

## CONDITIONS PARTICULIERES DU SERVICE CENTREX

### 1. DÉFINITIONS

En complément des définitions des Conditions Générales de Service, les termes suivants utilisés dans les présentes Conditions Spécifiques de Service et qui figurent avec une majuscule auront la signification suivante :

« **Commandes Additionnelles** » désigne les Commandes d'Équipements et/ou d'Options, passées en cours de Contrat de Service selon les modalités décrites à l'article 3.6 des présentes Conditions Spécifiques de Service.

« **Contrat de Location** » désigne le contrat le cas échéant signé entre le Client avec un Loueur et portant sur la location des Équipements.

« **Date Indicative de Mise en Service** » désigne la date à laquelle le Service fourni par RECOM est censé être opérationnel et prêt à être utilisé par le Client et qui est indiquée par RECOM au Client conformément à l'article 3 des Conditions Spécifiques de Service.

« **Date de Mise en Service** » désigne la date à laquelle le Service est réceptionné expressément ou tacitement par le Client et qui est définie à l'article 3 des Conditions Spécifiques de Service.

« **Défaillance** » désigne une indisponibilité totale du Service sur un Site Client exclusivement imputable au Réseau rendant impossible l'acheminement des communications du et vers le Site Client.

« **Délai de Rétablissement** » désigne le délai écoulé entre la prise en compte par le Prestataire d'une Notification de Défaillance (C'est-à-dire en Heures Ouvrables) et le rétablissement du Service. Le Délai de Rétablissement sera indiqué par RECOM dans la Notification de Clôture de Défaillance telle que définie en article 5.1 des présentes Conditions Spécifiques de Service, le rétablissement du Service ayant été confirmé par le Client.

« **Desserte Interne** » désigne l'ensemble des infrastructures et équipements nécessaires à l'acheminement du Service (notamment génie civil, câbles...) entre le premier point de terminaison de la boucle locale situé sur le Site Client (la tête de ligne de l'OBL) et le Matériel.

« **Équipements** » ou « **Postes** » désigne le matériel (postes téléphoniques, adaptateurs fax, bornes DECT) qui est, selon la formule tarifaire choisie par le Client lors de la signature du Bon de Commande de Service, vendu par RECOM au Client ou mis à la disposition du Client par le Loueur dans le cadre d'un Contrat de Location. Les Équipements ne comprennent pas les équipements propriétés du Client ou sous son contrôle (tels que les télécopieurs...).

« **Frais Initiaux** » désigne les frais indiqués dans le Bon de Commande de Service dus en une fois, par le Client au Prestataire notamment au titre de l'activation du Service.

« **Heures Ouvrables** » désigne la plage horaire allant du lundi au vendredi de 8h à 18h, hors jours fériés en France métropolitaine.

« **Installation** » désigne les prestations d'audit sur Site, d'installation et de prise en main à distance réalisées soit par RECOM ou l'un de ses sous-traitants et consistant à connecter le Matériel sur le Réseau et à s'assurer de son fonctionnement.

« **Lien d'Accès** » désigne la liaison de raccordement établie par RECOM ou commandée le Client auprès d'un Opérateur conformément aux présentes

Conditions Spécifiques de Service entre le Réseau et le point d'entrée d'un Site Client.

« **Ligne Analogique** » désigne la ligne téléphonique analogique sur laquelle le Service est bâti sur le Site Client.

« **Loueur** » désigne un organisme financier avec lequel le Client signe, le cas échéant, un Contrat de Location.

« **Matériel** » désigne le(s) routeur(s) et/ou tout autre matériel, propriétés de RECOM et fournis par ce dernier au Client dans le cadre de la fourniture du Service.

« **Numéros SDA** » désigne les numéros de téléphone géographiques correspondant au nombre d'extensions gérées par la Plateforme de Service et qui permettent aux postes téléphoniques du Client d'être directement joignables. Les Numéros SDA peuvent être affectés à un numéro fax to mail ou à un groupement d'appels.

« **OBL** » (Opérateur de Boucle Locale) désigne l'opérateur qui fournit les accès téléphoniques sur le Site Client avant la fourniture du Service.

« **Options** » désigne les fonctionnalités complémentaires ou les options d'accès fournies par RECOM, à la demande du Client, gratuitement ou moyennant le paiement d'une Redevance Mensuelle et/ou de Frais Initiaux indiqués dans le Bon de Commande.

« **Opérateur** » désigne un opérateur auprès duquel RECOM commande un Lien d'Accès, et/ou une Ligne Analogique pour le compte du Client.

« **Plate-Forme de Service** » désigne la plate-forme de services Centrex IP opérée par RECOM.

« **Portabilité** » désigne la possibilité pour un Client de conserver, lorsqu'il change d'opérateur, les Numéros SDA attribués par son opérateur d'origine.

« **Réseau** » désigne le réseau de télécommunications de RECOM acheminant le trafic téléphonique et/ou le trafic Internet du Client en provenance ou à destination du Client, à l'exclusion des Lignes Analogiques, des Liens d'Accès, des Liens de Back up et de tout autre élément de l'OBL.

« **Redevance Mensuelle** » désigne les frais récurrents fixes indiqués dans le Bon de Commande de Service et qui sont dus mensuellement par le Client au Prestataire au titre du Service, de certaines Options et/ou d'un Service Additionnel.

« **Service** » désigne le Service Centrex, objet des présentes Conditions Spécifiques de Service.

« **Service Additionnel** » désigne un service complémentaire, tel que le Service Télétravailleur, attaché au Service Centrex, fourni à la demande du Client, moyennant le paiement de Frais Initiaux et de Redevances Mensuelles.

« **Site Client** » désigne le site du Client situé en France métropolitaine où le Service est fourni par RECOM et dont l'adresse figure dans le Bon de Commande de Service.

« **Zone de Couverture DSL** » désigne l'ensemble des communes françaises métropolitaines à l'intérieur desquelles RECOM est à même de fournir le Service au Client via un Lien d'Accès et le cas échéant via un Lien de Back up.

### 2. DESCRIPTION ET CONDITIONS D'UTILISATION DU SERVICE

2.1 Le Service fourni par RECOM est un service téléphonique qui permet d'une part, l'acheminement sur le Réseau des communications téléphoniques du Client, en provenance ou à destination des numéros du Client et, d'autre part, de bénéficier, via la Plateforme de Service, de fonctionnalités de téléphonie privée.

2.2 La fourniture du Service sur un Site Client suppose (i) l'affectation ou la portabilité de Numéros SDA, (ii) le raccordement du Site Client au Réseau via un Lien d'Accès qui se substitue aux abonnements téléphoniques fournis au Client par l'OBL et (iii) le remplacement des équipements de téléphonie privée (PABX, postes téléphoniques) du Client par les Équipements.

2.3 Affectation de Numéros SDA et Portabilité - RECOM pourra affecter au Client un ou plusieurs Numéro(s) SDA. Le Client n'acquiert aucun droit de propriété sur ces numéros qui sont incessibles à tous tiers. Le Client en perdra l'usage notamment dans certains cas de déménagement et en cas de résiliation du Service. À sa demande, lors de la signature du Bon de Commande de Service et selon la faisabilité technique et juridique, le Client pourra bénéficier de la Portabilité par la signature par le titulaire du contrat d'abonnement au service téléphonique de l'OBL, d'un formulaire communiqué par RECOM lors de la signature du Bon de Commande de Service (ci-après « Mandat de Portabilité »). Le Mandat de Portabilité permet à RECOM d'effectuer les démarches auprès de l'OBL pour mettre en œuvre la Portabilité et tient lieu de lettre de résiliation du contrat d'abonnement établi entre le

Client et l'OBL pour les numéros portés ainsi que l'accès téléphonique correspondant. Un nouveau Mandat de Portabilité devra être signé par le Client dans l'hypothèse où, au plus tard à la date de caducité indiquée dans le Mandat de Portabilité, la Portabilité ne pourrait pas être mise en œuvre. Les modalités de mise en œuvre de la Portabilité figurant dans les présentes Conditions Spécifiques de Service sont celles s'appliquant entre RECOM et l'OBL. Il est expressément précisé que la fourniture de la Portabilité est soumise aux termes et conditions de fourniture de l'opérateur cédant, à savoir l'OBL, lequel est libre de rejeter ou de reporter toute demande de Portabilité qu'il ne jugera pas conforme à ces termes et conditions. L'OBL pourra rejeter, reporter ou engager des études techniques complémentaires notamment dans les cas suivants : l'adresse du Client est erronée, le nom du titulaire du numéro n'est pas correct, les lignes correspondent à un abonnement temporaire, la liste des numéros à porter n'est pas exhaustive. En cas de rejet ou de report de la demande de Portabilité par l'OBL, le Client pourra formuler une nouvelle demande après s'être mis en conformité avec les motifs de rejet ou de report formulés par l'OBL. La Portabilité ne sera effective que postérieurement à la Date de Mise en Service.

2.4 Raccordement au Réseau - Pour bénéficier du Service, le Site Client doit impérativement se situer dans la Zone de Couverture DSL. RECOM raccordera le Site Client au Réseau via un Lien d'Accès et en cas de choix de cette Option, via un Lien de Back up. Les critères d'éligibilité, le débit, le choix de la technologie et la capacité d'installation du Lien d'Accès ou le cas échéant du Lien de Back up appartiennent au Prestataire ou à l'Opérateur et dépendront notamment des installations du Client, du

volume de trafic prévisionnel et de l'appréciation de la faisabilité technique de la fourniture du Service. Le Client est informé que la commande par RECOM d'un Lien de Back up ADSL peut dans certains cas entraîner techniquement la suppression – s'il existe – de tout autre service précédemment supporté par la Ligne Analogique sur laquelle est construite le Lien ADSL.

**2.5 Mise à disposition de Matériel** - RECOM met à la disposition du Client du Matériel pendant toute la durée du Contrat de Service. Le Matériel ainsi mis à la disposition du Client exclusivement pour être utilisé dans le cadre du Service est et reste la propriété exclusive de RECOM. Le Client assume la garde dudit Matériel pendant toute la durée du Contrat de Service et jusqu'à sa restitution au Prestataire. Il supporte, à ce titre, tous les risques inhérents à la garde du Matériel. Le Client s'engage à indemniser RECOM en cas de perte, vol ou de dommage, à hauteur de la valeur nette comptable dudit Matériel. À l'expiration du Contrat de Service ou en cas de résiliation pour quelle que cause que ce soit, le Client restituera le Matériel en bon état de fonctionnement, d'entretien, accompagné de ses accessoires éventuels (câbles et autres) dans les quinze (15) jours suivant la fin du Contrat de

Service ou sa résiliation conformément aux instructions de RECOM. Toute intervention sur le Matériel opérée sans l'accord exprès, préalable et écrit de RECOM est interdite et peut entraîner la facturation au Client des frais de remise à niveau et la résiliation du Contrat de Service. En particulier, le Client s'interdit de débrancher ou couper l'alimentation du Matériel, modifier le câblage des cartes et/ou modification la configuration du Matériel sans l'autorisation de RECOM. RECOM peut, s'il estime que l'évolution technique le rend nécessaire, sans modifier les présentes conditions, remplacer temporairement ou définitivement tout ou partie du Matériel par d'autre Matériel remplissant les mêmes fonctions et présentant des qualités similaires à celles du Matériel remplacé et ce, sans que le Client ne puisse s'y opposer.

**2.6 Cas de la Vente des Équipements** - Les Équipements mentionnés sur le Bon de Commande de Service sont vendus par RECOM aux conditions tarifaires en vigueur au moment de la commande. Ils restent la propriété de RECOM jusqu'à complet paiement des Frais Initiaux par le Client au Prestataire.

Les Équipements vendus au Client sont assortis d'une garantie contre tout défaut de fabrication de Dix Huit (18) mois à compter de la date de livraison et est extensible à Trente-six (36) mois en option et sur demande pour la marque YEALINK. La garantie s'applique dans des conditions normales d'utilisation à l'exclusion notamment de tout dysfonctionnement dû au non-respect des consignes d'utilisation, à une cause extérieure (choc, dégât des eaux, surtension électrique – foudre - et/ou température non appropriée, intervention d'un tiers) ou à une modification des Équipements sans l'accord écrit de RECOM.

**2.7 Cas de la fourniture des Équipements par un Loueur** - En cas de fourniture des Équipements par le Loueur, les dispositions applicables sont celles définies dans le Contrat de Location. Le Client bénéficiera d'une garantie d'une durée équivalente à la durée de location des Équipements figurant dans le Contrat de Location signé par le Client. Cette garantie s'applique dans des conditions normales d'utilisation à l'exclusion

notamment de tout dysfonctionnement dû au non-respect des consignes d'utilisation, à une cause extérieure (choc, dégât des eaux, surtension électrique – foudre - et/ou température non appropriée, intervention d'un tiers) ou à une modification des Équipements sans l'accord écrit de RECOM.

**2.8 Interface d'Administration (optionnelle)** - Lors de la souscription au Service, RECOM communique au Client des identifiants (login et mot de passe), donnant accès, à tout moment, dans la limite de la capacité de cet outil, à un extranet d'administration (ci-après « Interface d'Administration ») qui permet à l'administrateur du Client d'accéder à la gestion de ses Numéros SDA, des Équipements ainsi que des options souscrites lors de sa commande et à chaque utilisateur du Service d'accéder au paramétrage de l'Équipement Téléphonique utilisé (renvois d'appels, messagerie...). Le client est seul responsable de l'utilisation faite de ses identifiants, quel que soit l'utilisateur et des conséquences qui en résultent. Toute connexion ou opération effectuée à partir des identifiants du Client sera réputée avoir été effectuée par ce dernier.

**2.9 Restrictions du Service et des Options** - Le Service n'est pas compatible avec certaines utilisations professionnelles notamment en raison des volumes d'appels générés par certains types d'activités. Les utilisations suivantes du Service seront réputées comme inadaptées par RECOM : utilisation (i) pour un centre d'appels, (ii) pour une plateforme télémarketing, (iii) en tant que passerelle de réacheminement de communications, (iv) pour une utilisation ininterrompue du Service notamment via une composition automatique et continue de numéros de téléphone, (v) dans des conditions non conformes aux termes de l'article 6 des Conditions Générales de Service. En cas de constat par RECOM du non-respect par le Client du Service de ces conditions, RECOM se réserve le droit de suspendre le Service dans les conditions prévues à l'article 8.2 des Conditions Générales de Service. Le Client reconnaît avoir pris connaissance qu'une rupture de l'alimentation électrique peut entraîner l'interruption du Service et donc l'impossibilité de joindre les services d'urgence (SAMU, police, pompiers) et qu'il est recommandé de conserver sur le Site Client un poste téléphonique analogique raccordé à une ligne téléphonique analogique.

**2.10 L'utilisation d'un canal de communications CENTREX** est limitée à cent cinquante (150) appels différents par mois d'abonnement dans la limite de 2h par appel, dans le cadre de la souscription à l'offre Tout illimité fixes et mobiles en France et fixes de Quarante-cinq (45) destinations à l'étranger. Toutes communications au-delà de cette limite sera facturées en hors forfait par RECOM.

Liste des 45 destinations fixes inclus dans le forfait « Tout illimité fixes et mobiles en France et fixes de Quarante-cinq (45) destinations à l'étranger » :

Allemagne, Andorre, Argentine, Australie, Autriche, Belgique, Brésil, Bulgarie, Canada, Chili, Chine, Chypre, Corée du Sud, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, États-Unis, Finlande, Grèce, Hong Kong, Hongrie, Irlande, Islande, Israël, Italie, Japon, Malaisie, Malte, Monaco, Nouvelle Zélande, Panama, Pays-Bas, Pérou, Pologne, Portugal, République Tchèque, Royaume Uni, Singapour, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, Taïwan, Thaïlande. (Hors numéros spéciaux et réseaux non terrestres)

Cette liste est susceptible d'être modifiée

### **3. INSTALLATION - MISE EN SERVICE - MODIFICATIONS**

**3.1** Une fois l'ensemble des documents contractuels dûment complétés et signés parvenus au Prestataire (y compris, le cas échéant, le Contrat de Location), ce dernier communiquera au Client une Date Indicative de Mise en Service et mettra en œuvre tous les moyens commercialement raisonnables en vue de la Mise en Service, notamment auprès de l'OBL, pour le raccordement du Site Client au Réseau. RECOM ne sera en aucun cas tenu responsable des éventuels retards et/ou refus de la part de l'OBL et/ou de l'Opérateur notamment, suite à la communication d'informations incomplètes et/ou erronées. L'Installation peut être réalisée par RECOM ou un de ses sous-traitants.

**3.2** Audit sur Site - Le Client devra s'assurer de la préparation satisfaisante de l'espace et de l'environnement (alimentation électrique, aération, adaptation des Équipements du Client, précâblage, configuration du LAN...) du Site Client nécessaires pour l'Installation, la fourniture du Service et pour l'exécution de ses obligations au titre du Contrat de Service et ce, conformément aux instructions que RECOM ou l'un de ses sous-traitants aura adressées au Client (ci-après « Prérequis »). À défaut, le Client s'engage à se mettre en conformité dans les meilleurs délais, sous sa responsabilité et à ses frais. Il incombe au Client de se procurer à ses frais les équipements, logiciels et installations non inclus dans le Service et nécessaires au raccordement du Site Client au Réseau de RECOM. Ces équipements, logiciels et/ou installations devront être agréés et conformes au Code des postes et des communications électroniques et ne devront en aucun cas perturber les autres utilisateurs du Service et/ou le Réseau.

**3.3** Installation et Mise en Service - Dès que RECOM considère que le Site Client répond aux Prérequis et que le Service est prêt à être installé, il informe le Client par courrier électronique adressé au contact technique sur le Site Client désigné dans le Bon de Commande de Service, de la date à laquelle l'Installation se déroulera. La date d'Installation est alors fixée entre le Client et RECOM dans un délai raisonnable (au plus tôt cinq (5) jours et au plus tard vingt (20) jours calendaires après l'envoi du courrier électronique). La date d'Installation sera réputée acceptée par le Client à moins que ce dernier ne demande son report dans les trois (3) jours ouvrés suivant l'envoi de ce courrier électronique. Dans ce cas, les Parties conviendront d'une nouvelle date d'Installation au plus tard huit (8) jours ouvrés après la date initiale. L'Installation est réalisée par RECOM ou par un sous-traitant mandaté par lui, conformément aux indications figurant dans le Bon de Commande de Service et/ou dans tout autre document remis au Client. Le Client autorise, par la signature du Contrat de Service, RECOM ou le tiers désigné par lui à accéder dans des conditions de sécurité satisfaisantes, aux locaux auxquels il lui est nécessaire d'avoir accès pour procéder à l'Installation. RECOM ne sera pas responsable des dysfonctionnements et/ou indisponibilité du service téléphonique du Client pouvant survenir pendant l'Installation. Lors de l'Installation, des tests de conformité sont réalisés en présence du contact technique sur le Site Client désigné dans le Bon de Commande de Service ou, à défaut, d'au moins un représentant du Client. À l'issue des tests, les Parties signent une recette fonctionnelle consignait les résultats de ces tests (ci-après « Procès-Verbal »). En cas de formulation de réserves, RECOM effectue les

corrections nécessaires et de nouveaux tests sont effectués en présence d'un représentant du Client à une date fixée par RECOM ; un nouveau Procès-Verbal sera alors soumis au Client pour acceptation. La signature du Procès-Verbal ne sera ajournée qu'en cas de constat de non-conformité majeure empêchant l'utilisation du Service. En cas de persistance de réserves de non-conformité majeure à l'issue du troisième (3e) rendez-vous d'installation, RECOM pourra, de plein droit, résilier le Contrat de Service, le Client étant dans ce cas redevable des frais indiqués à l'article 6.4 ci-après. Le Service sera réputé Mis en Service à la première des deux échéances suivantes : (i) à la date de signature du Procès-Verbal par le Client, laquelle signature vaut réception définitive et sans réserve du Service par ce dernier ou (ii) dès le jour où les premières communications téléphoniques peuvent être établies sur le Site Client via le Service. En cas de retard dans la Mise en Service imputable au Client, notamment en cas de refus non motivé de signature du Procès-Verbal ou de non-respect de trois (3) rendez-vous consécutifs d'installation, RECOM se réserve le droit de ne pas activer le Service. Dans un tel cas, RECOM pourra également et de plein droit, après en avoir informé le Client, résilier le Contrat de Service, ce dernier étant dans ce cas redevable des frais indiqués à l'article 6.4 ci-après.

**3.4 Desserte Interne** – Le client fait son affaire de la desserte locale permettant de relier les équipements à l'infrastructure du client. Si le client le souhaite, RECOM ou un prestataire désigné peut fournir, en option et sur devis, une prestation de câblage de la Desserte Interne.

La Prestation comprend :

- la fourniture d'un câble en technologie cuivre,
- la pose du câble en apparent collé ou agrafé, à l'intérieur d'une gaine technique, d'une goulotte ou d'un chemin de câble existant, dans un faux plafond ou un faux plancher, sans déplacement de mobilier,
- l'installation des 2 dispositifs de raccordement aux extrémités,
- le raccordement du câble aux 2 dispositifs.

La Prestation est une offre complémentaire à la fourniture du Service. La réalisation de ladite Prestation entraînera un allongement du délai de Mise en Service.

La Prestation est exécutée pendant les Heures Ouvrées, en parties privatives du client, hors parties communes d'immeubles multi-clients, à l'exception des points de coupure se trouvant sur le palier du local du client.

La Prestation n'est réalisée que si l'infrastructure de support (chemins de câblage, gaines techniques, goulottes, etc...) est disponible et conforme aux prescriptions techniques définies ci-dessus.

Le Client disposera alors d'un délai de sept (7) jours pour accepter ou refuser le devis. À défaut d'acceptation, le Client sera tenu de réaliser les travaux à ses frais et sous sa responsabilité avant l'Installation, RECOM ne pouvant en aucun cas être tenu pour responsable des éventuels retards et/ou incidents survenus lors de l'Installation dès lors que lesdits retards et/ou incidents sont dus à la Desserte Interne réalisée par le Client et/ou sous son contrôle.

**3.5 Déménagement** - Le Client pourra demander par Notification adressée au Prestataire le déménagement de son Service d'un Site Client vers un autre Site Client. Un Bon de Commande de Service prévoyant les modalités de transfert du Service d'un Site Client à l'autre sera alors établi et prévoira notamment, les modalités de transfert du Matériel, des Équipements, du Lien d'Accès et le cas échéant du Lien de Back up, ainsi que la poursuite du Service sur le nouveau Site Client. Il sera également fait mention de l'estimation de la période d'interruption du Service nécessaire à la réalisation de ces opérations (cette période ne sera pas prise en compte dans le calcul des Objectifs de Qualité de Service). Le nouveau Bon de Commande de Service signé par les Parties se substituera à l'ancien Bon de Commande de Service rendu caduc et prévoira de nouveaux Frais Initiaux couvrant les frais liés au déménagement et les frais liés à la mise en place du Service sur le nouveau Site.

**3.6 Commandes Additionnelles et Modifications du Contrat de Service** - Le Client pourra procéder à des Commandes Additionnelles et/ou modifier le Contrat de Service. En cas de Commande Additionnelle, la livraison et/ou la Mise en Service ou l'entrée en vigueur de la modification est subordonnée à l'acceptation par RECOM d'un nouveau Bon de Commande de Service. Les modifications du Contrat de Service telles que la suppression d'Options (à l'exception de la résiliation de Postes ou de la résiliation totale du Service sur le Site Client régie par l'article 7 ci-après) ainsi que les Commandes Additionnelles d'Options, seront effectives le premier (1er) jour calendaire du mois suivant la date d'acceptation de la Commande Additionnelle par RECOM.

#### **4. INSCRIPTION DANS LES ANNUAIRES UNIVERSELS**

**4.1** Le Client est informé que, sauf avis contraire de sa part, ses coordonnées seront transmises aux éditeurs d'annuaires et opérateurs de renseignements avec lesquels RECOM a contractualisé. Les éditeurs d'annuaires peuvent mettre en place, sous leur entière responsabilité, des règles éditoriales contraignantes et procèdent à des traitements sur certaines des données transmises (rubriquage de l'activité professionnelle, type et format de parution du numéro notamment). Le Client garantit à RECOM l'exactitude de toutes les informations fournies.

**4.2** Le Client est informé qu'il peut gratuitement et dans le respect des articles R10 et suivants du Code des postes et des communications électroniques, exercer les droits suivants sur les données transmises par RECOM :

- de ne pas être mentionné sur les listes d'abonnés ou d'utilisateurs publiées ou susceptibles d'être consultées par les services de renseignements,
- que ces listes ne comportent pas l'adresse complète de son domicile sauf lorsque l'activité professionnelle mentionnée consiste à fournir des biens ou des services aux consommateurs,
- de s'opposer à ce qu'une référence à son sexe figure dans les listes d'abonnés ou d'utilisateurs publiées ou susceptibles d'être consultées par les services de renseignements (sous réserve d'homonymie),
- de demander que seule figure l'initiale de son prénom sur les listes d'abonnés ou d'utilisateurs publiées ou susceptibles d'être

consultées par les services de renseignements (sous réserve d'homonymie),

- que les données à caractère personnel le concernant issues des listes d'abonnés ou d'utilisateurs ne soient pas utilisées dans des opérations de prospection directe soit par voie postale, soit par voie de communications électroniques, à l'exception des opérations concernant la fourniture du service téléphonique au public et relevant de la relation contractuelle entre RECOM et le Client,

- que ces données ne soient pas mentionnées sur des listes d'abonnés ou d'utilisateurs permettant la recherche inversée de l'identité de l'abonné et de l'utilisateur à partir de son numéro de téléphone.

#### **5. OBJECTIFS DE QUALITE DE SERVICE**

**5.1** Notification de Défaillance - RECOM fournit au Client un point d'entrée unique qui assure l'accueil, la prise en compte, l'aiguillage et le suivi 5 jours sur 7 de 8h30 à 12h30 et de 14h00 à 18h00 des Défaillances de fonctionnement du Service signalées par le Client (ci-après désignées indistinctement « Notification de Défaillance »). Avant de signaler une Défaillance, le Client s'assurera que cette Défaillance ne se situe pas sur les Équipements du Client et/ou les Sites Clients. Le Client devra apporter sa pleine coopération au Prestataire pour déterminer la cause du problème afin de le résoudre, en particulier en fournissant toutes les informations requises par ce dernier. Toute Notification de Défaillance adressée par le Client sera effectuée en priorité via l'extranet à l'adresse <https://espaceclient.recom.fr/>, accessible via un login / mot de Passe fourni par RECOM à la mise en production du Service, sinon par mail à l'adresse [telecoms@recom.fr](mailto:telecoms@recom.fr), ou par téléphone au 05 56 18 48 28 ou à partir de toute autre adresse ou numéro ultérieurement communiqué au Client par RECOM. Dès réception d'une Notification de Défaillance, RECOM procédera à une qualification de Défaillance puis ouvrira un ticket référencé par un numéro unique communiqué au Client.

**5.2** Délais de Mise en Service - RECOM fera ses meilleurs efforts pour que la Date de Mise en Service intervienne au plus tard le jour de la Date Indicative de Mise en Service communiquée par RECOM (ci-après « Objectif de Mise en Service »). Aucune pénalité ne sera due par RECOM si le Délai de Mise en Service n'est pas respecté.

**5.3** Objectif de Rétablissement du Service - RECOM s'efforcera de corriger tout problème ayant causé une Défaillance du Service dans le délai de quatre (4) heures à compter de la réception d'une Notification de Défaillance (ci-après « Objectif de Rétablissement du Service »). L'Objectif de Rétablissement du Service s'entend en Heures Ouvrables. Aucune pénalité ne sera due par RECOM si l'Objectif de Rétablissement du Service n'est pas atteint.

**5.4** La responsabilité de RECOM ne pourra pas être engagée et aucun avoir ne sera accordé par RECOM lorsque l'interruption ou le non-respect d'un ou de plusieurs Objectif(s) de Qualité de Service défini(s) au présent article 5 résultera :

- 1 - d'un cas de force majeure tel que mentionné dans Conditions Générales de Service ;
- 2 - du fait d'un tiers ou du fait du Client (notamment en cas d'acte ou d'omission de ce dernier) ;

- 3 - du fait d'un Équipement du Client, du PABX et/ou de l'IPBX du Client, du Site Client (notamment du LAN du Client) ou d'un service non fourni par RECOM ;
- 4 - d'une maintenance planifiée ;
- 5 - d'une perturbation ou interruption dans la fourniture ou l'exploitation des moyens de télécommunication fournis par l'Opérateur auquel RECOM est raccordé ;
- 6 - de trafic du Client excédant la capacité du Service.

#### **6. DURÉE - RÉILIATION**

6.1 La Période Initiale du Service fourni, indiquée dans le Bon de Commande, commencera à compter de la Date de Mise en Service. Les Périodes de Reconduction consisteront en des périodes successives d'un (1) an et commenceront le jour suivant la fin de la Période Initiale. Toutefois, en cas de signature par le Client d'un Contrat de Location et par dérogation, les règles de reconduction du Contrat de Service seront celles prévues par le Contrat de Location.

6.2 Dans le cas d'une résiliation du Service intervenant pendant la Période Initiale, le montant des Frais de Résiliation Anticipée pour un Site Client sera égal à la somme des Redevances Mensuelles restant dues jusqu'à l'expiration de la Période Initiale et/ou de reconduction.

6.3 Nonobstant l'application de l'article 6.2, le Client sera redevable dans tous les cas, des frais d'interruption anticipée du Service au titre de chaque canal CENTREX souscrit, y compris lorsque la fin du Contrat de Service intervient avant la Mise en Service.

6.4 La demande de résiliation devra être effectuée par lettre recommandée avec accusé de réception au minimum 3 mois avant l'échéance de la période initiale et/ou de la période de reconduction.

6.5 Dans le cadre d'un contrat de location, le Client doit adresser son courrier de résiliation au minimum 3 mois avant l'échéance du contrat et ce, directement auprès de l'organisme de financement. RECOM ne pourra être tenu responsable d'une éventuelle reconduction de contrat suite au non-respect de cette procédure.

#### **7. TARIFICATION**

7.1 Les Consommations sont facturées à terme échu au Client. Les Frais Initiaux sont facturés à la Mise en Service. Les Redevances Mensuelles seront dues par le Client à compter de la Mise en Service et prorata temporis entre la date de Mise en Service et la date de début de la première période de référence.

7.2 Selon la mention portée dans le Bon de Commande de Service, tout ou partie des Consommations du Client pourra être facturé forfaitairement et inclus dans le montant de la Redevance Mensuelle (ci-après « Forfait de Consommation »). Dans cette hypothèse, les dispositions de l'Article 5.1 des Conditions Générales de Service s'appliqueront aux Consommations incluses dans le Forfait de Consommation. Dans tous les cas, sauf mention contraire indiquée dans le Bon de Commande de Service, les Consommations du Client seront facturées sous forme de Consommations entre la Date de Mise en Service et la date de début de la première période de facturation. Il est également précisé que les crédits de communications téléphoniques résiduelles non consommées au cours d'une période de facturation ne sont pas reportés sur les périodes de facturation ultérieures.

7.3 RECOM se réserve le droit de facturer au Client des frais selon les tarifs standards de RECOM en vigueur (ci-après individuellement désignés « Frais Additionnels ») en cas d'intervention d'un technicien de RECOM sur un Site Client ou d'un tiers diligenté par lui sur un Site Client, lorsque ladite intervention est effectuée en réponse à une demande du Client sans que des problèmes soient ensuite constatés.