéros dans les conditions de l'article 7.2 ci-dessous ; des frais supplémentaires seront alors demandés au Client.

- l'émission et la réception d'appels téléphoniques.

Le Client est expressément informé que les appels émis par celui-ci, lui seront facturés selon la formule tarifaire à laquelle il aura souscrit et tel que précisé dans le Bon de Commande. La formule tarifaire est décrite dans une grille tarifaire dont le Client reconnaît avoir reçu une copie.

### 7.2. Portabilité

La Portabilité permet au Client de changer d'opérateur de télécommunications pour confier son trafic à un autre opérateur (ci-après « Opérateur Receveur ») tout en conservant les numéros fixes attribués par son opérateur d'origine (ci-après « Opérateur Donneur ») pour un type d'accès. Un numéro bénéficiant de la portabilité est dit « porté ».

La demande de Portabilité d'un numéro fixe doit être formulée lors la signature du Bon de Commande par le Client titulaire du contrat d'abonnement au service téléphonique de l'Opérateur Donneur. A cette occasion, le Client devra communiquer à Coriolis, pour les numéros le nécessitant, les RIO associés aux numéros dont il demande la conservation ainsi que le(s) numéro(s) concerné(s) (NDI) et la liste des SDA qui sont rattachées à chaque NDI.

La signature du Bon de Commande précisant la demande de portabilité du numéro associée, le cas échéant, à la communication du numéro de RIO vaut mandat donné à Coriolis et/ou son prestataire technique (l'Opérateur Receveur), d'effectuer les démarches auprès de l'Opérateur Donneur pour mettre en œuvre le portage du numéro et tient lieu de demande de résiliation du contrat d'abonnement établi entre le Client et l'Opérateur Donneur dans les conditions contractuelles établies entre le Client et l'Opérateur Donneur. La résiliation du contrat du Client auprès de l'Opérateur Donneur prend effet au jour du portage effectif du numéro sans préjudice des dispositions contractuelles relatives à la durée d'engagement et/ou autres engagements contractuels souscrits. Le Client reste tenu des obligations qui le lient à l'Opérateur Donneur et notamment de tout paiement y afférant, notamment les éventuelles pénalités de résiliation.

Le Client ne pourra en aucun cas céder à un tiers le ou les numéros pour lesquels il a demandé la Portabilité.

La Portabilité n'emporte pas transfert des services dont le Client bénéficiait au titre du contrat souscrit antérieurement auprès de l'Opérateur Donneur.

Coriolis et/ou son fournisseur technique ne peuvent intervenir sur les délais de mise en œuvre de la Portabilité et, en l'absence de faute de Coriolis et/ou de son fournisseur technique, cette dernière ne pourra être tenue responsable du non-respect de la date de mise en œuvre du fait de l'Opérateur Donneur.

L'Opérateur Donneur est libre de rejeter ou de reporter toute demande de Portabilité.

Motifs d'inéligibilité de la demande de portabilité :  
L'Opérateur Donneur pourra refuser de donner suite à toute demande de Portabilité dans les cas suivants :

- Incapacité du demandeur : la demande de Portabilité doit être présentée par le titulaire du contrat en ce qui concerne le numéro fixe objet de la demande ou par une personne dûment mandatée par celui-ci,
- Demande de Portabilité incomplète ou comportant des informations erronées : la demande de Portabilité doit comporter l'ensemble des informations nécessaires et notamment le numéro fixe objet de la demande de Portabilité et le numéro de relevé d'identité opérateur (RIO) associé au numéro fixe à porter lorsque ce numéro est exigé,
- Non-respect des règles de gestion du plan national de numérotation : la demande de Portabilité doit notamment respecter certaines contraintes géographiques.
- Le numéro fixe objet de la demande de Portabilité est inactif depuis plus de 40 jours au jour de la demande de Portabilité,
- Le numéro fixe objet de la demande de Portabilité fait déjà l'objet d'une demande de Portabilité non encore exécutée.

Coriolis informera le Client de la décision prise par l'Opérateur Donneur dans les meilleurs délais. Dans le cas où la Portabilité du numéro serait impossible suite à un cas d'inéligibilité tel que défini ci-avant, le Client demeurera engagé au titre du contrat d'abonnement souscrit auprès de l'Opérateur Donneur et un nouveau numéro de téléphone lui sera attribué par Coriolis.

Le Client est informé que, dans l'hypothèse où la Portabilité n'est pas mise en œuvre, il demeure client de son ancien opérateur et demeure donc redevable de l'ensemble de ses obligations envers son ancien opérateur au titre des liens contractuels avec celui-ci et envers Coriolis des communications sortantes éventuellement émises en utilisant le réseau. A cet égard, il lui appartiendra de résilier son contrat avec son ancien opérateur une fois que le Service aura été Mis en service. Enfin, le Client s'engage à adresser à Coriolis toute demande ou réclamation concernant l'exécution du présent mandat.

Dans le cas où le Client transmettrait des informations erronées ou incomplètes, il assumera toutes les conséquences y afférentes et les coûts et pénalités liés à cette non-conformité de mandat qui auront été facturées, le cas échéant, à Coriolis. Il sera également automatiquement redevable, le cas échéant, des pénalités effectivement appliquées à Coriolis par l'opérateur porteur du numéro écrasé pour avoir porté à tort ce numéro.

Le Client est informé qu'une interruption ou des perturbations de service peuvent intervenir le jour du portage effectif du numéro. Il lui appartient de prendre toutes les dispositions utiles afin que cette interruption ou ces perturbations soient sans conséquence pour lui.

Une fois la Portabilité effectuée, le Client (ou son prestataire technique, dûment mandaté par ses soins, en charge de la gestion de son standard téléphonique PABX/IPBX) a la possibilité de demander un retour Arrière afin d'annuler la Portabilité.

Cette demande doit être réalisée dans les 2 heures après la Portabilité effective des numéros et ne peut être faite pour les numéros isolés avec RIO.

Si cette demande de retour arrière est effectuée dans le respect des prérequis énoncés ci-dessus, le Client sera redevable des frais de retour arrière qui lui seront facturés selon la grille tarifaire en vigueur.

Le Client qui en fait la demande peut recevoir, après investigation, une indemnisation en cas de retard ou de perte du numéro lors de la mise en œuvre de la procédure de Portabilité. Pour ce faire, le Client doit adresser par tout moyen une

demande pour les cas de retard (limitativement en cas de i) reprogrammation d'un portage planifié qui ne résulte pas d'une inéligibilité de demande, d'un souhait explicite du Client ou d'une indisponibilité d'accès, ii) incapacité du Client à recevoir ou émettre des communications au lendemain du Portage, iii) absence de prise en compte de la demande de Portage formulée par le Client) ou de perte du numéro.

En cas de retard dans le Portage du numéro, l'indemnité due par l'opérateur responsable du retard de Portabilité ne pourra être inférieure, par jour de retard, à 1/5 du prix de la redevance mensuel au Service souscrit.

En cas de perte du numéro ayant fait l'objet d'une demande de Portabilité, l'indemnité offerte par l'opérateur responsable de la perte du numéro ne pourra être inférieure à 24 fois le prix de la redevance mensuel au Service souscrit.

L'indemnité, si elle est bien due, est versée dans les 30 jours suivant la demande. Le cas échéant, cette indemnité pourra prendre la forme d'un avoir qui viendra en déduction de la ou des facture(s) à venir.

### 7.3 Conditions d'utilisation

Le Service n'est pas compatible avec certaines utilisations professionnelles notamment en raison des volumes d'appel générés par certains types d'activité ou pour des raisons techniques (usage fax notamment).

Ainsi, les utilisations suivantes du Service sont considérées comme inadaptées au Service dans le cadre des offres de tarifs comprenant des communications illimitées et donc prohibées, sans que cette liste soit limitative :

- Utilisation pour un centre d'appel,
- Utilisation pour une plateforme télémarketing,
- Utilisation en tant que passerelle de réacheminement de communications,
- Utilisation ininterrompue du Service notamment via une composition automatique et continue de numéros de téléphone.

En cas de constat par Coriolis de l'usage du Service par le Client ou l'un de ses Utilisateurs dans l'une des utilisations visées ci-dessus, Coriolis se réserve le droit de suspendre et/ou de résilier le Service aux torts exclusifs du Client dans les conditions prévues aux articles 17.1 et 18.3 ci-après.

### 7.4 Limites du Service

Le Service est indisponible en cas de déconnexion du réseau IP permettant l'accès à l'infrastructure (plateforme de Service ou serveur Trunk SIP) de Coriolis et/ou de son Opérateur partenaire.

Il n'est pas à la charge de Coriolis d'assurer la traduction des numéros d'urgence vers les numéros géographiques dans la mesure où Coriolis n'a pas connaissance des emplacements géographiques des numéros de terminaison inclus dans les tranches SDA du Client.

Il est de la responsabilité du Client d'indiquer à Coriolis la correspondance entre ses numéros de SDA et leur emplacement géographique en lui précisant pour ce faire le numéro INSEE de la commune à laquelle chaque numéro de SDA est affecté. En tout état de cause, il est de la responsabilité du Client de respecter la réglementation ARCEP sur l'utilisation géographique des numéros et reconnaît expressément que Coriolis n'assurera aucune responsabilité en cas d'erreur ou non-respect de cette réglementation par le Client.

De même, lorsque le Client déporte l'utilisation des Equipements Client (installation téléphonique centralisée utilisée pour des sites distants), il est de sa seule responsabilité de programmer son IPBX de sorte que la signalisation adressée au serveur de Trunk SIP permette d'identifier correctement chaque numéro SDA appelant afin de gérer dans les

règles de l'art les appels vers les numéros d'urgence.

## ARTICLE 8. INSTALLATION DU SERVICE

### 8.1 Mise à disposition

La date prise en compte dans tous les échanges entre le Client et Coriolis sera celle où Coriolis enverra au Client sous forme papier et/ou électronique une notification de Mise en service du Service.

Le Client dispose alors de quinze (15) jours pour que lui-même et/ou son Prestataire programme et interface ses Equipements avec le serveur de Trunk SIP de Coriolis et pour contester par écrit le bon fonctionnement du Service à compter de ladite notification dans ledit délai.

Le Client ne pourra contester le bon fonctionnement du Service que s'il existe une ou plusieurs Anomalie(s) Majeure(s).

A défaut de contestation écrite dûment motivée dans le délai susvisé ou en cas d'utilisation du Service à des fins d'exploitation par le Client, le Service sera réputé Mis en service à la date de notification de la Mise en service.

### 8.2 Installation Téléphonique

Le Client fait son affaire d'avoir, le jour de la Mise en Service, une installation téléphonique en conformité avec les prérequis techniques fournis par Coriolis. A ce titre, le Client ou toute personne compétente, habilité par ce dernier, devra procéder à la programmation et à l'interfaçage de l'installation téléphonique du Client (dont la Carte SIP) avec la plateforme de Service de Coriolis (serveur Trunk SIP), celle-ci demeurant de l'entière responsabilité du Client. A cet effet, Coriolis communiquera préalablement au Client et au plus tard dans la notification de Mise en service, l'adresse url de son serveur Trunk SIP à laquelle il devra connecter son installation téléphonique (partie des Equipements Client) ainsi qu'un login et un mot de passe dont il assumera seul la conservation et la confidentialité.

### 8.3 Installation de l'Équipement Terminal

Pour le cas où l'installation du Service nécessiterait un Équipement Terminal comme prévu à l'article 5.3, et pour le cas où le Client demanderait à Coriolis de procéder à l'installation de l'Équipement Terminal aux conditions définies ci-dessous, la responsabilité de Coriolis est strictement limitée au raccordement/branchement de l'Équipement Terminal à la Liaison ou au Liens d'Accès du Client, comme précisé à l'article 14.1. L'Équipement Terminal étant situé entre l'Équipement du Client et la Liaison ou le Lien d'Accès, en aucun cas Coriolis n'interviendra sur le branchement/ raccordement de l'Équipement Terminal aux Equipements du Client.

Si le Client le souhaite et à sa demande expresse, l'Équipement Terminal pourra être raccordé à la Liaison ou Lien d'accès du Client par Coriolis aux conditions précisées dans les fiches tarifaires correspondantes en vigueur, lors d'un rendez-vous notifié par Coriolis. La prestation éventuelle de raccordement de l'Équipement Terminal à la Liaison ou au Lien d'accès du Client est strictement limitée à ce raccordement. Dans cette hypothèse, le Client devra s'assurer de la présence de son installateur privé lors de ce rendez-vous et mettra à disposition de Coriolis ou de tout tiers désigné :

- un Emplacement (étagère dans une baie technique, étagère fixée à un mur...), si possible à proximité immédiate du répartiteur général, dans un endroit protégé. Il est recommandé d'éviter la proximité d'une source de chaleur, d'éviter les locaux humides et la proximité des canalisations d'eau et d'assurer une aération suffisante ;

- une alimentation électrique avec prise de terre, protégée, 220V/10A à moins d'un (1) mètre de l'emplacement de l'Équipement Terminal. Il est

fortement conseillé de sécuriser l'alimentation électrique. La sécurisation de l'alimentation électrique de l'Équipement Terminal est de la responsabilité du Client ;

Le Client s'assurera que :

- son PABX est équipé d'une carte d'interface numérique supportant la signalisation RNIS (ETSI (DSS1) ou VN4) et que, d'une manière générale, ses installations, à savoir ses Equipements, matériels et logiciels impactés ont été mis à niveau,
- les câblages de l'installation privée entre son PABX et l'Équipement Terminal existant sont conformes aux besoins de l'installation du Service et utilisables par Coriolis,
- l'ensemble de ces éléments est conforme aux normes en vigueur et aux besoins de l'installation du Service en réalisant les tests de recette nécessaires à cet effet.

## ARTICLE 9. UTILISATION DU SERVICE

Dans l'hypothèse où le Client souhaite procéder à une modification, une manipulation, une intervention, une réparation, une déconnexion ou un déplacement du Service (« Modification(s) »), il en informera au préalable Coriolis et n'y procédera qu'après avoir obtenu son accord écrit. Coriolis s'engage à répondre à la demande du Client sous 7 jours ouvrés.

Le Client supportera les frais et la responsabilité afférents à une telle Modification. La responsabilité de Coriolis ne saurait être engagée du fait de l'accord donné conformément à ce qui est prévu ci-dessus, à moins que Coriolis n'ait procédé ou fait procéder à ces Modifications. De plus, sans préjudice des dispositions de l'article 15 ci-après, il est expressément convenu que la responsabilité de Coriolis ne saurait, au titre des présentes, être engagée en raison des actions, agissements, mots, expressions, informations, données ou messages utilisés ou transmis par le Client, les contenus diffusés, quels qu'en soit le support, et de manière plus générale, de l'utilisation du Service.

## ARTICLE 10. MODIFICATION

**10.1 Modification de la formule d'abonnement**  
Le Client, titulaire d'une offre CORIOLIS TRUNK SIP, peut demander la migration vers une autre formule d'abonnement exclusivement dans la gamme CORIOLIS TRUNK SIP.

Les conditions tarifaires de cette migration seront précisées par Coriolis sur demande formulée auprès du Service Client.

Les demandes relatives aux changements de formule d'abonnements seront effectives au premier jour du mois suivant la demande pour autant que cette dernière soit parvenue à Coriolis avant le 20 du mois.

### 10.2 Modification de la capacité d'appels

Les demandes relatives à la modification de la capacité d'appels simultanés seront prises en compte suite à la signature d'un avenant au Contrat et entraînent la mise en place d'une nouvelle Durée Minimale à compter de cette signature. Il est expressément convenu que le Client assume seul les éventuels besoins d'augmentation de débit de sa Liaison d'Accès, selon les préconisations de Coriolis, afin de permettre le support du nombre d'appels simultanés souscrits dans des conditions optimums.

## 11. TARIFS, FACTURATION ET REGLEMENTS DES FACTURES

### 11.1 Prix du Service

Les prix du Service sont définis dans la Fiche Tarifaire en vigueur à la date de souscription du Service.

Le prix est susceptible d'évoluer. En cas de hausse de prix du Service ou d'une option, Coriolis en informera préalablement le Client en respectant un préavis d'un (1) mois avant l'entrée

en vigueur de la hausse tarifaire. Le Client aura la faculté de résilier le Contrat sans frais dans les 4 mois suivants cette information. A défaut, la hausse sera réputée acceptée par le Client. Le Client ne peut s'opposer à toute augmentation de prix qui serait la conséquence de l'application d'une décision légale et/ou réglementaire.

**11.2. Facturation du Service**

Les sommes dues par le Client sont facturées mensuellement. Coriolis se réserve la faculté de modifier la périodicité de facturation avec un préavis de trois (3) mois.

Coriolis se réserve le droit de n'émettre qu'une seule facture par période de deux (2) ou trois (3) mois si le montant de la facture mensuelle ne dépasse pas cent (100) euros hors taxes.

La facturation du Service débute quinze jours après la date de Mise en service sauf si avant cette date le Client a passé des communications et dans ce dernier cas, la facturation débutera à la date de la première communication passée.

Le Client est informé que pour une même facture, la période facturée peut ne pas être identique pour chaque élément de Service.

Ainsi, les factures comprennent notamment :

- les éventuels frais de mise en service, de livraison, d'installation, de formation... facturés à terme échu ;
  - le prix des communications pour la période mensuelle de facturation écoulée (communications hors forfait ou au-delà du forfait ou communications au compteur) ;
  - les abonnements périodiques au Service et aux options souscrites pour le mois à venir ;
- Coriolis pourra facturer, sur les factures suivantes, tout appel qui n'aurait pas été facturé à la date de facturation prévue ci-dessus notamment s'agissant des appels vers l'international.

La facturation des communications débute à compter du premier appel émis par le Client dans le cadre du Service.

La facturation des abonnements périodiques débute à compter du jour de la Mise en service prorata temporis s'agissant du premier mois.

En fonction de l'offre de Service souscrite par le Client, les abonnements périodiques peuvent inclure une quantité forfaitaire de communications, perçue d'avance pour le mois suivant.

Lors de l'arrivée du terme du Contrat ou de sa résiliation pour quelque cause que ce soit, le mois entier est dû.

Il est expressément convenu que Coriolis met à la disposition du Client ses factures au format électronique sur le site Espace Client et ces dernières resteront accessibles pendant une période de 12 mois. Le Client a la responsabilité de télécharger et d'archiver ses factures sur ses propres systèmes. Dans le cadre du prélèvement SEPA, le Client et/ou le Tiers-Payeur seront informés au moins cinq (5) jours avant la date d'échéance du prélèvement, ce que le Client et/ou le Tiers-Payeur acceptent expressément.

Le Client reconnaît être informé et s'engage à respecter les obligations légales issues de la loi sur la généralisation de la facturation électronique dès sa mise en application. En conséquence, le Client s'engage à communiquer à Coriolis les informations requises et à se doter des outils nécessaires.

**11.3. Modalités de paiement**

Les sommes dues sont payées en euro à 30 jours date de réception de facture, sauf stipulation contraire notamment, lorsque les Parties ont conclu un marché public, dans le délai global de paiement prévu par le code de la commande publique. Le règlement anticipé des factures ne donne droit à aucun escompte.

Le paiement s'effectue par prélèvement automatique, par virement ou par tout autre mode de paiement accepté par Coriolis, étant précisé

que dans le cas où ces autres modes de paiement entraînent des frais administratifs, Coriolis se réserve le droit de facturer une participation au Client ou d'exiger la mise en place d'un dépôt de garantie.

**11.4. Paiement par un Tiers- Payeur**

Les sommes dues au titre du Service sont facturées par Coriolis, pour chaque Site Client, au(x) compte(s) de facturation défini(s) avec le Client ou, le cas échéant, au Tiers-Payeur désigné par le Client.

Dans un tel cas, le Client s'engage à fournir à Coriolis les documents prévus à l'article 3, selon la qualité du Tiers-Payeur désigné, ainsi qu'une attestation signée par un représentant dûment habilité du Tiers-Payeur selon laquelle ce dernier s'engage à payer le prix des Services fournis par Coriolis au Client, dans les conditions prévues au présent article 11. Il est expressément précisé que le Client demeure en toute circonstance débiteur principal de Coriolis et solidairement responsable du paiement des factures en cas de défaillance du Tiers- Payeur.

**11.5 Principes généraux de facturation**

Toute somme due à Coriolis par le Client sera de plein droit, à compter de la date d'exigibilité et jusqu'à la date du paiement, porteuse d'intérêts de retard sur la base de trois (3) fois le taux d'intérêts légal sans qu'une mise en demeure soit nécessaire. Coriolis se réserve en outre le droit d'entreprendre toute action visant à obtenir le paiement de ses créances, ainsi que la réparation de son préjudice. Une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 € est perçue en application de l'article D 441-5 du code de commerce. Lorsque les frais de recouvrement exposés sont supérieurs au montant de cette indemnité forfaitaire, Coriolis peut demander une indemnisation complémentaire, sur justification. En outre, Coriolis se réserve la faculté de se payer par compensation entre les sommes dues par le Client au titre du Service et les sommes qui pourraient être dues par Coriolis au Client à quelque titre que ce soit.

**11.6** En cas de réclamation, le Client est néanmoins tenu de régler à l'échéance le montant du Service. En cas de litige sur le montant d'une facture, les Parties conviennent que la production par Coriolis des communications, transactions ou mouvements enregistrés sur les systèmes de Coriolis ou de l'un de ses Prestataires fait foi entre les Parties. Coriolis met à la disposition du Client tout élément justificatif de la facture selon l'état des techniques existantes.

Notamment, les tickets de taxe émanant des Opérateurs ont la valeur d'un écrit au sens de l'article 1362 du code civil jusqu'à preuve d'une erreur manifeste du système de l'Opérateur concerné. Ces données sont conservées par Coriolis pendant une durée de 12 mois à compter de leur enregistrement (ou pour toute période plus courte qui pourrait être définie par la loi où la réglementation) sauf lorsque Coriolis fournit au Client des détails de communications.

En cas de communication de ces données au Client, ce dernier ne pourra les utiliser à d'autres fins que la vérification de ses factures.

A compter de la date d'émission d'une facture, le Client dispose d'un délai d'un (1) mois pour contester par lettre recommandée avec accusé de réception cette facture. Passé ce délai, le Client est réputé avoir accepté définitivement la facture.

**11.7** Le mode de décompte des éléments de facturation est fixé dans la fiche tarifaire établie par Coriolis et est susceptible d'être modifiée à tout moment, après notification écrite au Client un mois avant l'entrée en vigueur d'un nouveau mode de décompte des éléments de facturation et notamment des communications.

**11.8** Tous les tarifs indiqués dans la fiche tarifaire sont hors taxes sur la valeur ajoutée (TVA) et

hors tout impôt, droit et taxe de quelque nature que ce soit, direct ou indirect, présent ou futur, qui pourraient être appliqués sur le prix des Prestations ou Services fournis et qui resteront à la charge exclusive du Client.

**ARTICLE 12. ENGAGEMENT DE NIVEAU DE SERVICE**

**12.1 Garantie de taux de disponibilité (GTD)**

Coriolis s'efforcera d'assurer le fonctionnement de sa plateforme de Service (serveur Trunk SIP) 24h sur 24 et 7 jours sur 7, sous réserve des périodes de maintenance et des pannes éventuelles mais ne garantit pas le taux de transfert et les temps de réponse des informations (appels) circulant à partir de sa plateforme de Service (serveur Trunk SIP) vers le réseau internet et/ou depuis les Equipements (installation téléphonique) du Client (et le cas échéant via l'Équipement Terminal) vers sa plateforme de Service (serveur Trunk SIP) ainsi que du central téléphonique de l'opérateur télécom vers sa plateforme de Service (serveur Trunk SIP).

En effet, le ralentissement de ces dernières ne relève pas du Service offert par Coriolis mais des caractéristiques inhérentes aux réseaux en ligne relatives aux moyens techniques d'absorption du trafic généré et/ou aux capacités des Liaisons d'Accès mises en œuvre par le Client.

Coriolis s'engage à rendre disponible l'accès à sa plateforme de Service au moins 99,9% du temps annuel calculé selon la formule suivante :

Taux de disponibilité = 1 - ((nombre d'heures d'interruption du Service suite à indisponibilité de serveur Trunk SIP) / [nombre d'heures totales de la période concernée]).

Le nombre d'heures d'interruption se calcule selon les modalités définies à l'article 12.2. Le nombre total d'heures de la période concernée est le nombre d'heures dans ladite période. Ce taux est calculé sur une période de six (6) mois. En cas de non-respect de la garantie de taux de disponibilité telle que définie ci-dessus, les pénalités suivantes seront applicables :

Temps d'indisponibilité en heures	Pénalité (% de la facturation de l'abonnement au Service des 6 mois de référence pour le calcul de la GTD)
De 9 à 12	3%
De 12 à 15	6%
Plus de 15	9%

Le montant cumulé des pénalités est limité à 10% de la facturation annuelle par an.

**12.2 Calcul des temps d'Interruption**

Les Interruptions seront décomptées entre l'heure à laquelle une Interruption est notifiée par le Client à Coriolis, conformément à la procédure décrite à l'Article 12.4 ci-après, et l'heure à laquelle Coriolis notifie au Client le rétablissement de la plateforme de Service, conformément à l'Article 12.4 ci-après.

**12.3. Modalités de versement des pénalités**

Les éventuelles pénalités dues par Coriolis au Client conformément aux dispositions du présent Contrat constitueront la seule obligation et indemnisation due par Coriolis et l'unique compensation et recours du Client, au titre de la qualité du Service.

La responsabilité de Coriolis ne pourra être engagée et aucune pénalité ne sera due lorsque l'Interruption ou le non-respect des engagements de niveaux service définis ci-dessus résultera :

- d'une modification de la Prestation demandée par le Client,
- d'un cas de force majeure tel que mentionné à l'Article 22 ci-après,
- du fait d'un tiers,
- du fait du Client et en particulier du non-respect des spécifications techniques fournies par Coriolis pour la mise en œuvre du Service, d'une mauvaise programmation de la passerelle de téléphonie IP ou interconnexion de celle-ci au serveur Trunk SIP de Coriolis ou d'un mauvais fonctionnement de la Liaison d'Accès,
- d'un élément non exploité par Coriolis,
- d'une perturbation du réseau ou service de télécommunication de l'opérateur historique,
- d'une perturbation ou interruption dans la fourniture ou l'exploitation des moyens de télécommunication fournis par le ou les exploitants des réseaux auxquels sont raccordées les installations de l'Opérateur partenaire de Coriolis, et notamment en cas de dysfonctionnement des réseaux d'infrastructure des concessionnaires du domaine public,
- de modifications dues à des prescriptions de l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes ou tout autre organisme réglementaire.

Lorsque les conditions d'attribution seront remplies, le Client pourra, sans formalité supplémentaire, demander à Coriolis le montant des pénalités correspondantes. Ce montant sera déduit par Coriolis de la prochaine facture du Service au Client.

#### 12.4. Procédure de notification des Interruptions

Coriolis 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, Coriolis qualifiera l'appel comme suit :

- identification de l'appelant et vérification de son habilitation,
- identification du contrat,
- identification des sites impactés (pré-localisation de l'incident).

Une fois l'appel qualifié, Coriolis 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. L'horaire mentionné sur le ticket d'incident constituera le point de départ du calcul de la durée d'une Interruption, sous réserve de confirmation par le Client de la déclaration par écrit par fax ou e-mail dans les trente (30) minutes après l'appel.

Le Client fournira à Coriolis toutes les informations requises par cette dernière afin de localiser et de remédier à l'Interruption.

Avant de signaler un incident, le Client s'assurera que le dysfonctionnement ne se situe pas sur ses Equipements ou ceux sous la responsabilité de ses Utilisateurs, ses Sites et/ou de la Liaison d'Accès.

A l'ouverture d'un ticket, Coriolis 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 Coriolis, s'avèrera ne pas relever du périmètre de responsabilité de Coriolis et/ou être consécutif à un usage anormal et/ou frauduleux du Service par le Client et/ou l'un de ses Utilisateurs et/ou relever de travaux programmés, pourra donner lieu à une facturation.

Une fois l'origine de l'Interruption identifiée, Coriolis réalisera, pendant les Jours et Heures Ouvrées les actions visant à corriger ladite Interruption.

#### 12.5 Clôture de l'incident

La clôture d'une signalisation sera faite par Coriolis comme suit :

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

Dans un délai de dix (10) Jours Ouvrés suivant la clôture d'une Interruption, un rapport d'incident pourra être transmis par télécopie ou par email par Coriolis au Client, sur demande de ce dernier, afin de préciser les causes de l'Interruption ainsi que les solutions apportées et la durée de résolution.

#### 12.6 Gestions de travaux programmés

Pour assurer le maintien de la qualité de sa plateforme de Service, Coriolis peut être amenée à réaliser des travaux susceptibles d'affecter temporairement le fonctionnement des services délivrés à ses clients.

Les Interruptions Programmées de Service dues à des interventions préalablement qualifiées par les Parties comme travaux programmés ne sont pas prises en compte dans les engagements de Niveaux de Service ci-dessus.

Coriolis informera préalablement le Client de toute activité planifiée pouvant entraîner une perturbation du Service.

La notification de travaux programmés par Coriolis devra intervenir au moins cinq (5) jours calendaires avant la date prévue, sous forme d'un e-mail ou d'un fax contenant les indications suivantes :

- date et heure prévue de début de perturbation,
- durée prévue,
- impact sur le Service,
- motif de la perturbation,
- interlocuteur en charge.

Pendant ces périodes de travaux programmés, Coriolis s'efforcera de limiter les conséquences des travaux sur le Service.

#### 13. OBLIGATIONS DE CORIOLIS

**13.1.** Coriolis s'engage auprès du Client à fournir le Service auquel le Client aura souscrit avec la compétence et le soin raisonnable à un niveau de qualité conforme aux règles de l'Art et de la Technique dans le respect des lois, règlements et normes, nationales et européennes applicables.

**13.2** Coriolis s'engage à mettre en place la structure et tous les moyens humains et matériels nécessaires à l'exécution du Service objet du Contrat.

**13.3** En cas d'Interruption, d'Anomalie Majeure ou Mineure, Coriolis s'engage à faire ses meilleurs efforts pour rétablir le Service en question dans les meilleurs délais. Toutefois, la responsabilité de Coriolis ne pourra en aucun cas être recherchée si l'Interruption ou l'Anomalie est du fait du Client ou liée aux mauvaises performances des réseaux de télécommunication français ou étrangers (et notamment le Lien d'Accès) ou au fonctionnement général du réseau internet dont le Client connaît les spécificités notamment le caractère non commercial et l'absence d'organisation centrale susceptible d'assurer une responsabilité contractuelle.

**13.4** Coriolis se réserve la possibilité de changer à tout moment de Fournisseur ou d'Opérateur dont les produits, services ou réseaux entrant dans la composition du Service sous réserve que les nouveaux produits, services ou réseaux utilisés soient au moins de même niveau que ceux qui sont remplacés et que la substitution s'opère sans interruption du Service sauf à en avoir convenu autrement avec le Client.

**13.5** Dans le cas de cessation ou de modification(s) unilatérale(s) par l'un ou plusieurs des Fournisseurs ou Opérateurs, pour quelque raison que ce soit, de la fourniture à Coriolis des services ou réseaux nécessaires au maintien du Service fourni par Coriolis au Client, Coriolis aura

pour seule obligation que de rechercher une solution alternative.

**13.6** Coriolis ne consent aucune garantie, expresse, implicite, légale ou autre concernant l'aptitude du Service à répondre aux attentes ou aux besoins ou utilisations spécifiques du Client.

#### 14. OBLIGATIONS DU CLIENT

##### 14.1. Obligations générales du Client

**14.1.1** Le Client met à la disposition de Coriolis tous les moyens humains, techniques et matériels nécessaires au fonctionnement du Service et à l'exécution du Contrat et fournira sans délai à Coriolis toutes les informations que cette dernière pourra demander ou qui seront utiles pour l'exécution du Contrat.

Dans ce cadre, le Client s'engage à communiquer rapidement de façon précise l'étendue et la nature de ses besoins, toutes informations concernant son organisation, les contraintes particulières susceptibles d'avoir une incidence sur le Service, ainsi que celles relatives à son environnement technique et informatique. Le Client s'engage à informer Coriolis dès que possible de toute évolution de son activité de nature à modifier durablement ses flux de communications.

**14.1.2** D'une façon générale, et plus particulièrement s'agissant de la période courant de la signature du Contrat à la Mise en service du Service, le Client doit montrer la plus grande diligence pour communiquer à Coriolis toutes informations utiles nécessaires à la Mise en service du Service et notamment celles détaillées à l'article 14.2.1 ci-après. A défaut, le Client pourra être tenu pour responsable d'éventuels retards de Mise en service du Service et facturer de ce chef une pénalité d'un montant de cinq cents (500) euros.

**14.1.3.** Le Client s'engage à respecter à tout moment les consignes de Coriolis pour l'utilisation du Service ainsi que les éventuelles recommandations de Coriolis pour la sécurité afin d'éviter les accès non autorisés.

Notamment, l'attention du Client est attirée sur le fait qu'il est de sa seule responsabilité d'assurer la confidentialité et la sécurité des login et mot de passe de connexion au serveur Trunk SIP de l'Opérateur partenaire de Coriolis qui lui ont été communiqués.

Le Client est responsable vis-à-vis de Coriolis des utilisations illégales et des conséquences frauduleuses ou abusives de l'utilisation du Service par lui-même et les Utilisateurs. Toute communication acheminée par Coriolis et sortant des Equipements du Client sera réputée émise par le Client.

En outre, il est de la seule responsabilité du Client d'assurer la sécurité de l'Équipement Terminal et de ses Equipements et installations téléphoniques dont son PABX/IPBX notamment en modifiant les mots de passe programmés en usine pour son PABX/IPBX ainsi que les mots de passe des messageries de ses postes téléphoniques et de prendre toutes les mesures de protection nécessaires pour faire en sorte que ses mots de passe et/ou identifiants ne soient pas piratés.

**14.1.4.** L'installation et le paramétrage de la passerelle de téléphonie sur IP compatible SIP (Carte SIP) dans l'installation téléphonique du Client (dans son IPBX), ainsi que l'installation et le raccordement de l'Équipement Terminal à son Équipement sont effectués sous l'entière responsabilité du Client. Il sera seul responsable de l'interruption et/ou de la dégradation éventuelle du Service provenant d'une mauvaise installation et/ou paramétrage de ladite Carte SIP et/ou du raccordement de l'Équipement Terminal à son Équipement.

Le Client assumera entièrement les éventuels dommages et/ou préjudices causés par une

utilisation anormale et/ou frauduleuse de la Carte SIP, de l'Équipement Terminal et du Service.

De la même manière, le Client supportera seul les risques de détérioration, de perte et/ou de vol de sa Carte SIP et de l'Équipement Terminal. Il s'engage donc à souscrire toutes les assurances nécessaires pour couvrir sa Carte SIP et l'Équipement Terminal.

Le Client est seul responsable de l'installation, de l'exploitation, de la sécurisation et de la maintenance de ses Equipements techniques et/ou téléphoniques et de son Équipement Terminal. Coriolis ne saurait être tenue responsable des détériorations et/ou interruption résultant des opérations effectuées par le Client dans le cadre de l'utilisation du Service ou en cas d'interruption inhérente à toute cause extérieure à Coriolis.

Le Service sera utilisé par le Client conformément à la loi et en particulier à la loi n°96-956 du 26 juillet 1996, telle qu'amendée, et aux conditions qui pourraient lui être notifiées par écrit par Coriolis y compris, sans limitation, toute condition qui serait imposée à Coriolis par une autorité gouvernementale et/ou une autorité de réglementation compétente.

**14.1.5** En cas d'Interruption, d'Anomalie Majeure ou d'Anomalie Mineure, le Client s'engage à exécuter toutes procédures et tests sans délai, selon les directives de Coriolis, et rapporter sans délai leur résultat et le cas échéant à procéder aux manipulations correctives, installer sans délai les patches correctifs, selon les directives de Coriolis.

Le Client s'engage à maintenir ses Equipements, son Équipement Terminal et son Lien d'Accès en bon état de marche de telle façon que ses Utilisateurs puissent pleinement bénéficier du Service. Notamment, le Client assume seul la responsabilité de la sécurité et de la sécurisation de ses Equipements et de l'Équipement Terminal.

**14.1.6** Le Client s'engage à adopter un comportement raisonnable dans le cadre de l'utilisation du Service. L'usage raisonnable est précisé dans la Fiche Tarifaire relative au Service et/ou dans le présent Contrat. Il peut impliquer notamment le respect par le Client :

- d'un nombre maximum d'appels simultanés entrants/sortants ;
- de l'exclusion des appels vers certains numéros spécifiés,
- d'une durée maximum en continue des appels,
- d'une interdiction de certaines utilisations professionnelles des offres et services en raison des volumes de communications qu'elles génèrent en cas de souscription d'offre tarifaire comprenant des appels illimités (centre d'appels, télémarketing, envoi de fax mailing en masse, passerelles de réacheminement...),
- d'une interdiction de revente ou de cession totale ou partielle du Service.

En cas d'utilisation inappropriée du Service par le Client, Coriolis se réserve le droit de suspendre le Service puis de résilier le Contrat conformément aux dispositions des articles 17.1 et 18.3 des présentes.

**14.1.7** Par ailleurs, concernant les offres de communications illimitées, le Client s'interdit toute utilisation frauduleuse telle que notamment :

- d'un plafond mensuel de communications,
- l'utilisation des communications illimitées à des fins commerciales (revente des communications),
- l'utilisation de la ligne via la connexion à un automate d'appels (ex : télécopieur, modem, serveur fax) permettant la programmation d'envoi de messages 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'envoi en masse de messages, de façon automatisée ou non, et ce, quelle qu'en soit la finalité,
- l'utilisation du Service vers des services accessibles depuis des serveurs vocaux ou Internet, consultables par le biais d'un numéro géographique et d'une façon plus générale l'utilisation du Service vers toute plate-forme de services bénéficiant d'une rémunération directe ou indirecte du fait de la durée des appels passés par le Client (dans une telle hypothèse, le coût du service facturé par l'éditeur du service consulté reste facturé en supplément au Client),
- l'utilisation pour un centre d'appel, un hôpital ou un service d'urgence ;
- l'émission d'appels dont l'acheminement est détourné ou rerouté via des plateformes téléphoniques.

Le Client s'engage à respecter les volumes d'usage tels que définis dans la Fiche Tarifaire pour les appels illimités compris dans l'offre de Service souscrite.

**14.1.8** Le Client s'engage à utiliser le Service en parfaite conformité avec les lois et les réglementations en vigueur. En cas d'usage contraire, Coriolis peut suspendre le Service et résilier le Contrat.

**14.1.9** Le Client déclare avoir pris connaissance de la nature du réseau Internet et en particulier de ses performances techniques et des temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer des informations, la constitution même du réseau empêchant de connaître le débit du destinataire, le chemin emprunté par les données à un instant précis, la saturation ou l'indisponibilité d'une partie du réseau etc.

Le Client reconnaît être informé du défaut de fiabilité du réseau Internet en termes de confidentialité et de sécurité, et prend à ses risques et périls l'initiative de faire transiter par Internet des informations dont il souhaiterait voir la confidentialité garantie. A ce titre, le Client met en œuvre les moyens techniques qu'il juge les plus appropriés afin de préserver l'intégrité, l'authentification et la confidentialité des données qu'il souhaite échanger sur Internet, le tout dans le respect de la réglementation applicable notamment au secret des correspondances et à la cryptologie.

Il appartient au Client de mettre en œuvre les mesures de sécurité physique et logique destinées à protéger ses équipements informatiques et Equipements Client de toute intrusion ou virus et d'assurer un accès sécurisé à ses systèmes informatiques et téléphoniques ainsi qu'à ses locaux. A ce titre, la responsabilité de Coriolis ne saurait être engagée pour quelque raison que ce soit. Il appartient au Client de prendre toute mesure qu'il jugera utile, pour anticiper les conséquences sur son activité des éventuels dysfonctionnements et/ou détournements du Service.

#### **14.2. Obligations spécifiques du Client**

**14.2.1** Un recensement des données Client est nécessaire au paramétrage du Service par Coriolis afin d'établir notamment la correspondance entre les numéros de SDA et les zones géographiques – ZNE – auxquelles ils sont rattachés. Ces données sont à fournir par le Client, par l'intermédiaire du fichier d'informations client qui lui est communiqué par Coriolis à la signature du Bon de Commande. Le Client assume l'entière responsabilité des éventuelles erreurs dans les données communiquées. En cas de défaut de communication desdites données, Coriolis se

réserve le droit de facturer au Client une pénalité d'un montant de cinq cents (500) euros.

**14.2.2** Le Client s'interdit d'affecter les lignes souscrites au titre du Service à un autre Site que celui figurant sur le Bon de Commande afférent aux dites lignes, sauf accord préalable exprès et écrit de Coriolis.

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 Coriolis contre toutes les conséquences financières.

Il appartient donc au Client de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses flux de communications téléphoniques ainsi que de garder secret ses codes d'accès au Service.

A titre informatif, le Client pourra s'appuyer sur le site : [www.sos-piratage.com](http://www.sos-piratage.com) afin de paramétrer ses Equipements Client dans les règles de l'art.

#### **14.3. Responsabilité du Client**

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 du Service ou de toute autre utilisation du Service de Coriolis par le Client ou par toute personne ou entité ayant accédé au Service via le Client ou les Equipements de ce dernier, y compris l'Équipement Terminal.

Il garantit Coriolis contre tout dommage (en ce compris les frais de procédure et d'avocat), contre toute réclamation, action, revendication, procédure exercée à son encontre et qui résulterait de l'utilisation du Service ou des Contenus.

#### **15. RESPONSABILITE**

**15.1** Coriolis met en œuvre les moyens de supervision et d'intervention en vue d'assurer la continuité et les performances du Service tel qu'éventuellement prévus aux présentes.

Coriolis garantit que le Service est conforme à ses spécifications telles que décrites dans les présentes et/ou la fiche tarifaire.

**15.2** En aucun cas, la responsabilité de Coriolis ne saurait être recherchée en cas de :

- Utilisation illégale par le Client, un Utilisateur ou un tiers, autorisé ou non, du Service et/ou prestations fournis par Coriolis,
- Faute, négligence, omission, mauvaise utilisation ou non-respect des directives de Coriolis par le Client dans l'utilisation des Equipements, de l'Équipement Terminal ou du Service,
- Dommage ayant son origine dans l'utilisation du Service en conjonction avec un logiciel ou un matériel utilisé par le Client ou par tout tiers au Contrat et qui n'aurait pas été préconisé par Coriolis,
- Force majeure telle que définie ci-après, fait, faute, négligence ou omission d'un tiers,
- Ajout par le Client, sans information préalable de Coriolis, dans son ou ses systèmes ou réseaux informatiques ou installations téléphoniques, 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 ou de télécommunication susceptible(s) de créer des dysfonctionnements, Anomalies Majeures ou Anomalies Mineures ou encore des Interruptions.

**15.3** La responsabilité de Coriolis ne saurait être engagée du fait de l'inadéquation du Service aux besoins du Client qui reconnaît avoir mené toute diligence afin de vérifier cette adéquation.

**15.4** La responsabilité de Coriolis ne saurait être engagée en cas d'intervention du Client, non autorisée par Coriolis, sur tout Equipement du Client, Equipement Terminal ou Liaison sur Site nécessaire au Service.

**15.5** La responsabilité de Coriolis ne pourra être engagée que pour les seuls dommages matériels directs résultant d'une faute prouvée à son encontre. Sont exclus les préjudices immatériels et/ou indirects.

On entend par préjudice immatériel et/ou indirects notamment les préjudices financiers et commerciaux, les pertes de chiffre d'affaires, de bénéfice ou de clientèle et les pertes ou les corruptions de fichiers, de données ou de programmes.

La responsabilité de Coriolis en raison des dommages matériels et/ou directs subis par le Client dans le cadre de l'exécution ou de la cessation du Service, quelle qu'en soit la cause, est limitée, tous préjudices confondus, au montant des règlements effectués par le Client au titre de l'abonnement au Service au cours des trois (3) mois précédant la survenance du dommage.

**15.6** Le Client dispose, à peine de forclusion, d'un délai de six (6) mois après la survenance du fait générateur pour le signaler Coriolis par lettre recommandée avec AR.

## 16. ASSURANCE

Chaque Partie s'engage à détenir auprès d'une compagnie d'assurances notoirement solvable une police Responsabilité civile et professionnelle valable pendant toute la durée du Contrat, couvrant les risques associés à son exécution.

Sur requête, le Client fournira à Coriolis un certificat d'assurances, attestant de la souscription de la police décrite ci-dessus.

## 17. SUSPENSION DU SERVICE

**17.1** Coriolis pourra suspendre à tout moment et sans autre préavis ni indemnité l'accès à tout ou partie du Service en cours de fourniture, avec effet immédiat, dans les cas suivants :

- si Coriolis ou l'Opérateur doit se conformer à toute loi, réglementation, décision de justice exigeant une suspension immédiate des Services et/ou de l'utilisation des Equipements sur Site, de l'Équipement Terminal ou demande administrative d'une autorité compétente,
- pour empêcher toute interférence menaçant l'intégrité des équipements de l'Opérateur ou de l'un des Prestataires,
- en cas de mauvaise utilisation ou d'utilisation à des fins illégales du Service par le Client.

Coriolis informera alors, dans les quarante-huit (48) heures ouvrées, le Client par tout moyen écrit des raisons de la suspension de Service et des éventuelles conditions de rétablissement des Services suspendus.

En cas de suspension de Service du fait du Client, les abonnements au Service continueront d'être dus à Coriolis pendant la période de suspension de Service, le Client s'oblige à en payer les factures.

**17.2** En cas de non-respect par le Client de l'obligation de paiement à échéance, et en particulier, en cas de non règlement total ou partiel d'une quelconque facture à son échéance, Coriolis adressera par tout moyen au Client une mise en demeure de régler ses factures impayées. Si cette mise en demeure reste sans effet après un délai de huit (8) jours suivant sa date d'envoi, Coriolis pourra suspendre de plein droit et sans autre formalité le Service objet du Contrat. La suspension de Service n'entraînera pas la suspension des paiements et facturations au titre du Contrat. Si, à l'issue d'une période de quinze (15) jours à compter de la date de suspension du Service, le Client n'avait toujours

pas réglé les factures impayées, Coriolis pourra résilier de plein droit avec effet immédiat le Contrat aux torts exclusifs du Client, la totalité des Abonnements concernant la période restant à courir jusqu'à l'échéance finale du Contrat (Durée Initiale ou période contractuelle en cours) devenant immédiatement due et exigible à titre d'indemnité.

**17.3** Rétablissement du Service : Coriolis s'engage à rétablir le Service suspendu dans les meilleurs délais et sans frais si la cause de la suspension est indépendante du Client ou, dans le cas contraire, dès le Client aura remédié à la cause de la Suspension du Service et que le Client aura réglé à Coriolis, les frais de remise en Service figurant dans la Fiche Tarifaire.

## 18. RESILIATION

**18.1** A l'issue de la Durée Minimale, le Contrat ou un Bon de Commande peut être dénoncé à tout moment par l'une ou l'autre des Parties par lettre recommandée avec accusé de réception sous réserve du respect d'un préavis de six (6) mois (avant la date d'échéance).

Le Client qui souhaite résilier le Contrat ou un Bon de Commande sans mise en œuvre de la procédure de portabilité du numéro fixe doit notifier son intention par lettre recommandée avec accusé de réception à l'intention de Coriolis, à l'adresse suivante :

**Service Clients - CORIOLIS TELECOM – TSA 31987, 92894 NANTERRE CEDEX.**

Il est précisé qu'en cas d'Offre Groupée, les Petites Entreprises et les Organismes à but non lucratif qui n'auraient pas renoncé à l'application de L224-42-2- I et III du code de la consommation, les dispositions de ce dernier s'appliqueront à tous les éléments de l'Offre Groupée.

En outre, Coriolis peut résilier le Contrat sans indemnité en cas d'arrêt de la commercialisation d'une offre de Service en en informant le Client avec un préavis de trois (3) mois conformément aux dispositions de l'article 4.4 ci-avant et aucune pénalité ne sera due de part et d'autre.

**18.2** En cas d'inexécution par l'une des Parties d'une de ses obligations, l'autre Partie aura la faculté, trente (30) jours après une mise en demeure restée infructueuse, de résilier le Contrat ou le cas échéant un Bon de Commande par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception. Cette résiliation prendra alors effet de plein droit dans les 10 jours qui suivent la réception de la lettre actant de la résiliation par la Partie défaillante.

En dehors de cette hypothèse ou du cas de modification visé aux articles 4.4 et/ou 11.1 ci-avant (sauf lorsque les modifications réalisées par Coriolis sont au bénéfice exclusif du Client, ont un caractère purement administratif et n'ont pas d'incidence négative pour le Client ou encore découlent directement de la législation applicable), si le Client souhaite résilier le Contrat ou le cas échéant un Bon de Commande de façon anticipée avant le terme de la Durée Minimale, il est redevable vis-à-vis de Coriolis de frais de résiliation anticipée calculés sur la base : (i) du nombre de mois restant à courir jusqu'au terme de la Durée Minimale et (ii) du montant moyen, évalué sur les six (6) derniers mois, facturé au titre du Contrat ou du Bon de Commande objet de la résiliation (abonnements et consommations), ainsi que des éventuels autres frais de résiliation applicables au Service, prévus au Contrat. 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 depuis le commencement du Contrat jusqu'à la date de résiliation.

Le calcul du dédit susvisé ne peut être inférieur à un montant minimum fixé à cinq cents (500) euros.

Il est précisé que pour les Petites Entreprises et les Organismes à but non lucratif, dans le cadre d'une Offre Groupée, en cas de non-renonciation à l'article L224-42-2- I et III, les dispositions de ce dernier s'appliqueront à tous les éléments de l'Offre Groupée.

**18.3** Le Contrat ou le cas échéant un Bon de Commande peut être résilié de plein droit par Coriolis à tout moment, sans préavis dans les cas suivants, sans que le Client puisse se prévaloir d'une quelconque indemnité :

- absence de régularisation d'un dossier incomplet,
- fausse déclaration du Client,
- non-paiement par le Client des sommes dues à Coriolis,
- utilisation anormale ou frauduleuse du Service,
- force majeure.

**18.4** En cas de résiliation du Contrat dans les quatre (4) premiers cas évoqués à l'article 18.3, sans préjudice des dommages et intérêts que pourrait demander Coriolis, les sommes dues par le Client sont exigibles immédiatement, y compris les frais afférents à la résiliation et les redevances périodiques restant dues par le Client.

**18.5** Il appartient au Client de prendre toute mesure qu'il jugera utile, pour anticiper les conséquences sur son activité de la cessation du Contrat, pour quelque cause qu'elle intervienne. Il devra ainsi porter une attention toute particulière aux conditions et délais de substitution du Service. En toute hypothèse, Coriolis ne pourra encourir aucune responsabilité de ce chef ni supporter aucun préjudice du fait de l'impéritie du Client.

## 19. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Le présent Contrat ne transfère au Client aucun droit de propriété sur l'un quelconque des éléments du Service mis à disposition, y compris les documentations et guides d'utilisation fournis par Coriolis.

Coriolis concède au Client un droit d'usage personnel, non exclusif et non transférable sur les applications auxquelles il lui est donné un accès dans le cadre du Service. Ce droit est consenti pour la durée des présentes. Le Client s'interdit d'effectuer toute adaptation, modification, duplication ou reproduction des applications, quelle qu'en soit la nature et, de manière générale, s'interdit tout acte qui contreviendrait aux droits de Coriolis et/ou de ses Prestataires.

## 20. DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

**20.1.** Utilisation des données dans le cadre de la fourniture du Service

Pour les besoins de la fourniture du Service, la gestion de la relation commerciale avec le Client, le développement des offres, produits et/ou services de Coriolis, la réalisation d'études statistiques, de qualité de service, d'analyse et de mesure, ainsi que l'enrichissement de la base client de Coriolis, le Client est amené à fournir à Coriolis des données à caractère personnel le concernant et/ou concernant les Utilisateurs du Service.

Coriolis, en sa qualité de responsable du traitement, prend les mesures propres à en assurer la protection et la confidentialité.

De son côté, le Client garantit à Coriolis être autorisé à communiquer les données à caractère personnel relatives aux Utilisateurs du Service et à les informer de leur traitement au titre du Contrat et des droits dont ils disposent, conformément à la réglementation applicable visée ci-après.

Le traitement des données à caractère personnel relatives au Client et/ou aux Utilisateurs du Service est nécessaire à l'exécution du Contrat par Coriolis et est réalisé conformément à la réglementation applicable en matière de protection des données à caractère personnel et notamment la loi dite « Informatique et libertés » du 6 janvier 1978 dans sa version modifiée et le règlement général sur la protection des données (RGPD) du 27 avril 2016 (ci-après « la Réglementation Applicable »).

Les données à caractère personnel fournies par le Client sont destinées au personnel habilité de Coriolis et à ses sous-traitants assurant tout ou partie de la fourniture du Service objet du Contrat, ce que le Client accepte.

Coriolis informe le Client, qui l'accepte, que les données à caractère personnel qu'il fournit sont susceptibles d'être communiquées à toute société affiliée du groupe Alice ou tout prestataire domicilié au sein de l'Union Européenne ou en dehors de l'Union Européenne, aux seules fins d'exécution du Contrat et notamment pour la fourniture du service client (assistance). Il est précisé que Coriolis dans ce cas garantit le même niveau de protection que dans l'Union Européenne.

Le Client est aussi informé du fait que, en application des dispositions en vigueur du code des postes et des communications électroniques, Coriolis pourra être tenue, sans en informer le Client, de communiquer des données à caractère personnelles le concernant et/ou relatives aux Utilisateurs du Service dans le cadre des réquisitions émanant des autorités de police, gendarmerie, services fiscaux, douaniers ou encore des services d'urgence établis en France. Le Client est informé que ses conversations et celles des Utilisateurs avec le Service Client de Coriolis sont susceptibles d'être enregistrées ou écoutées par Coriolis à des fins d'amélioration de la qualité dudit service. Ces conversations seront conservées pour une durée de trois (3) mois maximum à compter de leur enregistrement.

Coriolis pourra adresser au Client, par l'intermédiaire de son représentant désigné, dans le respect de la Réglementation Applicable, par tout moyen (courrier postal, email, téléphone), des informations lui permettant de mieux connaître les services de Coriolis ainsi que des propositions commerciales.

Le Client autorise Coriolis à collecter les données d'usage de ses Services à des fins de suivi de qualité ou d'optimisation de son expérience et afin de recommander des services et/ou options adaptés à ses besoins et/ou usages. Le Client peut s'opposer à cette utilisation en adressant un courriel à : Service Clients - CORIOLIS TELECOM – TSA 31987, 92894 NANTERRE CEDEX.

Les données à caractère personnel fournies par le Client sont conservées pour toute la durée du Contrat et font l'objet d'un archivage électronique par Coriolis pendant toute la durée de fourniture du Service ; elles seront ensuite conservées pour les durées légales de conservation et de prescription.

Le Client et chaque Utilisateur du Service peut exercer à tout moment ses droits (accès, rectification, effacement, opposition, limitation au traitement et portabilité) sur les données le concernant en écrivant au Délégué à la protection des données (DPO) par courrier électronique à dpo@coriolis.fr ou par courrier postal à l'adresse suivante : DPO de Coriolis Telecom – 16 rue du Général Alain de Boissieu – 75015 Paris, en joignant un justificatif d'identité.

Le Client a la possibilité d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) : www.cnil.fr

**20.2** Le Client reconnaît avoir été informé qu'il lui appartient de respecter la réglementation

applicable en matière de traitement de données à caractère personnel réalisé à partir des données transmises par PRIXTEL au titre du Service et notamment de tenir tout registre approprié à cette fin.

Par ailleurs, dans le cadre de l'utilisation des outils d'administration du Service mis à la disposition du Client, ce dernier s'engage à respecter le secret des correspondances.

Le Client s'engage à respecter la législation applicable à ce titre.

## **21. OPPOSABILITÉ DES ÉCHANGES PAR COURRIER ÉLECTRONIQUE – FORMALISATION DU CONTRAT**

Le Client accepte expressément que toute demande formulée par Coriolis par courrier électronique et/ou toute information et/ou document lui étant communiqué au travers du Site « Espace Client » lui soit opposable et que la preuve du consentement du Client relatif aux dites demandes et/ou informations soit constituée par un enregistrement effectué sur les systèmes d'information de Coriolis. Le Client accepte donc que cette donnée soit enregistrée et reproduite sur tout support informatique choisi par Coriolis, moyens dont il reconnaît la valeur probante.

En outre, les Parties reconnaissent que les informations échangées par courriers électroniques et/ou tout autre moyen électronique, dans le cadre du présent Contrat, auront la même valeur que celle accordée à un original, conformément aux dispositions de l'article 1366 du code civil et bénéficieront à ce titre d'une présomption de validité. Les parties conviennent par ailleurs de conserver les courriers et échanges électroniques de manière à ce qu'ils puissent constituer des copies fidèles, intègres et durables au sens de l'article 1360 du code civil.

Conformément aux articles 1366 et 1367 et suivants du Code civil, le présent Contrat ainsi que tous les documents émis pour son application, pourront, à la demande de Coriolis, être signés électroniquement au moyen de la solution Docusign ou toute autre solution utilisée par Coriolis.

Chaque Partie conservera son exemplaire original dans son propre système d'archivage.

Les Parties reconnaissent et acceptent que le Contrat et les documents ainsi signés électroniquement sont des originaux qui ont la même valeur probante et produiront les mêmes effets qu'un écrit sur support papier.

## **22. FORCE MAJEURE- IMPOSSIBILITES TECHNIQUES**

Coriolis et le Client ne sont pas réputés défaillants dans les cas où l'inexécution de leurs obligations contractuelles résulterait d'un cas de force majeure.

En cas de survenance d'un cas de force majeure, les obligations de la Partie s'en prévalant sont suspendues sans que la responsabilité de cette dernière ne puisse être recherchée, cela même en cas de pertes, de dommages, de retards, de non-exécutions ou d'exécutions partielles résultant directement ou indirectement de l'événement de force majeure.

En cas de survenance d'un cas de force majeure, chacune des Parties prend des mesures raisonnables en vue d'atténuer les perturbations provoquées par la force majeure.

De façon expresse, sont considérés comme des cas de force majeure au titre des présentes, outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence des tribunaux français affectant l'une des deux Parties, les pandémies, les intempéries exceptionnelles, les actes ou omissions d'une autorité publique, y compris les modifications de toute réglementation applicable à la fourniture du Service, les rébellions, insurrections, émeutes,

guerres déclarées ou non, actes d'une nature similaire, grèves, sabotages, vols, actes de vandalisme, explosions, incendies, foudre, inondations et autres catastrophes naturelles, défaillances d'un opérateur tiers, actes de tiers, perturbations exceptionnelles d'origine électrique sur les réseaux, pannes exceptionnelles des réseaux des Opérateurs, retrait des autorisations d'établir et/ou d'exploiter lesdits réseaux, dont serait victime les Opérateurs.

Si un cas de force majeure empêche l'une des Parties d'exécuter une obligation essentielle au titre du Contrat pendant une période de plus de quatre-vingt-dix (90) jours, chacune des Parties pourra résilier de plein droit le Contrat par lettre recommandée avec accusé de réception, sans indemnités pour l'une ou l'autre Partie.

## **23. CONFIDENTIALITE**

**23.1** Chacune des Parties s'engage à traiter les informations recueillies dans le cadre du Contrat comme étant confidentielles à moins qu'elles ne soient déjà dans le domaine public.

**23.2** 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.

**23.3** 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 par une autorité judiciaire ou administrative, 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.

**23.4** Le Client autorise Coriolis à faire état de l'existence du présent Contrat à titre de référence commerciale et à utiliser son nom, sa marque et son logo à cette fin.

**23.5** En cas de résiliation du Contrat, les Parties conviennent que toutes les dispositions du présent article 23 continueront à s'appliquer pendant une période cinq (5) ans à compter de la date de résiliation ou d'expiration du Contrat.

## **24. ENGAGEMENT ETHIQUE ET ANTICORRUPTION**

Dans le cadre de l'exécution du Contrat, les Parties déclarent être parfaitement informées et se conformer aux réglementations applicables en matière de prévention et de lutte contre la corruption et le trafic d'influence, incluant la loi française Sapin II, le Foreign Corrupt Practices Act (FCPA) et le United Kingdom Bribery Act (UKBA).

En conséquence, les Parties s'engagent notamment à prohiber toute pratique, sous quelque forme que ce soit, en France ou à l'étranger, pouvant être considérée comme de la corruption et/ou du trafic d'influence au sens de la loi française et de toute loi applicable comme mentionné supra, et en particulier à ne pas :

- proposer, promettre, donner, directement ou indirectement (y compris par le biais d'une tierce partie et/ou tout acteur de sa chaîne contractuelle), à toute personne, tout paiement, cadeau ou tout autre avantage, de quelque nature que ce soit, pour elle ou pour autrui, en vue d'accomplir, retarder ou s'abstenir d'accomplir un acte entrant, d'une façon directe ou indirecte, dans le cadre de ses fonctions, de sa mission ou de son mandat ou afin d'abuser de son influence réelle ou supposée en vue de faire obtenir d'une autorité ou d'une administration publique des distinctions, des emplois, des marchés ou toute autre décision favorable.

- solliciter, accepter ou recevoir, directement ou indirectement (y compris par le biais d'une tierce

partie et/ou tout acteur de sa chaîne contractuelle), tout paiement, cadeau ou tout autre avantage, de quelque nature que ce soit, pour elle ou pour autrui, en vue d'accomplir, retarder ou s'abstenir d'accomplir un acte entrant, d'une façon directe ou indirecte, dans le cadre de ses fonctions, de sa mission ou de son mandat ou afin d'abuser de son influence réelle ou supposée en vue de faire obtenir d'une autorité ou d'une administration publique des distinctions, des emplois, des marchés ou toute autre décision favorable.

Les Parties s'engagent à exiger de leurs dirigeants, salariés, cocontractants, agents, intermédiaires, sous-traitants, fournisseurs, prestataires, et de tout autre tierce partie intervenant dans le cadre du Contrat, qu'ils appliquent le même engagement éthique et anticorruption que celui prévu au présent article. Les Parties s'engagent expressément à répondre favorablement à première demande, dans un délai ne pouvant dépasser dix jours ouvrés, aux demandes d'informations et questionnaires adressés par le groupe Altice dans le cadre de la présente clause.

#### **25. CESSION ET TRANSFERT**

Coriolis est habilitée à céder, transférer ou apporter le Contrat à un tiers sous quelque forme que ce soit, les droits et obligations nés du présent Contrat.

#### **26. NOTIFICATIONS**

Chaque notification, demande ou communication remise ou faite aux termes du présent Contrat sera faite par écrit à l'adresse postale indiquée ou aux adresses e-mails ou de télécopie indiquées par les Parties. Les documents, dénonciations ou notifications devant être adressées par lettre recommandée avec accusé de réception aux termes du présent Contrat devront être adressés exclusivement à l'adresse postale du siège social de Coriolis ou du Client. La date de la notification sera celle de l'envoi de l'e-mail ou de la télécopie ou encore la date de la première présentation par la Poste du pli recommandé.

#### **27. NON RENONCIATION**

L'incapacité ou le retard de l'une ou l'autre Partie à exercer un de ses droits au titre du présent

Contrat ne constituera pas ou ne pourra être considéré comme une renonciation ou une perte de ces droits.

#### **28. INTEGRALITE**

Les Parties reconnaissent que le présent Contrat contient l'intégralité de l'accord convenu entre les Parties quant à son objet. Le présent Contrat remplace toute offre, déclaration, communication ou accord antérieur, oral ou écrit, portant sur le même objet. Les stipulations de tout bon de commande ou tout autre document ou courrier relatif au présent Contrat émanant du Client n'ont pas vocation à s'appliquer à moins que Coriolis ne les ait expressément acceptés par écrit.

#### **29. DROIT APPLICABLE- REGLEMENT DES LITIGES**

Le présent Contrat est régi, interprété et exécuté conformément au droit français.

Les Parties conviennent de soumettre tout litige relatif à l'interprétation ou l'application du Contrat, qui n'aurait pas pu être réglé amiablement entre elles, à la compétence exclusive du Tribunal de Commerce de Paris.