



CONDITIONS PARTICULIERES NUMEROS SVA

Version applicable en date du 01/10/2015

DEFINITIONS :

- **Compte OVH :** *Compte de facturation regroupant l'ensemble des fonctionnalités et informations relatives à la facturation des services OVH. Le Compte OVH peut être crédité par le Client et constituer une réserve d'argent permettant d'être utilisé comme moyen de paiement pour la commande ou le renouvellement des services souscrits auprès d'OVH. Le Client peut également déclarer des modes de paiement (carte bancaire, compte bancaire) qui permettront le paiement automatique de ses factures.*

- **Numéro SVA :** *Numéro Service à Valeur Ajoutée choisi par le Client parmi les tranches de numéros avec une tarification applicable et déclarée par OVH sur le site www.ovhtelecom.fr. Il désigne tout numéro de la forme 08AB, tel que défini par la décision ARCEP n°05-1085 fixant l'utilisation des catégories de numéros du plan national de numérotation, donnant accès à des services à valeur ajoutée.*

- **Reversement :** *Rémunération du Client au titre du trafic collecté par le réseau de l'opérateur téléphonique. Le montant de reversement varie en fonction du palier tarifaire du Numéro SVA et de l'opérateur de boucle locale de l'appelant.*

- **Trafic Anormal :** *On entend par Trafic Anormal notamment les cas suivants :*
 - *volumes supérieurs à cinquante (50) appels par jour et par appelant ;*
 - *tout trafic provenant d'une ligne présentant un taux d'appels vers des Numéros SVA sensiblement supérieur à la moyenne, qui a été signalé, ou dont la ligne a, par la suite, été suspendue ou résiliée, par OVH ou tout autre opérateur tiers ;*
 - *concentration anormale de la part de numéros appelants sur un nombre restreint de Numéros SVA ;*
 - *usage d'un dispositif automatique d'appel (matériel ou logiciel) ;*
 - *plus de cent (100) appels par jour ou trois cents (300) appels par semaine, émis par un appelant ou un nombre limité d'appelants vers le même Numéro SVA ;*
 - *ou tout autre trafic présentant des caractéristiques anormales.*

PREAMBULE :

Les présentes sont conclues entre :

- La société OVH, SAS, société de droit français, 2 rue Kellermann 59100 Roubaix, inscrite au RCS de Lille Métropole sous le numéro 424 761 419 00045, représentée par M. KLABA, ci-dessous nommée OVH,
- et tout client professionnel, personne morale ou physique, de droit privé ou de droit public, domicilié en France et régulièrement enregistré au Registre du Commerce et des Sociétés, souhaitant souscrire au Service des numéros SVA, ci-après dénommé : « le Client ».

Toute utilisation du Service est subordonnée au respect des présentes conditions contractuelles et des Conditions Générales du Service Téléphonie par le Client, ainsi qu'à celui des Recommandations Déontologiques relatives aux services télématiques.

En cas de contradiction entre les présentes Conditions Particulières du Service de numéros SVA et les Conditions Générales du Service Téléphonie, les Conditions Particulières prévaudront.

ARTICLE 1 : OBJET

Les présentes Conditions Particulières ont pour objet de définir les conditions techniques et financières du Service de numéros SVA de la société OVH.

En contrepartie d'une redevance mensuelle, le Service permet au Client de rediriger un numéro SVA vers une ligne téléphonique souscrite auprès d'OVH activée et rattachée à l'un de ses comptes de facturation.

ARTICLE 2 : ACCES AU SERVICE

Le Service est ouvert à tout Client disposant d'un compte de facturation associé à une ligne téléphonique souscrite auprès d'OVH, quelque soit ses options préexistantes.

Le Client choisit et commande dans son interface de gestion ou via le site internet www.ovhtelecom.fr un numéro SVA parmi les blocs dont les caractéristiques sont accessibles sur le site internet www.ovhtelecom.fr, dans la limite des ressources disponibles. Le Client veille à ce que la tranche et le palier tarifaire du numéro SVA choisi correspondent effectivement au service auquel il souhaite l'associer, conformément aux Recommandations Déontologiques applicables aux Services à Valeur Ajoutée téléphoniques.

Toute commande est payable à l'avance jusqu'à la fin du mois courant. De ce fait toute commande effectuée après le 1er du mois courant sera facturée pour le mois entier. Le Client est remboursé au prorata le mois suivant.

ARTICLE 3 : CONDITIONS DE REALISATION DE LA PRESTATION

La mise en place du Service s'effectue dans un délai de vingt-quatre (24) heures maximum à compter de la validation de la commande par OVH.

Le Client peut suivre l'état de sa commande à partir de son interface de gestion.

Conformément à la réglementation, le numéro SVA commandé par le Client ne peut être ni cédé, ni vendu, ni faire l'objet d'un droit de propriété intellectuelle.

Ce numéro ne peut pas être considéré comme définitivement attribué au Client, OVH pouvant être contrainte de modifier le numéro notamment à la suite d'une décision rendue par l'ARCEP dans le cadre de la gestion du plan de numérotation.

Le Client a la possibilité de rediriger le numéro SVA à partir de son interface de gestion vers la ligne téléphonique OVH de son choix parmi les lignes pour lesquelles il est associé en tant que contact de facturation.

Il appartient au Client de vérifier la configuration de la ligne associée à son numéro SVA quant aux appels simultanés.

Le Client a la possibilité, depuis son Interface de gestion, d'effectuer un changement de palier tarifaire de son Numéro SVA parmi une liste de paliers tarifaires définis pour la tranche correspondante.

Chaque changement de palier effectué avant le 20^{ème} jour du mois (inclus) est appliqué le 1^{er} jour du mois suivant. Le changement de palier peut faire l'objet d'une facturation au tarif applicable indiqué sur le site OVH.

ARTICLE 4 : OBLIGATIONS DU CLIENT

Le Client s'engage à disposer du pouvoir, de l'autorité et de la capacité nécessaires à la conclusion et à l'exécution des obligations prévues aux présentes.

Le Client s'engage à respecter les Recommandations Déontologiques applicables aux Services à Valeur Ajoutée téléphoniques dont il a accepté les termes lors de sa commande.

Il est de la responsabilité du Client de se tenir informé des évolutions des dites Recommandations Déontologiques, qui sont accessibles via la page internet suivante :

<http://www.svaplus.fr/textes-officiels/>

Le Client s'engage également à respecter la signalétique universelle des Numéros SVA, accessible sur la page internet <http://www.svaplus.fr/actualites-et-travaux/la-charte-signalétique-des-numeros-sva-8493689-1049.html> .

Le Client se doit de suivre la typographie associée au Numéro SVA choisi et de communiquer les informations le concernant par le biais de son Interface de gestion. Les informations communiquées par le Client doivent être correctes et mises à jour.

Le Client reconnaît que ces informations sont publiées dans l'annuaire inversé unique des Numéros SVA.

Le Client veille, le cas échéant, à ce que l'éditeur du contenu associé au Numéro SVA respecte les obligations d'informations telles que :

- définies par les dispositions de l'article 6-III-1 de la Loi pour la Confiance dans l'Economie Numérique ;
- visées à l'article L.113-3 du Code de la Consommation ;
- toute personne puisse faire connaître une réclamation et exercer ses droits concernant la bonne exécution du contrat (article 29 de la Loi Châtel, article 87 de la LME).

Le Client s'engage à ne pas utiliser le Service pour stocker, transmettre et/ou mettre à disposition du public tout contenu raciste ou illégal.

Le Client s'engage à respecter toutes les dispositions légales applicables ou toutes décisions ou instructions des autorités compétentes susceptibles de s'appliquer aux présentes, notamment l'ensemble des décisions de l'ARCEP relatives au plan de numérotation, la loi Informatique et Libertés, le droit des tiers, et les dispositions du Code de la Propriété Intellectuelle.

Il est rappelé au Client que les marques « AUDIOTEL » et « TELETEL » sont des marques déposées par l'opérateur historique et, à ce titre, protégées notamment par les dispositions du Code sus-cité. Le Client s'interdit d'utiliser, de reproduire ou de représenter pour quelque motif que ce soit les marques « AUDIOTEL » et « TELETEL », ainsi que celles de tout autre opérateur téléphonique ou d'OVH.

Le non-respect par le Client des points visés ci-dessus - susceptible d'engendrer une responsabilité civile et/ou pénale et/ou susceptible de porter atteinte aux droits d'un tiers entraînera le droit pour OVH d'interrompre sans délai et sans mise en demeure préalable le Service et les versements du Client et de résilier immédiatement et de plein droit le contrat, sans préjudice du droit à tous dommages et intérêts auxquels OVH pourrait prétendre. Dans ces hypothèses, le Client ne pourra prétendre au remboursement par OVH des sommes déjà versées.

En outre, le Client s'engage à intervenir sur demande d'OVH à toute instance engagée contre cette dernière ainsi qu'à garantir à OVH de toutes les condamnations qui seraient prononcées contre elle à cette occasion. En conséquence, le Client s'engage à faire son affaire personnelle de toute réclamation et/ou procédure quelle qu'en soit la forme, l'objet ou la nature qui serait formée contre OVH et qui se rattacherait aux obligations mises à la charge du Client au titre du présent contrat.

Le Client, seul responsable du contenu de son Service, s'engage à assurer à ses frais la défense de OVH dans le cas où cette dernière ferait l'objet d'une action en revendication, relative aux données, informations, messages etc., qu'elle diffuse, et à prendre à sa charge l'indemnité due en réparation du préjudice éventuellement subi, à condition d'avoir toute liberté pour transiger et conduire la procédure.

ARTICLE 5 : OBLIGATIONS SPECIFIQUES RELATIVES A CERTAINES TRANCHES DE NUMEROS SVA

La durée maximale d'un appel vers un numéro SVA associé à un service à la durée facturé plus de 0.15 EUR TTC/minute est de trente (30) minutes. Passé ce délai, OVH se réserve le droit d'interrompre elle-même la communication.

Parallèlement, les appels excédant trente (30) minutes ne feront l'objet d'aucun versement au-delà de la trentième minute.

De manière générale, le Client veille à respecter la limitation des usages du Numéro SVA choisi pour le service associé à celui-ci. Il s'interdit notamment d'associer son Numéro SVA à des services interdits sur la tranche correspondante.

Ainsi, OVH rappelle au Client qu'il est interdit d'utiliser comme identifiant d'appelant des numéros commençant par « 089 » facturés sur les paliers tarifaires supérieurs à 0,20 EUR TTC/minute ou à 0,50 EUR TTC/appel.

De même, les contenus réservés aux adultes tels que définis par les Recommandations Déontologiques applicables aux Services à Valeur Ajoutée téléphoniques ne sont permis que sur la tranche 0895.

ARTICLE 6 : RESPONSABILITE DU CLIENT

Le Client est seul responsable de l'utilisation du Service. En particulier, il est responsable de toute utilisation du Service à des fins illégales, frauduleuses ou abusives et de toute conséquence susceptible d'en découler.

Le Client demeurera seul responsable des conséquences financières, des dommages directs ou indirects causés par le contenu ou l'utilisation du numéro SVA.

Le Client garantit qu'il se conformera à l'ensemble des dispositions légales et réglementaires relatives à l'utilisation du Service.

Le Client devra veiller à ce que ses équipements ainsi que leur installation soient conformes à la réglementation en vigueur. Il dégage OVH de toute responsabilité et de toutes conséquences dommageables pouvant résulter de l'utilisation des équipements et notamment de la déficience de ceux-ci.

Le Client s'engage à fournir dans son interface de gestion lors de sa commande les renseignements obligatoires demandés par OVH. Ceux-ci doivent être exacts, complets et mis à jour.

ARTICLE 7 : OBLIGATIONS D'OVH

Les obligations souscrites par OVH sont des obligations de moyen.

OVH s'engage à mettre en œuvre les moyens techniques nécessaires au bon fonctionnement du Service, mais ne peut pas être responsable des prestations dépendant d'autres opérateurs.

Le Client reconnaît avoir conscience de l'intervention d'autres opérateurs dans le cheminement des appels téléphoniques vers et depuis son numéro attribué par OVH.

ARTICLE 8 : RESPONSABILITE D'OVH

Outre les dispositions prévues par les articles 8 et 9 des Conditions Générales du Service Téléphonie, la responsabilité d'OVH ne saurait être engagée du fait de tout détournement quant à l'usage du numéro SVA par le Client ou un tiers.

ARTICLE 9 : REVERSEMENT

Le reversement est décompté, au choix du Client, à l'appel ou à la seconde, dès la première seconde.

Le reversement s'effectue selon les tarifications associées au numéro SVA du Client en vigueur au moment de la réception des appels. Il est uniquement pris en compte pour les appels émis de France métropolitaine provenant des réseaux fixes et mobiles.

Le Client peut suivre le cumul des versements depuis son interface de gestion. Le cumul différé et le cumul total sont calculés sous réserve de la validation des sommes reversées par les opérateurs téléphoniques. Ces informations sont données à titre indicatif et n'engagent aucunement OVH quant au montant réel du cumul.

Le cumul disponible correspond au cumul des versements validés par les opérateurs téléphoniques.

Le Client peut demander le versement de toute somme correspondant à des appels réalisés et crédités depuis plus de soixante (60) jours.

Le versement est alors crédité sur le Compte OVH du Client. OVH informe le Client que les demandes de versement ne sont pas prises en compte lorsque le cumul disponible est inférieur ou égal à un (1) euro HT. Le versement pourra intervenir dès lors que le cumul disponible sera supérieur à un (1) euro HT.

Dans le cas où un Trafic Anormal est détecté par OVH ou signalé à OVH par un tiers, le Numéro SVA du Client est susceptible de faire l'objet d'une enquête, notamment auprès de l'opérateur de collecte.

Le versement est alors suspendu de plein droit, pour toute la durée de l'enquête, qui ne saurait excéder une durée maximale de quatre-vingt-dix jours calendaires.

Il en est de même en cas de non-respect de la typologie applicable au Numéro SVA du Client.

ARTICLE 10: RENOUELEMENT

Le contrat souscrit par le Client est automatiquement renouvelé pour une durée d'un mois à compter de la date d'expiration de la période initialement souscrite, le paiement est automatiquement effectué sur la carte ou le compte bancaires du Client.

Le Client peut toutefois demander le non renouvellement de son abonnement offre téléphonique par l'intermédiaire de son interface de gestion. Le Service sélectionné ne sera pas renouvelé à l'issue de la période en cours d'exécution à la date de la demande formulée par le Client auprès d'OVH.

ARTICLE 11: PORTABILITE

Le Client peut s'il le souhaite demander la portabilité de son numéro SVA. Cette procédure est disponible sous certaines conditions, il appartient au Client de prendre contact avec OVH afin de vérifier que son numéro de téléphone peut être effectivement porté. La portabilité peut être demandée dans l'interface de gestion du Client à compter de la souscription du Service.

Le Client donne mandat à OVH pour effectuer toutes les démarches nécessaires à la portabilité de son numéro auprès de son précédent opérateur. Cette demande a également pour effet de procéder à la résiliation de son précédent contrat souscrit auprès d'un autre opérateur. Il appartient toutefois au Client de s'assurer que la facturation de son précédent service est bien suspendue.

La demande de portabilité est soumise à l'appréciation de l'opérateur de boucle locale, OVH prendra contact avec le Client pour le tenir informé de sa demande de portabilité. OVH ne peut garantir le délai de portabilité transmis par l'opérateur de boucle locale et ne saurait voir sa responsabilité engagée en cas de non-respect du délai annoncé par ce dernier.

ARTICLE 12: RESILIATION, LIMITATION ET SUSPENSION DU SERVICE

Outre les cas prévus par l'article 16 des Conditions Générales de Service Téléphonie, OVH se réserve le droit de suspendre sans délai et sans mise en demeure préalable le Service du Client et de résilier immédiatement et de plein droit le contrat, sans préjudice du droit à tous dommages intérêts auxquels OVH pourrait prétendre, notamment en cas de:

- Trafic Anormal ;
- rappel automatique vers le numéro SVA du Client ;
- pratiques illicites de type spam vocal ou appels à rebond ;
- déloyauté manifeste constatée par OVH ou tout opérateur téléphonique, lorsqu'il y a urgence à faire cesser les agissements concernés et/ou lorsqu'une publicité, de quelque nature qu'elle soit, fait apparaître clairement que le Service proposé par OVH est interdit soit d'une façon générale, soit sur le palier tarifaire auquel il est offert ou par le code ou numéro permettant d'y accéder ;
- manquement grave et manifeste aux Recommandations Déontologiques en vigueur relatives aux services télématiques publiées par le Comité Supérieur de la Télématique ou à la signalétique universelle des Numéros SVA ;
- Toute plainte d'opérateur ou tout manquement aux présentes constaté par OVH.

La suspension par OVH de tout ou partie du Service entraîne de plein droit celle des reversements pour la durée de la suspension. Les sommes bloquées ne sont pas productives d'intérêt.

En cas de résiliation du présent contrat par OVH, le Client ne pourra prétendre au remboursement par OVH ni des sommes correspondantes aux prestations déjà effectuées par OVH ni des sommes correspondantes au reversement, et OVH ne sera redevable d'aucun dédommagement à l'égard du Client. En revanche, si le non-respect des obligations du client entraînait un préjudice pour OVH, OVH se réserve le droit de poursuivre le Client pour obtenir la réparation complète de ce préjudice et notamment le remboursement de dommages et intérêts, pénalités, frais, honoraires exposés par OVH.

Toute résiliation de contrat entraîne la fermeture du numéro SVA du Client.

ARTICLE 13 : DROIT DE RETRACTATION

Le Service étant réservé aux seuls professionnels, les dispositions du Code de la consommation ne peuvent être invoquées par le Client.

Le simple fait de réserver en ligne vaudra acceptation pleine et entière des présentes Conditions Contractuelles ainsi que des Conditions Générales du Service Téléphonie.