

## CONDITIONS PARTICULIÈRES SERVICES TÉLÉPHONIE

*Version en date du 01/10/2010*

### DEFINITIONS

**ADSL** : Technologie permettant l'utilisation du réseau téléphonique pour accéder au réseau Internet à haut débit.

**ARCEP** : Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes

**Client** : Personne physique ou morale, domiciliée dans un Etat membre de l'Union Européenne ou en Suisse, signataire des conditions contractuelles générales et particulières de OVH TELECOM pour tout service souscrit auprès de la société OVH TELECOM.

**Compte de Facturation** : Compte créé par le Client pour l'utilisation de son service de téléphonie, lui permettant de consommer à la seconde ou par Forfait sous réserve d'y avoir préalablement attaché un numéro de téléphone.

**Dépôt de garantie** : Somme versée par le Client à OVH TELECOM à titre de garantie en contrepartie de l'augmentation de sa limite de consommation hors forfait ou à la seconde ; ou en contrepartie de la mise à disposition du matériel choisi par le Client dans le cadre d'une offre plug and phone.

**Forfait** : Service souscrit par le Client auprès de la société OVH TELECOM correspondant à une offre de téléphonie déterminée dont les caractéristiques techniques sont susceptibles de varier selon l'offre choisie.

**Frais de mise en service** : Frais facturés au Client par OVH TELECOM lors du rattachement d'un numéro de téléphone à un compte facturation et correspondant aux frais de routage effectués par OVH TELECOM pour le numéro sélectionné par le Client.

**Interface de gestion** : Espace "Manager" accessible sur le site OVH TELECOM par le Client après identification par l'entrée de son identifiant client et mot de passe correspondant.

**IP Centrex** : Technologie permettant l'externalisation d'un Central téléphonique électronique directement sur le réseau Internet

**MGCP** : Protocole de téléphonie sur IP utilisé chez OVH TELECOM. Ce protocole est du type client-serveur, ce qui signifie que le serveur hébergé chez OVH TELECOM contrôle et gère les téléphones installés chez les clients. Ce protocole est la base des services d'IP Centrex.

**Numéro Alias** : Numéro supplémentaire souscrit par le Client lui permettant d'assurer la redirection automatique des appels vers un autre numéro préalablement attribué par OVH TELECOM lors de la souscription d'un forfait.

**Répondeur** : Service de messagerie téléphonique.

**S.I.P.** : Session Initiation Protocol, ou logiciel SIP, est un protocole de voix sur IP de type pair à pair. Le SIP supporte également des services de visiophonie.

**Service** : Désigne l'ensemble des services fournis par OVH TELECOM conformément aux contrats souscrits par le Client.

**Site OVH TELECOM** : Site de la société OVH TELECOM accessible depuis le réseau internet à l'adresse <http://www.Ovh.com>

**Télécopie** : Le numéro OVH TELECOM peut être utilisé comme terminal de réception de télécopies, celles-ci sont converties au format pdf et envoyées par courriel au Client directement à son adresse électronique préalablement renseignée.

**Voip** : Technique également appelée "voix sur IP" utilisée pour transporter la voix à travers des paquets IP standards.

## **ARTICLE 1 : OBJET**

Les présentes conditions spécifiques ont pour objet de définir les conditions techniques et financières des offres de téléphonie de la société OVH TELECOM. Toute utilisation du Service est subordonnée au respect des présentes conditions contractuelles par le Client.

## **ARTICLE 2 : ACCES AU SERVICE**

### 2.1 : Description du Service

Le Service consiste en l'acheminement des communications téléphoniques, locales, nationales ou internationales, depuis ou en direction :

- d'un terminal téléphonique acquis auprès d'OVH TELECOM
- et/ou du logiciel SIP préalablement installé par le Client.

L'utilisation du Service est soumise préalablement à la création par le Client d'un compte de facturation. Le Client peut par la suite y rattacher des numéros de téléphone, et des forfaits de communications vers les numéros de téléphones fixes et/ou mobiles.

Le Service peut également être utilisé pour des fonctionnalités complémentaires, telles que la réception de télécopies, un service de répondeur, etc, au choix du Client.

Le Service permet d'émettre des appels à destination d'une liste préétablie de pays. OVH TELECOM se réserve la possibilité de modifier tout ou partie de cette liste pour ajouter de nouvelles destinations. Dans l'hypothèse de la suspension d'une destination, OVH TELECOM en informera ses clients par une communication sur le site <http://www.Ovh.com> et/ou par l'envoi d'un courriel à l'adresse renseignée par le Client lors de la création de son compte de facturation.

Le Client choisit les forfaits Fixes et Mobiles correspondant le mieux à ses besoins parmi la liste d'offres illimitées ou à la seconde proposées par OVH TELECOM.

Les numéros spéciaux, les appels émis vers des destinations non incluses dans les forfaits choisis par le Client font l'objet d'une facturation hors forfait.

La grille tarifaire pour l'ensemble des destinations accessibles depuis le réseau OVH TELECOM est consultable depuis le site OVH TELECOM.

Le Service ne permet pas d'accéder aux services Minitel.

Le Service donne accès aux appels d'urgence, les informations du titulaire du service sont alors transmises aux services d'urgence ainsi que l'adresse de facturation renseignée pour permettre la géolocalisation de l'appel.

Toutefois, OVH TELECOM ne peut garantir le routage de tous les appels émis depuis le Service vers les numéros d'urgence, certains numéros des centres d'appels locaux n'ayant pas encore été

communiqués à OVH TELECOM. C'est pourquoi il est conseillé au Client d'utiliser provisoirement les téléphones fixes traditionnels ou les téléphones mobiles pour effectuer ces appels d'urgence.

Les appels à destination des numéros OVH TELECOM sont soumis à la seule grille tarifaire de l'opérateur de l'appelant.

## 2.2 Numéro de téléphone

Le Client peut choisir un ou plusieurs numéros de téléphone pour utiliser le Service.

Conformément à la réglementation, ce numéro ne peut être cédé, vendu, ni faire l'objet d'un droit de propriété intellectuelle.

Ce numéro ne peut être considéré comme définitivement attribué au Client, OVH TELECOM 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.

Lors des appels sortants, le numéro du Client est par défaut affiché sur le terminal destinataire de l'appel.

Le Client a la possibilité de masquer l'affichage de son numéro de téléphone lors d'appels sortants.

Le Client peut choisir depuis son interface de gestion la fonctionnalité qu'il souhaite attacher à ses numéros de téléphone.

Un numéro peut être utilisé pour les finalités suivantes :

- La réalisation d'appels téléphoniques entrants / sortants ;
- Répondeur téléphonique : les messages vocaux sont alors convertis au format wmv et transmis au Client par courriel directement à son adresse électronique préalablement renseignée;
- Télécopie : le numéro est alors un terminal de réception de télécopies, celles-ci sont converties au format pdf et envoyées par courriel au Client directement à son adresse électronique préalablement renseignée.

Le Client peut s'il le souhaite souscrire un numéro Alias qu'il pourra rattacher à une ligne déjà activée sous réserve du paiement des frais de mise en service et d'une redevance mensuelle.

## **ARTICLE 3** : CONDITIONS D'ACCÈS

Avant la souscription du Service, il appartient au Client de vérifier qu'il dispose notamment des moyens techniques permettant l'utilisation normale du Service :

### 3.1 Pré-requis techniques

Pour accéder au Service, le Client doit :

- disposer d'un ordinateur équipé d'une configuration de type PC Microsoft Windows, PC Linux, Mac OS ou de tout autre matériel compatible avec l'utilisation du Service.

- avoir procédé à l'installation d'un logiciel S.I.P. installé conformément aux guides techniques de la société OVH TELECOM accessibles sur le site OVH TELECOM.

- être titulaire d'un abonnement auprès d'un fournisseur d'accès internet lui permettant d'accéder au réseau internet et d'ainsi utiliser le Service,

### 3.2 Recommandations de OVH TELECOM

- OVH TELECOM recommande une connexion de type adsl disposant au minimum d'une capacité de 512 kbits/s en réception et de 128kbits/s en émission.

- Il appartient au Client de prendre des dispositions pour favoriser le trafic de la voix, de manière à limiter les risques d'altération de la qualité du service de téléphonie lors de l'utilisation de sa connexion notamment pour naviguer sur le réseau Internet, consultation de sites, téléchargement de fichiers ...

Le Client doit veiller à ne pas utiliser d'applications nécessitant une forte consommation de bande passante telles que téléchargements, logiciel Peer-to-Peer...

## **ARTICLE 4** : MODALITES DE SOUSCRIPTION

Pour souscrire au Service, il appartient au Client de se connecter sur le site <http://www.Ovh.com> dans la rubrique téléphonie.

Le Client doit alors créer un compte client lors de la commande ou se connecter à partir de son compte déjà existant. Le Client doit s'assurer que les informations renseignées sont exactes.

Un courrier de validation postale est adressé au Client pour toute nouvelle souscription d'un service de téléphonie, ce courrier lui permet d'activer son compte Client et ce dans les conditions prévues conformément aux Conditions Générales de Service de OVH TELECOM.

## **ARTICLE 5** : 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 communiquer à OVH TELECOM ses coordonnées et informations bancaires exactes ainsi qu'à procéder à leur mise à jour régulièrement.

Il appartient au Client de transmettre des informations valides permettant son identification. Le Client reconnaît le droit à OVH TELECOM de demander la transmission de la copie d'une pièce d'identité en cours de validité ainsi qu'un justificatif de domicile de moins de trois mois.

A défaut de coordonnées valides et/ou en cas de refus du Client de fournir les documents demandés, OVH TELECOM sera amenée à suspendre sans préavis, ni remboursement, le service du Client.

Le Client s'engage à utiliser le Service conformément aux dispositions législatives et réglementaires en vigueur.

Le Client est seul responsable des appels effectués depuis le Service. Tout appel réalisé depuis le Service lui sera facturé conformément à l'offre souscrite.

Le Client s'engage à mettre régulièrement à jour le logiciel SIP utilisé et à suivre les éventuelles recommandations techniques d'OVH TELECOM.

Le Client reconnaît qu'OVH TELECOM peut être amenée à lui transmettre des recommandations techniques visant à améliorer la qualité du Service et/ou sa sécurité et s'engage à ce titre à se connecter régulièrement à son interface de gestion ainsi qu'à son service de messagerie électronique.

Le Client reconnaît qu'OVH TELECOM peut être amenée, dans le but d'améliorer la qualité du Service, à effectuer des interventions techniques sur ses infrastructures susceptibles d'altérer le bon fonctionnement du Service ou de le suspendre pour une durée limitée. OVH TELECOM se bornera à communiquer préalablement par l'intermédiaire de l'ensemble des moyens de communication dont elle dispose, les modalités de l'interruption du Service ainsi que la durée estimée de la coupure du service.

Le Client s'engage à utiliser des équipements de télécommunication conformes à la réglementation en vigueur, et à utiliser le Service conformément aux dispositions du présent Contrat.

Le Client s'engage notamment à ne pas utiliser le Service pour des tentatives d'escroqueries téléphoniques, méthodes de prospection abusive sans consentement préalable ou pour toute utilisation portant atteinte à l'ordre public ou aux bonnes mœurs.

Le Client qui a la qualité de consommateur, s'engage à utiliser le service en bon père de famille au sens des dispositions du code civil mais également de la jurisprudence actuelle. Toute consommation manifestement abusive du service entraînera la possibilité pour OVH TELECOM de limiter ou de suspendre tout ou partie du Service.

L'utilisation d'un PABX de type Astérisik ® ou équivalent est uniquement autorisée pour les Clients titulaires d'un forfait Booster, tel que décrit à l'article 12.5, ou d'une utilisation à la seconde.

Elle est toutefois tolérée dans le cadre des offres SIP Fixes, si et seulement si son utilisation demeure raisonnable non abusive et correspond dans la cadre d'un client particulier à un usage en bon père de famille, ou dans le cadre d'un client professionnel lorsque son activité n'est pas principalement orientée vers l'utilisation d'un terminal téléphonique. Tout abus constaté pourra entraîner la suspension du service du Client par OVH TELECOM.

En cas d'utilisation considérée comme abusive sur un forfait illimité, OVH TELECOM se réserve le droit de suspendre le Service du Client et le cas échéant pourra l'inviter alors à souscrire une offre Booster.

De façon générale, toute utilisation non conforme aux présentes entraînera la possibilité pour OVH TELECOM de suspendre le Service.

Le Client s'interdit toute opération de "spoofing" qui consiste à transmettre un autre numéro de téléphone comme numéro appelant en lieu et place du véritable numéro de téléphone utilisé pour réaliser la communication.

Le Client reconnaît le droit d'OVH TELECOM de limiter tout ou partie du Service lorsque celui-ci ne respecte pas les présentes conditions particulières, ou qu'il a atteint le montant maximal de réserve de communications tel que décrit dans l'article 13.

#### **ARTICLE 6 : RESPONSABILITE DU CLIENT**

Le Client supportera seul les conséquences du défaut de fonctionnement du Service consécutif à toute utilisation, par les membres de son personnel ou par toute personne auquel le Client aura donné accès au Service. De même, le Client supporte seul les conséquences de la perte ou le vol du ou des mots de passe transmis par OVH TELECOM dans le cadre du Service.

Le Client est responsable de toute modification apportée à la configuration définie par OVH TELECOM ainsi que des conséquences éventuelles de celle-ci.

Il appartient au Client de signaler à OVH TELECOM tout incident technique rencontré lors de l'utilisation du Service conformément aux dispositions de l'article 10 des présentes.

L'usage du Service implique l'utilisation de logiciels protégés par le droit de la propriété intellectuelle.

#### **ARTICLE 7 : OBLIGATIONS D'OVH TELECOM**

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

#### **ARTICLE 8 : RESPONSABILITE D'OVH TELECOM**

La responsabilité d'OVH TELECOM ne pourra être recherchée en cas de :

- ✓ faute, négligence, omission ou défaillance du Client, non-respect des conseils donnés
- ✓ fait imprévisible et insurmontable d'un tiers au contrat
- ✓ force majeure, événement ou incident indépendant de la volonté d'OVH TELECOM
- ✓ détérioration de l'application,
- ✓ mauvaise utilisation des terminaux par le Client ou par ses préposés,
- ✓ Intervention d'un tiers non autorisé par le Client.
- ✓ Difficulté incombant au fournisseur d'accès Internet du Client ou aux relations contractuelles entre le Client et ledit fournisseur.
- ✓ Acheminement de la communication liée à d'autres opérateurs de télécommunications.

La responsabilité d'OVH TELECOM ne saurait être engagée en raison de la nature ou du contenu des messages ou des informations acheminées par le réseau, ou de toute intervention de tiers, ou encore de tout événement lié à la non-conformité de l'installation électrique du client, de tout cablage ou réseau wifi.

OVH TELECOM ne garantit pas que le Service fonctionnera sans aucune discontinuité. En cas de défaillance du Service, OVH TELECOM notifiera au Client la défaillance en cause, en l'informant de sa nature et fera ses meilleurs efforts pour remédier à cette défaillance.

La responsabilité d'OVH TELECOM ne sera pas engagée pour tout cas de Force Majeure tel que reconnu par la jurisprudence, et notamment :

Les réparations dues par OVH TELECOM en cas de défaillance du Service qui résulterait d'une faute établie à son encontre correspondront au préjudice direct, personnel et certain lié à la défaillance en cause, à l'exclusion expresse de tout dommage indirect.

En aucun cas, OVH TELECOM ne pourra être tenue responsable des préjudices indirects, c'est à dire tous ceux qui ne résultent pas directement et exclusivement de la défaillance partielle ou totale du Service fourni par OVH TELECOM, tels que préjudice commercial, perte de commandes, atteinte à l'image de marque, trouble commercial quelconque, perte de bénéfices ou de Clients (par exemple, divulgation inopportune d'informations confidentielles les concernant par suite de défectuosité ou de piratage du système), pour lesquels le Client sera son propre assureur ou pourra contracter les assurances appropriées.

Toute action dirigée contre le Client par un tiers constitue un préjudice indirect et par conséquent, n'ouvre pas droit à réparation. En tout état de cause, le montant des dommages intérêts qui pourraient être mis à la charge de OVH TELECOM, si sa responsabilité était engagée, sera limité au montant des sommes effectivement versées par le Client à OVH TELECOM pour la période considérée ou facturées au Client par OVH TELECOM ou au montant des sommes correspondant au prix de la prestation, pour la part du Service pour laquelle la responsabilité de OVH TELECOM a été retenue. Sera pris en considération le montant le plus faible de ces sommes.

## **ARTICLE 9 : FORCE MAJEURE**

Si l'exécution du contrat, ou de toute obligation incombant à OVH TELECOM au titre des présentes, est empêchée, limitée ou perturbée du fait d'incendie, explosion, défaillance des réseaux de transmission, effondrement des installations, épidémie, tremblement de terre, inondation, panne d'électricité, guerre, embargo, loi, injonction, demande ou exigence de tout gouvernement, grève, boycott, ou autre circonstance hors du contrôle raisonnable de OVH TELECOM ("Cas de Force Majeure"), alors OVH TELECOM, sous réserve d'une prompte notification au Client, sera dispensée de l'exécution de ses obligations dans la limite de cet empêchement, limitation ou perturbation, et le Client sera de la même manière dispensé de l'exécution de ses obligations dans la mesure où les obligations de cette partie sont relatives à l'exécution ainsi empêchée, limitée ou dérangée, sous réserve que la partie ainsi affectée fasse ses meilleurs efforts pour éviter ou pallier de telles causes d'inexécution et que les deux parties procèdent avec promptitude dès lors que de telles causes auront cessé ou été supprimées. La partie affectée par un Cas de Force Majeure devra tenir l'autre partie régulièrement informée par courrier électronique des pronostics de suppression ou de rétablissement de ce Cas de Force Majeure.

Si les effets d'un Cas de Force Majeure devaient avoir une durée supérieure à 30 jours, le contrat pourra être résilié de plein droit à la demande de l'une ou l'autre partie, sans droit à indemnité de part et d'autre.

## **ARTICLE 10 : ANNUAIRE**

Conformément aux dispositions règlementaires en vigueur, OVH TELECOM est tenue de mettre à disposition de toute société éditrice d'un service d'annuaire ou de renseignements téléphoniques, les informations relatives aux utilisateurs du Service.

Le Client peut toutefois s'opposer par l'intermédiaire de son interface de gestion, à ce que ses informations personnelles (numéros de téléphone + coordonnées) ne soient publiées par ces sociétés.

## **ARTICLE 11 : ASSISTANCE**

OVH TELECOM met à la disposition du Client un support technique :

- sur le site web <http://www.Ovh.com/fr/espaceclients/support/>
- ou par téléphone aux numéros de téléphone indiqués sur la page <http://www.Ovh.com>

Le Client peut signaler tout incident technique par l'intermédiaire de la procédure de déclaration d'incident depuis son interface de gestion ou encore par le biais du support technique.

## **ARTICLE 12 : FACTURATION**

### **12.1 Compte de facturation**

L'utilisation du Service est soumise à la souscription par le Client d'un compte de facturation. La gestion de ce compte est facturée mensuellement au Client.

### **12.2 Frais d'activation d'une ligne**

Le Client peut rattacher à son compte facturation un numéro de téléphone sélectionné auprès d'OVH TELECOM, par l'intermédiaire d'une procédure d'activation de sa ligne.

Cette procédure est facturée au Client

Ces frais correspondent à l'activation du service d'appels extérieurs au réseau OVH TELECOM et aux frais de dossiers annexes.

### **12.3 Mode de facturation**

Lors de l'activation d'une ligne, il appartient au Client de choisir une offre à la seconde ou forfaitaire.

L'offre à la seconde correspond à une consommation dite à la seconde, seuls les appels effectués étant facturés au Client, sur la base des tarifs accessibles dans la grille tarifaire.

Une offre forfaitaire consiste au paiement d'un montant déterminé correspondant à une consommation mensuelle prédéfinie exprimée en Heures. Tout appel supplémentaire effectué à l'issue de la consommation du forfait horaire, et/ou à destination de numéros spéciaux, et/ou à destinations de pays non compris dans le forfait du Client sera facturé hors forfait.

Dans le cas d'une offre à la seconde ou forfaitaire, le décompte est effectué à la seconde.

### **12.4 Forfait Fixe**

Lorsqu'il procède à l'activation d'une ligne et souhaite souscrire une offre forfaitaire, il appartient au Client de choisir un forfait à destination des numéros de téléphones fixes. Ce Forfait sera associé à son numéro de téléphone et lui permettra selon l'option choisie d'effectuer des appels vers les téléphones fixes d'un pays, d'une zone déterminée de quelques pays, ou à destination de quarante (40) pays définis par OVH TELECOM.

L'utilisation d'un "forfait fixe" est illimitée sous réserve d'une utilisation "normale" et non abusive, OVH TELECOM se réservant la possibilité de limiter quantitativement le nombre maximum d'appels émis quotidiennement depuis les forfaits illimités.

### **12.5 Forfait Booster**

Le forfait Booster est dédié aux Clients professionnels qui sont amenés à utiliser un PABX de type Astérisik ® ou équivalent.

Ce forfait comprend la possibilité d'appeler pour un nombre prédéterminé d'Heures à destination de numéros de téléphones fixes.

Lorsque le Client a consommé l'intégralité de son forfait, les appels effectués sont facturés hors forfait.

## 12.6 Forfait Mobile

Ce forfait est strictement réservé aux communications à destination des numéros de téléphones mobiles.

Le Forfait Mobile est commun à l'ensemble des services associés au compte de facturation. Les communications réalisées depuis les différentes lignes associées à un compte de facturation et à destination de numéros de téléphones mobiles sont automatiquement décomptées du forfait mobile global souscrit par le titulaire du compte de facturation.

Le Client choisit la durée d'appels ainsi que les destinations correspondant à ses besoins. Les appels effectués en dehors de la durée prévue dans le forfait et/ou à destination de pays non contenus dans le forfait feront l'objet d'une facturation hors forfait.

Les Clients titulaires d'un forfait Booster verront créditer leur solde de communication à destination des numéros de téléphones fixes, dès lors qu'ils auront atteint une durée prédéterminée d'appels à destination des numéros de téléphones portables.

## 12.7 Options complémentaires

Le Client peut choisir de souscrire des options complémentaires qu'il pourra associer aux offres souscrites. Celles-ci pourront faire l'objet d'une facturation à l'installation ou mensuelle selon les cas.

### **ARTICLE 13 : DÉPÔT DE GARANTIE POUR TOUTE CONSOMMATION HORS FORFAIT, OU A LA SECONDE**

OVH TELECOM détermine préalablement et pour toute souscription d'un compte de facturation, une somme fixe correspondant au montant total pour lequel le client est en mesure d'effectuer des appels hors forfait ou à la seconde.

Lorsque le Client atteint la limite de consommation prédéfinie, l'ensemble des lignes rattachées à son compte de facturation sont limitées à la seule réception d'appels entrants dans le cadre d'une consommation à la seconde, et/ou aux seules destinations contractuellement prévues dans le forfait souscrit par le Client.

La limite de consommation hors forfait ou à la seconde peut toutefois être augmentée par le Client. En ce sens il peut effectuer une ou plusieurs commande(s) par l'intermédiaire de son interface de gestion d'effectuer leur règlement par virement bancaire qui correspond à un dépôt de garantie, celui-ci ne constituant en aucun cas un acompte et ne dispense nullement le Client du paiement ponctuel des sommes dues.

Le dépôt de garantie ne peut être restitué au Client, même partiellement, pendant l'exécution du contrat. La somme versée demeure bloquée jusqu'à la résiliation du contrat par l'une des parties ou en cas de non renouvellement automatique.

Il appartient au Client de suivre scrupuleusement les recommandations de OVH TELECOM avant d'effectuer un virement bancaire, en effet en l'absence des éléments d'identification requis, OVH TELECOM ne pourra modifier la limite de consommation du Client ni éditer de facture correspondant au virement bancaire effectué.

OVH TELECOM rappelle au Client qu'il peut survenir un délai de trois jours ouvrés à compter de la date du virement avant que la somme ne puisse effectivement être perçue sur le compte de OVH TELECOM.

Le Client recevra la facture correspondant au versement d'un dépôt de garantie dans un délai de 72 heures à compter de la réception effective du virement par OVH TELECOM.

A défaut, il appartient au Client de se rapprocher du service clients de OVH TELECOM pour obtenir un complément d'informations.

Par dérogation aux conditions générales de service, le Client ne peut invoquer le droit de rétractation pour tout virement d'un dépôt de garantie, la modification de son plafond de consommation intervenant immédiatement à compter de la validation de son virement.

Cette limite de consommation est applicable à l'ensemble des lignes rattachées au compte de facturation du Client. Le montant total des consommations hors forfait ou à la seconde pour chacune des lignes associées au compte de facturation ne peut excéder le montant déterminé par OVH TELECOM ou par le Client le cas échéant.

En cas de résiliation ou de non renouvellement automatique du contrat, OVH TELECOM procédera à la restitution du dépôt de garantie versé par le Client dans un délai de dix (10) jours suivant la date d'échéance ou de la résiliation effective de son contrat. OVH TELECOM se réserve la possibilité de déduire du dépôt de garantie les éventuels impayés.

## **ARTICLE 14** : TARIF, PAIEMENT ET DELAI DE PAIEMENT ET DE RENOUELEMENT

### **14.1. Tarif**

Les prix des services fournis par OVH TELECOM au titre du contrat de prestations de services de OVH TELECOM font l'objet de plusieurs tarifs établis en fonction de la nature des prestations fournies. Les tarifs en vigueur sont disponibles en consultation en ligne sur le site [www.Ovh.com](http://www.Ovh.com) et sur demande auprès d' OVH TELECOM, à l'adresse OVH TELECOM SAS 2 rue Kellermann 59100 Roubaix.

Les abonnements et prestations proposés sont mentionnés dans le bon de commande ; ils s'entendent toutes taxes comprises et sont payables en euros, d'avance lors de l'enregistrement du bon de commande ou après réception via e-mail de l'URL vers la facture pro-forma du Client.

OVH TELECOM se réserve la faculté de modifier ses prix à tout moment, sous réserve d'en informer le Client par courrier électronique ou par un avertissement en ligne sur le site [www.Ovh.com](http://www.Ovh.com) un mois à l'avance si les nouveaux tarifs sont moins favorables au Client. Suite à

cette information le Client sera libre de résilier le contrat, dans les conditions précisées dans l'article 16 des présentes. A défaut, le Client sera réputé avoir accepté les nouveaux tarifs. Les modifications de tarifs seront applicables à tous les contrats et notamment à ceux en cours d'exécution.

OVH TELECOM se réserve le droit de répercuter, sans délai, toute nouvelle taxe réglementaire, administrative ou légale ou toute augmentation de taux des taxes existantes.

Toute souscription du Service (sauf conditions particulières) nécessite le paiement préalable de frais d'installation en complément du coût éventuel de l'offre choisie.

La grille tarifaire pour les destinations géographiques non comprises dans les forfaits, ainsi que les tarifs correspondants au forfait à la seconde sont susceptibles d'être modifiés à tout moment, ceux-ci étant soumis à la tarification d'opérateurs tiers.

OVH TELECOM recommande au Client de consulter régulièrement la page de tarification accessible sur le site OVH TELECOM pour prendre connaissance des derniers tarifs applicables.

#### **14.2. Modalités de Paiement**

Les abonnements payés d'avance sont garantis pour la période concernée.

Le paiement doit être fait :

- soit par carte bancaire (visa, mastercard, carte bleue ou eurocard),
- soit par prélèvement automatique (sous réserve de prélèvement sur un compte bancaire situé en France et que le Client ait transmis l'ensemble des documents requis).

Le Service du Client sera strictement limité aux forfaits fixes et mobiles souscrits lors de la commande ainsi qu'aux destinations correspondantes.

Aucun autre paiement ne sera accepté ou validé (ni virement, ni paiement Swift...), autre que ceux cités précédemment.

#### **14.3. Renouvellement**

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 au moment de la demande formulée par le Client.

#### **14.4. Conséquences d'un retard de paiement**

Tout défaut de paiement ou impayé (annulation du paiement par carte, défaut de provision et/ou rejet par notre banque suite à un paiement par prélèvement, par renouvellement automatique ou par chèque...) sera considéré comme un retard de paiement.

De convention expresse et sauf report sollicité à temps et accordé par OVH TELECOM de manière particulière et écrite, le défaut total ou partiel de paiement à l'échéance de toute somme due au titre du contrat entraînera de plein droit et sans mise en demeure préalable :

- ✓ l'exigibilité immédiate de toutes les sommes restant dues par le Client au titre du contrat, quel que soit le mode de règlement prévu.
- ✓ L'encaissement du dépôt de garantie versé par le Client dans le cadre de l'augmentation de sa limite de consommation ainsi que la résiliation immédiate du contrat en cours ;
- ✓ la possibilité de suspendre ou de résilier, si bon semble à OVH TELECOM, l'exécution de toute commande en cours jusqu'au paiement complet des sommes dues par le Client ;
- ✓ l'application d'un intérêt à un taux égal à 12% sans que celui-ci ne puisse être inférieur à une fois et demi le taux de l'intérêt légal Français,
- ✓ la suspension de toutes les prestations en cours, quelle que soit leur nature, sans préjudice pour OVH TELECOM d'user de la faculté de résiliation du contrat stipulée à l'article RESILIATION.

Tout désaccord concernant la facturation et la nature du Service devra être exprimé par courrier électronique à destination du support OVH TELECOM dans un délai d'un mois après émission du bon de commande.

Dans l'hypothèse où des frais seraient exposés par OVH TELECOM, cette dernière en informera le Client et lui communiquera les justificatifs et la facture correspondant. Le Client pourra alors régler la somme due par chèque en euros.

#### **14.5** Délai de prescription

En application du Code des Postes et Communications Electroniques, le délai de prescription des créances est de 1 an. Ce délai est interrompu par l'envoi d'un courrier de réclamation à OVH TELECOM.

#### **14.6** Informations sur les factures

OVH TELECOM tient à la disposition du Client, pendant une durée de 12 mois à compter de l'établissement de la facture, le relevé des communications et les informations sur les prestations facturées.

### **ARTICLE 15** : DUREE DU CONTRAT

Le contrat est souscrit pour une durée indéterminée, sans durée minimum d'engagement, et résiliable à tout moment par le Client conformément aux dispositions de l'article 16.2 des présentes.

## **ARTICLE 16 : RESILIATION, LIMITATION ET SUSPENSION DU SERVICE**

**16.1.** Chaque partie peut résilier de plein droit et sans indemnité le contrat en cas de force majeure dans les conditions prévues à l'article 8 des présentes.

**16.2.** Dans les autres cas, le Client est libre de résilier le Contrat par courrier recommandé avec accusé de réception adressé à OVH TELECOM SAS 2 rue Kellermann 59100 Roubaix conformément aux dispositions de l'article 7.5 des Conditions Générales de Service.

**16.3.** Le non-respect par le Client des présentes conditions, entraînera le droit pour OVH TELECOM 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 TELECOM pourrait prétendre. Dans ces hypothèses, le Client ne pourra prétendre au remboursement par OVH TELECOM des sommes déjà versées.

**16.4.** OVH TELECOM se réserve la possibilité de mettre fin au Service, OVH TELECOM notifiera la suspension du Service par communication électronique adressée au Client. Les contrats en cours à la date de la notification seront poursuivis jusqu'à leur date d'expiration sans possibilité de renouvellement.

**16.5.** En cas de manquement par l'une des parties à l'une ou l'autre de ses obligations au titre du contrat non réparé dans un délai de 7 jours à compter soit d'une lettre recommandée avec demande d'avis de réception adressée par la partie plaignante notifiant les manquements en cause, soit de toute autre forme de notification faisant foi adressée par la dite partie, le contrat sera résilié de plein droit, sans préjudice de tous dommages intérêts éventuels qui pourraient être réclamés à la partie défaillante.

**16.6.** La date de notification de la lettre comportant les manquements en cause sera la date du cachet de la poste, lors de la première présentation de la lettre.

**16.7.** Si OVH TELECOM résilie le contrat dans les conditions prévues à l'article 16.3, le Client ne pourra prétendre au remboursement par OVH TELECOM des sommes correspondantes aux prestations déjà effectuées par OVH TELECOM, et OVH TELECOM 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 TELECOM, OVH TELECOM 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 TELECOM.

**16.8.** Le Service est restreint, limité, suspendu ou résilié de plein droit si le paiement n'est pas effectif.

**16.9.** En toute hypothèse, les mesures de restriction, limitation ou suspension sont exercées selon la gravité et la récurrence du ou des manquements. Elles sont déterminées en fonction de la nature du ou des manquements constatés.

**16.10.** Le Client accepte par avance qu'OVH TELECOM effectue une restriction, limitation ou suspension du Service si OVH TELECOM reçoit un avis à cet effet notifié par une autorité compétente, administrative, arbitrale ou judiciaire, conformément aux lois applicables appropriées.

## **ARTICLE 17 : DROIT DE RETRACTATION**

Le Client dispose, conformément aux dispositions de l'article L.121-20 du Code de la consommation, de la possibilité d'invoquer l'exercice du droit de rétractation. Il lui faut pour cela, dans un délai de 7 jours francs à compter de la mise en œuvre du Service, contacter le service commercial d'OVH TELECOM.

Cependant, dans l'hypothèse où le Client utiliserait le Service avant l'expiration du délai précité, il reconnaît et accepte qu'il ne pourrait plus exercer son droit de rétractation, et ce conformément aux dispositions prévues par l'article L121-20-2 du Code de la Consommation.

Dans le cadre d'une commande d'un téléphone et en cas d'exercice du droit de rétractation, les frais de retour demeurent à la charge exclusive du client.

Les retours sont à effectuer dans leur état d'origine et complets (emballage, accessoires, notice...) et accompagnés des documents émis par OVH TELECOM pour l'identification du Client et de la commande.

## **ANNEXE 1 : Conditions de mise à disposition du matériel au Client**

### **ARTICLE 1 : MISE A DISPOSITION DU MATERIEL**

A compter de la validation par OVH TELECOM de la commande, de la validation postale effectuée par le Client et sous réserve du paiement effectif de celle-ci, OVH TELECOM procédera à l'envoi, à titre gratuit, des matériels choisis par le Client (ci-après désigné « le Matériel »), dans un délai de 48 heures ouvrées. Le Matériel sera livré à l'adresse communiquée lors de la commande.

Sont décrites, lors de la commande, les informations relatives à l'installation du Matériel choisi, ainsi que le montant du Dépôt de garantie correspondant à ce Matériel.

En cas d'absence, le colis sera déposé dans la boîte aux lettres du destinataire. L'envoi comprendra le Matériel choisi par le Client ainsi que les fiches techniques décrivant les branchements à opérer.

En contrepartie de la mise à disposition à titre gratuit du Matériel par OVH TELECOM, le Client versera un Dépôt de garantie lors de la commande de son offre plug and phone. Le montant de ce Dépôt de garantie peut varier selon l'équipement choisi par le Client.

En cas d'exercice du droit de rétractation, le Client s'engage à renvoyer le Matériel à OVH TELECOM, dans son emballage d'origine, en bon état, et dans un délai de dix jours. Les frais d'expédition demeurent à la charge exclusive du Client. A défaut, le Dépôt de garantie pourra être conservé en tout ou partie par OVH TELECOM.

La mise à disposition du Matériel n'entraîne aucun transfert de propriété. Le Matériel reste la propriété exclusive de OVH TELECOM. Le Client s'engage à ne pas retirer ou cacher les mentions de propriété apposées sur le matériel par OVH TELECOM.

Le Client s'interdit à ce titre tout acte de disposition du Matériel tel que vente, location, prêt, etc., ainsi que toute intervention technique sur le matériel telle que, à titre non exhaustif : ouverture du matériel, modification des applications, logiciels installés... Pour toute question concernant le matériel, le service Clients de OVH TELECOM reste à la disposition du Client.

Le Client agit comme gardien du matériel à compter de la livraison et pendant toute la période pendant laquelle il en a jouissance.

## **ARTICLE 2 : DEFAILLANCE TECHNIQUE DU MATERIEL**

En cas de défaillance technique du Matériel, le Client s'engage à prendre contact avec le Service Clients d'OVH TELECOM pour préciser le problème technique rencontré. Le Service Clients d'OVH TELECOM ouvrira un rapport d'incident contenant le détail de la panne rencontrée et invitera le cas échéant le Client à expédier à ses frais le matériel défectueux.

Dès réception, OVH TELECOM se bornera à étudier le Matériel du Client et dans la mesure du possible procèdera aux réparations nécessaires.

En cas de problème nécessitant un temps d'intervention supérieur à 72 heures ouvrées, OVH TELECOM expédiera au Client un nouveau Matériel équivalent à celui initialement mis à disposition.

## **ARTICLE 3 : PERTE, VOL, DETERIORATION**

En cas de perte, vol ou détérioration (choc, dommage électrique...) du Matériel, le Client s'engage à en avvertir OVH TELECOM dans un délai de huit (8) jours à compter de la découverte de l'évènement. Un nouveau Matériel pourra être expédié par OVH TELECOM au Client, sous réserve du paiement par le Client du coût correspondant au Matériel abîmé, détérioré ou perdu, et du renvoi dans les dix jours à compter de la réception du nouveau Matériel par le Client du Matériel abîmé ou détérioré.

Par ailleurs, OVH TELECOM recommande au Client d'assurer le Matériel mis à disposition auprès de sa compagnie d'assurance.

## **ARTICLE 4 : RESILIATION DU CONTRAT ET RESTITUTION DU MATERIEL**

#### 4.1 Restitution du matériel

Dans un délai de quinze (15) jours à l'issue du Contrat, et quelle que soit la cause, le Client s'engage à expédier l'ensemble des Matériels mis à sa disposition par OVH TELECOM à l'adresse suivante : OVH TELECOM SAS 2 rue Kellermann 59100 Roubaix.

Pour tout renvoi de Matériel, il appartient au Client de joindre à son colis la fiche d'envoi éditée par l'intermédiaire de son interface de gestion sur [www.Ovh.com](http://www.Ovh.com).

A défaut de restitution du Matériel mis à disposition dans le délai imparti, ou en l'absence de document permettant l'identification du Client, OVH TELECOM conservera le dépôt de garantie versé par le Client lors de la commande de son terminal d'appel.

En cas de retour incomplet, si le Matériel ou ses accessoires sont réparables, OVH TELECOM pourra facturer au Client le coût des pièces manquantes et de la main d'oeuvre ; en cas de remplacement total du Matériel, la totalité du dépôt de garantie sera conservée par OVH TELECOM.

#### 4.2 Restitution du Dépôt de garantie

Le dépôt de garantie est reversé au Client dans un délai de quinze (15) jours suivant la réception par OVH TELECOM de l'ensemble des Matériels mis à disposition du Client. OVH TELECOM se réserve la possibilité de déduire du dépôt de garantie les éventuels coûts liés à une remise en état du Matériels et des éventuels impayés. Le Dépôt de garantie ne constitue pas un acompte et ne dispense en aucun cas le Client du paiement des sommes dues.

OVH TELECOM rappelle au Client que le ou les Matériels ne doivent pas être jetés parmi les ordures ménagères, mais être déposés en déchèterie ou à faire reprendre dans un centre spécialisé ou par OVH TELECOM.

#### ANNEXE 2 : Conditions d'utilisation du service FAX

Le Client peut souscrire au service Fax sous réserve du paiement des frais de mise en service et de la souscription préalable d'un compte de facturation.

Facturation :

Le Client est facturé pour chaque page envoyée depuis son service Fax, le tarif peut varier en fonction du pays vers lequel est envoyée la télécopie.

Les tarifs sont accessibles sur le site de OVH TELECOM dans la partie consacrée au service Fax.

L'envoi de télécopies fait l'objet d'une facturation dite hors forfait, et entre dans la limite de consommation hors forfait telle que définie dans l'article 13 des conditions particulières services téléphonie.

#### Obligations et Responsabilité du Client

Le Client s'engage à :

- ne pas diffuser par l'intermédiaire du service fax OVH TELECOM de contenus portant atteinte aux droits de la propriété intellectuelle, droits d'auteur, droit de la personnalité, contraires aux bonnes moeurs ou à l'ordre public,

- ne pas utiliser le service fax à des fins illégales notamment : l'émission de télécopies non désirées ou non sollicitées, pour des opérations de harcèlement, d'usurpation d'identité...

Tout abus pourra entraîner la suspension immédiate et sans avertissement préalable du service OVH TELECOM Fax souscrit par le Client.

Le Client est seul responsable de l'utilisation du service Fax ainsi que du contenu des télécopies qu'il envoie.

#### Responsabilité de OVH TELECOM :

OVH TELECOM ne saurait voir sa responsabilité engagée en raison de dysfonctionnements rencontrés sur les réseaux de télécommunication et dont le contrôle n'est pas assuré par OVH TELECOM, OVH TELECOM ne répond à ce titre que d'une obligation de moyen.

Eu égard aux spécificités techniques du service Fax, OVH TELECOM ne peut garantir l'intégrité du document ainsi transmis, des dysfonctionnements non détectés ou non identifiés peuvent survenir, en ce sens le Client reconnaît avoir pris connaissance de ces risques éventuels.

OVH TELECOM s'engage à mettre en œuvre l'ensemble des moyens dont elle dispose pour garantir la meilleure qualité de service possible.