Docusign Envelope ID: 6A3AF74C-35F8-81C4-800A-1E6C8AEDB93F

EverLink

NOM DU COMMERCIAL :

Bon de Commande

LE CLIENT

RAISON SOCIALE : ASS INCUBATEUR PARIS BIOTECH

FORME JURIDIQUE : ☐SA ☐SAS ☐SARL Autre : ASSOCIATION LOI 1901

ADRESSE : 85, Boulevard Saint-Germain

CP : 75006 VILLE : Paris

NUMERO DE SIRET : 434 969 317 CODE NAF : 7022 Z

REPRESENTANT : Madame Stéphanie Lefebvre QUALITE : Directrice

E-Mail : lefebvre.s@parisbiotechsante.org

TEL : 06 63 34 45 02

INSTALLATION

ADRESSE : IDEM

CP : _____ VILLE :_____

ETG : _____ BAT : _____

NOM CONTACT pour la livraison : Monsieur Emilien Lamoureux Tél : 06 13 36 52 66

E-Mail : lamoureux.e@parisbiotechsante.org

NOM CONTACT pour l'installation : IDEM Tél : _____

E-Mail : _____

FACTURATION

ADRESSE : Paris Biotech Santé – Faculté de Santé – 24, rue du Faubourg Saint-Jacques

CP : 75014 VILLE : Paris

ETG : _____ BAT : _____

NOM CONTACT pour le règlement : Madame Julie Gaudenzi Tél : 06 63 34 45 03

E-Mail : facturation@parisbiotechsante.org

Docusign Envelope ID: 6A3AF74C-35F8-81C4-800A-1E6C8AEDB93F

MATERIEL				
REFERENCE	**DESIGNATION**	**QTE**	**FRAIS DE MISE EN SERVICE HT**	**PRIX € HT**
	Routeur Huawei AR651- FTTO/FTTH - (4G) - Rackable	1		448,00
	Portabilité	1		98,00
	Maintenance, Mises à jour et support sur la durée du contrat (3 ans)	1		
Frais d'Installation / Déploiement € HT			600,00	
Montant total HT			600,00	546,00

DocuSigned by:
0B8CDEE5C1ED471...

Docusign Envelope ID: 6A3AF74C-35F8-81C4-800A-1E6C8AEDB93F

LIENS D'ACCES / FORFAITS / LICENCES				
REFERENCE	**DESIGNATION**	**QTE**	**FRAIS DE MISE EN SERVICE Unitaire HT**	**REDEVANCES MENSUELLES Unitaire HT**
	FTTO-Bouygues Telecom-3ans-1 G	1	300,00	593,60
	Backup 4G Illimité	1		21,00
	Licence Téléphonie Centrex	5	~~210,00~~ OFFERTS	49,00
	SoftPhone Speek	5		20,00
	SDA	15		8,40
	Adresses IP	8	210,00	33,60
	Maintenance, mises à jour et support sur toute la durée du contrat	1		
	Durée du contrat : 3 ans. Prélèvement mensuel à échoir			
		Montant total HT	510,00	725,60

DocuSigned by:
0B8CDEE5C1ED471...

Docusign Envelope ID: 6A3AF74C-35F8-81C4-800A-1E6C8AEDB93F

MANDAT DE PORTABILITE DE NUMEROS GEOGRAPHIQUES

Demande de résiliation d'un ou plusieurs raccordements avec portabilité du ou des numéros pour des clients professionnels

SITE DU CLIENT (Mandant)

Raison Sociale			
Adresse			
Code Postal		Commune	
Nom contact sur site		Téléphone	

TYPE DE RACCORDEMENT POUR LEQUEL LA DEMANDE DE PORTABILITE EST FAITE

ACCES RNIS

ACCES 1			**Numéro SDA**
Configuration	☐ Accès isolé	☐ Groupement d'accès	
Type d'accès	☐ De base T0	☐ Primaire T2	
Num de désignation			

ACCES 2			**Numéro SDA**
Configuration	☐ Accès isolé	☐ Groupement d'accès	
Type d'accès	☐ De base T0	☐ Primaire T2	
Num de désignation			

ACCES 3			**Numéro SDA**
Configuration	☐ Accès isolé	☐ Groupement d'accès	
Type d'accès	☐ De base T0	☐ Primaire T2	
Num de désignation			

Si la portabilité couvre plus de 5 lignes et/ou 3 accès, veuillez remplir un formulaire supplémentaire pour les lignes additionnelles

Opérateur en place :…….

SIGNATURE

Je soussigné(e) autorise Everlink Services à agir en mon nom et pour mon compte, afin d'effectuer les démarches nécessaires auprès de mon ancien opérateur de boucle locale pour mettre en place la portabilité du (des) numéro(s) mentionné(s) ci-dessus vers Everlink Services.

Fait à Paris, Le : 11/5/2026

Nom : Signature du client et cachet de l'entreprise Signé par :

DocuSigned by:
0B8CDEE5C1ED471...

Docusign Envelope ID: 6A3AF74C-35F8-81C4-800A-1E6C8AEDB93F

Numéro de commande client :

Mode de règlement : Par prélèvement

Acompte : € TTC

Date de livraison souhaitée : Au plus tôt

Observations / Commentaires :

ANNULE ET REMPLACE LE CONTRAT ADISTA EN COURS

Le signataire déclare avoir pris connaissance, reçu et accepte toutes les conditions particulières, générales figurant au recto et verso. Il atteste que le contrat est en rapport direct avec son activité professionnelle et souscrit pour les besoins de cette dernière. Le signataire atteste être habilité à l'effet d'engager le locataire au titre du présent contrat, sachant qu'à défaut le signataire sera personnellement tenu des obligations afférentes.

Fait à Nanterre, Le 11/5/2026**/……/……**

Pour la société EVERLINK :

Nom – Prénom : Rickauer Julien

Qualité : Directeur Général

Signature :

Pour le client :

Nom – Prénom : Lefebvre Stéphanie

Agissant en qualité : Directrice

Signature et cachet commercial

Signé par :

DocuSigned by:

0B8CDEE5C1ED471...

Docusign Envelope ID: 6A3AF74C-35F8-81C4-800A-1E6C8AEDB93F

MANDAT DE PRELEVEMENT SEPA - COMPLETER ET JOINDRE UN RIB OBLIGATOIREMENT -

En signant ce formulaire de mandat, vous autorisez le créancier à envoyer des instructions à votre banque pour débiter votre compte, et votre banque à débiter votre compte conformément aux instructions de votre créancier. Vous bénéficiez du droit d'être remboursé par votre banque selon les conditions décrites dans la convention que vous avez passée avec elle. Une demande de remboursement doit être présentée dans les 8 semaines suivant la date de débit de votre compte pour un prélèvement autorisé. Vos droits concernant le présent mandat sont expliqués dans un document que vous pouvez obtenir auprès de votre banque. Le présent mandat est donné pour le débiteur en référence il sera utilisable pour les contrats conclus avec celui-ci aux termes desquels le débiteur donne autorisation de paiement en utilisant le présent mandat.

Les informations contenues dans le présent mandat, qui doit être complété, sont destinées à n'être utilisées par le créancier que pour la gestion de sa relation avec son client. Elles pourront donner lieu à l'exercice, par ce dernier de ses droits d'opposition, d'accès et de rectification tels que prévus aux articles 38 et suivants de la Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et libertés. En signant ce mandat le débiteur, par dérogation à la règle de pré-notification de 14 jours, déclare que le délai de pré-notification des prélèvements par le créancier est fixé à 2 jours avant la date d'échéance du prélèvement. Nonobstant toute indication contraire, le mandat de prélèvement signé par le client est constitutif d'une autorisation de prélèvement nationale jusqu'au 1er février 2014 sauf à ce que le créancier ait informé le client du traitement du mandat sous la norme SEPA.

Référence unique du mandat :

NOM, PRENOM ET ADRESSE DU DEBITEUR : Signé par : PARIS BIOTECH SANTE Université de Paris 85 boulevard Saint-Germain 75006 PARIS **E-mail :**	**COMPTE A DEBITER :** **IBAN :** **BIC – SWIFT :** **SIRET :**
NOM ET ADRESSE DU CREANCIER : **ICS :**	**A :** PARIS **Le :** 11/5/2026 **SIGNATURE DU CLIENT :** DocuSigned by: 0B8CDEE5C1ED471...

TYPE DE PAIEMENT : ☐ Récurrent / répétitif ☐ Ponctuel

MANDAT DE PRELEVEMENT SEPA - COMPLETER ET JOINDRE UN RIB OBLIGATOIREMENT -

En signant ce formulaire de mandat, vous autorisez le créancier à envoyer des instructions à votre banque pour débiter votre compte, et votre banque à débiter votre compte conformément aux instructions de votre créancier. Vous bénéficiez du droit d'être remboursé par votre banque selon les conditions décrites dans la convention que vous avez passée avec elle. Une demande de remboursement doit être présentée dans les 8 semaines suivant la date de débit de votre compte pour un prélèvement autorisé. Vos droits concernant le présent mandat sont expliqués dans un document que vous pouvez obtenir auprès de votre banque. Le présent mandat est donné pour le débiteur en référence il sera utilisable pour les contrats conclus avec celui-ci aux termes desquels le débiteur donne autorisation de paiement en utilisant le présent mandat.

Les informations contenues dans le présent mandat, qui doit être complété, sont destinées à n'être utilisées par le créancier que pour la gestion de sa relation avec son client. Elles pourront donner lieu à l'exercice, par ce dernier de ses droits d'opposition, d'accès et de rectification tels que prévus aux articles 38 et suivants de la Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et libertés. En signant ce mandat le débiteur, par dérogation à la règle de pré-notification de 14 jours, déclare que le délai de pré-notification des prélèvements par le créancier est fixé à 2 jours avant la date d'échéance du prélèvement. Nonobstant toute indication contraire, le mandat de prélèvement signé par le client est constitutif d'une autorisation de prélèvement nationale jusqu'au 1er février 2014 sauf à ce que le créancier ait informé le client du traitement du mandat sous la norme SEPA.

Référence unique du mandat :

NOM, PRENOM ET ADRESSE DU DEBITEUR : **E-mail :**	**COMPTE A DEBITER :** **IBAN :** **BIC – SWIFT :** **SIRET :**
NOM ET ADRESSE DU CREANCIER : **ICS :**	**A :** **Le :** **SIGNATURE DU CLIENT :**

TYPE DE PAIEMENT : ☐ Récurrent / répétitif ☐ Ponctuel

Docusign Envelope ID: 6A3AF74C-35F8-81C4-800A-1E6C8AEDB93F

EverLink

Mon don à l'association L'Enfant Bleu

Mon don

Je donne une fois

☐ 30 euros

☐ Montant libre : ..... euros

Je donne tous les mois
(cette somme sera prélevée chaque mois)
et je reçois le label « partenaire engagé » L'Enfant Bleu

☐ 30 euros

☐ Montant libre : ..... euros

DÉDUCTION FISCALE

- **Votre don de 30 euros ne vous coûte que 12 euros**
- Vous pouvez **déduire de l'impôt sur les entreprises 60 % de votre don**, dans la limite de 0,5 % du chiffre d'affaires.

Mes coordonnées

Merci de remplir ces informations pour recevoir votre reçu fiscal. Les champs marqués d'un* sont obligatoires.

Société*.....

Civilité*.....

Prénom*.....

Nom*.....

Fonction*.....

Email*.....

Adresse*.....

Code postal*.....

Ville*.....

Pays*.....

Téléphone.....

Ma participation à la collecte et au recyclage des enveloppes usagées

☐ Je participe à la collecte et au recyclage des enveloppes usagées en plaçant un sac de collecte dans mes locaux *(pour chaque kg d'enveloppes collectées, EverLink Services verse 1 euro à l'Association L'Enfant Bleu – Sac déposé et récupéré par EverLink Services).*

Mon paiement

☐ Chèque bancaire ou postal n° .....

☐ Virement

☐ En ligne sur site sécurisé **: www.enfantbleu.org**

☐ Je joins mon RIB pour la mise en place automatique (je recevrai sous peu mon formulaire de souscription définitif)

Association L'Enfant Bleu - Enfance Maltraitée

18 Rue Hoche 92130 Issy-les-Moulineaux - Tél : 01 56 56 62 62
enfantbleu@enfantbleu.org - www.enfantbleu.org

Les informations recueillies sont nécessaires pour la prise en compte de votre don. Elles font l'objet d'un traitement informatique et sont destinées au secrétariat de l'association. En application des articles 39 et suivants de la loi du 6 janvier 1978 modifiée, vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui vous concernent. Si vous souhaitez exercer ce droit et obtenir communication des informations vous concernant, veuillez-vous adresser au Secrétariat général, association l'Enfant Bleu - Enfance Maltraitée 18 Rue Hoche 92130 Issy-les-Moulineaux.

Docusign Envelope ID: 6A3AF74C-35F8-81C4-800A-1E6C8AEDB93F

EverLink

Conditions Générales de Vente

1. DEFINITIONS

Dans le présent contrat, les termes, mots et expressions ci-après auront la signification suivante, sauf disposition explicite contraire :

"Prestataire" : signifie la société Everlink Services (RCS 804 807 451 Nanterre) domiciliée 6-10 rue du Débarcadère 92700 Colombes agissant en tant que représentant des Sociétés associées. Le Prestataire peut être individuellement dénommé une « Partie ».

"Client" signifie l'entité qui commande des services au Prestataire & identifié dans le Bon de Commande. Le Client peut être individuellement dénommé une « Partie » ou collectivement avec le Prestataire les « Parties ».

"Contrat" : signifie ensemble le Bon de Commande, les présentes Conditions Générales, et les Conditions Particulières et leurs Annexes éventuelles, étant donné que :

a) Le « Bon de Commande » désigne le bon de commande (bon de commande électronique enregistrée via l'interface Everlink Services ou un Bon de Commande particulier édité) afférent au Service commandé par le Client (et accepté par le Prestataire).

b) Les « Conditions Générales » désignent les présentes dispositions ;

c) Les « Conditions Particulières » désignent les conditions spécifiques à un Service comprenant notamment la description du Service concerné et/ou l'engagement de niveau de qualité de service,

"Frais Initiaux" signifie les frais dus par le Client lié à la mise en place du Service et déterminés dans le Bon de Commande spécifique applicable ci-joint.

"Redevances Mensuelles" : signifie les redevances mensuelles fixes et récurrentes dues par le Client et déterminées dans le Bon de Commande spécifique applicable.

"Frais d'Utilisation" : signifie les frais dus par le Client pour les Services sur le principe « payer en fonction de l'utilisation des Services » comme prévu dans le Bon de Commande spécifique applicable.

"Services" : signifie un service fourni par le Prestataire, tel que défini par les Conditions Particulières et le Bon de Commande signés par le Client.

"Société Associée" : signifie toute entité juridique qui contrôle, est contrôlée ou est sous le même contrôle qu'une des Parties.

2. FOURNITURE DU SERVICE

2.1 Le Prestataire s'engage à fournir le Service conformément au Bon de Commande, aux objectifs de qualité de niveaux de services et aux autres dispositions décrites dans les Conditions Particulières.

2.2 Le Prestataire pourra modifier un Service (sans frais supplémentaire pour le Client) à la condition que cette modification n'affecte pas substantiellement l'utilisation du Service par le Client.

2.3 Le Prestataire reconnaît avoir obtenu ou s'engage à obtenir et à détenir, à tout moment, toute autorisation nécessaire pour accomplir ses obligations au titre du Contrat.

2.4 Ainsi le Prestataire s'engage à défendre et à indemniser le Client de toutes les conséquences que ce dernier pourra supporter de toute procédure judiciaire, demande ou réclamation intentée par des tiers (ci-après individuellement désignée « Réclamation d'un Tiers ») à son encontre, et résultant de la contrefaçon par le Prestataire d'un droit de propriété intellectuelle ou industrielle en raison de l'utilisation des Services. Une Réclamation d'un Tiers de cette nature sera désignée ci-après comme une « Action en Contrefaçon ».

2.5 En cas de Réclamation d'un Tiers, le Client demandant à être indemnisé et/ou défendu devra immédiatement adresser une Notification au Prestataire l'informant de l'existence d'une Réclamation d'un Tiers. Le Prestataire aura alors seul la direction de la défense dans le litige résultant de la Réclamation d'un Tiers et, notamment, pour toute négociation, transaction et procédure judiciaire concernant la Réclamation d'un Tiers. Le Client fournira, à la demande du Prestataire, toute assistance raisonnable à celui-ci pour mener à bien sa défense.

2.6 Le Prestataire s'engage (en sus de ses obligations prévues à l'Article 2.5) à effectuer, à son choix exclusif, l'une des actions suivantes si un Service est devenu (ou si le Prestataire estime raisonnablement qu'il est probable qu'il devienne) l'objet d'une Action en Contrefaçon :

a) obtenir, à ses frais, le droit pour le Client de continuer à utiliser le Service, ou,

b) modifier ou remplacer, à ses frais, le Service afin que l'utilisation de celui-ci ne soit plus la cause d'une contrefaçon.

2.7 Les obligations susmentionnées seront les seules obligations du Prestataire à l'égard du Client et les seules indemnités auxquelles ce dernier pourra prétendre à l'encontre du Prestataire dans le cas d'une Action en Contrefaçon. Par ailleurs, le Prestataire n'assumera aucune des obligations susmentionnées et ne sera en aucun cas responsable à l'égard du Client si l'Action en Contrefaçon est fondée sur :

a) la modification non autorisée du Service par le Client, ou

b) l'utilisation du Service en combinaison avec tous services, capacités, équipements ou logiciels non fournis ou expressément validés par le Prestataire.

3. CONTREPARTIE A LA FOURNITURE DU SERVICE

En contrepartie de la fourniture des Services par le Prestataire, le Client devra lui payer les redevances et frais suivants :

(a) Les Frais Initiaux ;

(b) Les Redevances Mensuelles ;

(c) Les Frais d'Utilisation.

4. DUREE

4.1 La durée initiale (ci-après désignée « Période Initiale ») d'un Service est de soixante (60) mois sauf mention contraire dans le Bon de Commande. Le service prend effet à la date de signature du bon de commande par le client et se poursuit de manière irrévocable jusqu'à la fin de la durée initiale. La durée du service court à compter de la date d'échéance du premier prélèvement périodique du service.

4.2 A l'expiration de sa Période Initiale, la durée du Service sera tacitement reconduite pour douze (12) mois (chaque période de reconduction sera ci-après désignée « Période de Reconduction »).

4.3 Chacune des Parties pourra demander à l'autre Partie de cesser la fourniture d'un Service six (6) mois avant la date d'expiration de la Durée Initiale ou de toute Période de Reconduction par envoi à l'autre Partie d'une Notification dans les formes prévues ci-après.

4.4 Par ailleurs, le Client pourra également demander au Prestataire de cesser à tout moment la fourniture d'un Service, sous réserve de lui adresser un préavis écrit (ci-après désigné « Résiliation Anticipée »). En cas de Résiliation Anticipée, le Client s'engage à payer au Prestataire tous les frais de résiliation anticipée (devant être entendus comme des frais d'interruption anticipée du Service et non comme des pénalités) décrits dans les Conditions Générales et Particulières (ci-après désignés « Frais de Résiliation Anticipée »). Le Client s'engage à payer les Frais de Résiliation Anticipée dans les quinze (15) jours suivant la date d'envoi de la Notification au Prestataire. Dans le cas contraire, Everlink Services pourra suspendre le service ainsi que les autres services qui auraient pu être conclus avec entre le client aux présentes, le prestataire ou l'une des Sociétés de son Groupe (art. 145 du C. G. I.), si le prestataire y a convenance.

5. NOTIFICATIONS

5.1 Les différentes notifications mentionnées aux présentes (ci-après les « Notifications ») devront être adressées par lettre recommandée avec avis de réception. Seule la date de réception apposée sur l'avis de réception fera foi, entre les Parties, de la date de réception par la Partie concernée de la Notification adressée.

5.2 Toute Notification devra être adressée aux personnes désignées par chaque Partie comme étant les personnes en charge du suivi de l'exécution du Contrat. Chaque Partie désignera dans le Bon de Commande une personne en charge du suivi de l'exécution du Contrat. Tous autres documents et correspondance d'une Partie vers l'autre devront être adressés à ces personnes.

5.3 En cas de changement de personne en charge du suivi de l'exécution du Contrat, la Partie concernée adressera dans les cinq (5) jours une Notification à l'autre Partie pour l'informer de l'identité de la nouvelle personne en charge du suivi de l'exécution du Contrat.

6. REVENTE

6.1 Le Client n'est pas autorisé à revendre le Service à un tiers ou à revendre une fonctionnalité du Service à un tiers.

6.2 Le Prestataire pourra (dans les limites autorisées par les dispositions légales applicables sur la protection de la vie privée) surveiller l'utilisation d'un Service (et divulguer ou autrement utiliser l'information ainsi obtenue), mais ce dans le seul but de (a) se conformer à toute loi, règlement, demande ou décision administrative applicable, (b) s'assurer de l'absence d'une Mauvaise Utilisation du Service lorsqu'il a des raisons légitimes de croire à l'existence d'une telle Mauvaise Utilisation, (c) protéger l'intégrité des systèmes informatiques et de télécommunications du Prestataire, et (d) fournir le Service conformément aux dispositions du Contrat.

7. PAIEMENT

7.1 Les Frais Initiaux devront être payés à la date de signature du Contrat ou, à une date d'échéance ultérieure, déterminée par le Bon de Commande.

7.2 Les Redevance Mensuelles devront être payées, à terme à échoir, sur une base mensuelle. Une Redevance Mensuelle calculée sur une base prorata journalière devra être payée entre la Date de Mise en Service et la date de début de la première période de facturation.

Paraphe

SC

Docusign Envelope ID: 6A3AF74C-35F8-81C4-800A-1E6C8AEDB93F

7.3 Les Frais d'Utilisation devront être payés de façon mensuelle à terme échu suivant l'utilisation des Services durant le mois calendaire écoulé.
7.4 Quels que soient les redevances et frais facturés, ceux-ci devront être payés par prélèvement sauf notification contraire sur le bon de commande.
7.5 Le paiement de toutes les sommes dues au titre du présent Contrat devra être effectué par prélèvement automatique ou tout autre moyen de paiement que le Prestataire pourra raisonnablement demander.
7.6 Tout paiement devra correspondre à la totalité des sommes dues, sans application de quelconque déduction, compensation, annulation ou autre.
7.7 En cas de rejet d'un prélèvement, des frais administratifs de 50€ seront facturés au client.
7.8 En cas de non-respect du délai de paiement prévu par l'Article 7.4. et sans préjudice de tous ses autres droits, notamment de suspension ou de résiliation du Contrat de revente et/ou des Services, le Prestataire pourra exiger le paiement d'intérêts de retard journaliers. Ces intérêts seront dus de plein droit à partir de la date d'échéance de la facture jusqu'au jour inclus où toutes les sommes dues auront été payées. Ces intérêts de retard seront calculés à un taux annuel égal au taux de l'intérêt applicable par la Banque Centrale Européenne (BCE) pour ses opérations de refinancement les plus récentes, majoré de dix (10) points. Ces intérêts continueront à courir sur toutes les sommes exigibles, nonobstant l'expiration ou la résiliation du présent Contrat pour quelque cause que ce soit.
7.9 Les pénalités de retard ne seront pas appliquées (&la date de la facture ne sera pas prise en compte) en cas de contestation de bonne foi par le Client du montant facturé par le Prestataire & à condition que le Client:
(a) paie tous les montants facturés et non contestés à leur échéance ;
(b) adresse par écrit au Prestataire sa contestation sur le montant facturé avant sa date d'exigibilité ;
(c) coopère avec le Prestataire afin de résoudre rapidement la contestation ; et
(d) s'engage à payer le montant convenu sur lequel les Parties se sont mises d'accord, à sa nouvelle date d'échéance, c'est-à-dire dans les cinq (5) jours à compter de la résolution de la contestation.
7.10 Tous les frais et redevances sont exprimés hors T.V.A. ou toute autre taxe applicable au jour de la facturation.
7.11 En cas de contestation sur tout ou partie des sommes facturées, le Client s'engage à payer les sommes correspondant aux montants non contestés de la facture concernée, et ce, conformément au délai prévu à l'Article 7.4 ci-dessus.
7.12 Le Prestataire se réserve le droit de demander au Client un dépôt de garantie ou toute autre forme de garantie de paiement (ou l'augmentation de la garantie déjà délivrée) en cas de modification substantielle de la situation financière ou en cas de commande ou d'utilisation de Services significative et/ou supplémentaires.

8. LIMITATION DE RESPONSABILITE

8.1 Il est expressément spécifié que les obligations du Prestataire dans la fourniture des Services sont des obligations de moyens. A ce titre, le Prestataire s'engage à apporter tous les soins et efforts raisonnables dans la fourniture des Services.
8.2 Le Prestataire ne pourra être tenu responsable des retards ou inexécutions de ses obligations contractuelles résultant de la survenance d'événements échappant raisonnablement à son contrôle, tels que notamment les événements suivants : fait du prince, perturbations météorologiques exceptionnelles, conflits du travail autres que ceux opposant le Prestataire à ses salariés, absence ou suspension de la fourniture d'électricité, foudre ou incendie, décision d'une autorité administrative nationale ou internationale ou de toute autre autorité compétente, guerre, troubles publics, actes ou omissions de la part d'autres opérateurs de télécommunications, ou événements hors du contrôle raisonnable des fournisseurs du Prestataire.
8.3 Le Prestataire ne garantit pas que son Service fonctionne et fonctionnera sans aucune discontinuité. En cas de défaillance de son Service, le Prestataire notifiera au Client la défaillance en cause, en l'informant de sa nature, et il fera ses meilleurs efforts pour remédier à cette défaillance.
8.4 A l'exception de leur obligation contractuelle de procéder au paiement des factures ainsi que prévu ci-dessus, aucune des Parties ne sera responsable, à quelque titre que ce soit, des dommages suivants :
(a) perte de revenus, d'activité, de contrats, de clientèle, d'économies, de profits ou de données - les termes "perte d'économies" signifient une quelconque dépense que l'une des Parties s'attend à éviter ou bien à supporter à un moindre coût grâce au Contrat - ; ou
(b) un quelconque dommage indirect pouvant survenir dans le cadre de l'exécution du Contrat.
8.5 En outre, chacune des Parties est exclusivement et entièrement responsable de la fourniture de ses propres services vis-à-vis de ses clients et résout avec ces derniers les litiges pouvant survenir à l'occasion de la fourniture desdits Services.
8.6 Au cas où l'une des Parties verrait sa responsabilité mise en cause au titre de l'exécution du Contrat, il est expressément spécifié que sa responsabilité ne pourra excéder cinquante mille euros (50.000€) pour tout dommage direct ou à cent mille euros (100.000€) pour toute série de dommages directs résultant des mêmes faits pendant une période de douze (12) mois.
8.7 Les Parties reconnaissent que rien dans ce contrat ne saurait limiter leur responsabilité en matière de dommages corporels de toute nature, issus de leur négligence ou de la négligence de leurs employés dans l'exercice de leurs fonctions ou de toute responsabilité dont la loi ou la jurisprudence interdisent la limitation.
8.8 Les stipulations prévues au présent article comprennent, de façon limitative, toutes les conditions applicables à la responsabilité de chacune des Parties au titre de l'exécution du Contrat.

9. CONFIDENTIALITE

9.1 Les stipulations du Contrat et les informations, écrites ou orales, qui ne sont pas du domaine public, relatives au Contrat (les "Informations Confidentielles"), et notamment celles relatives au trafic commuté par l'un ou l'autre des Parties, seront tenues confidentielles et ne seront pas divulguées, en tout ou en Partie, à une personne autre que des dirigeants, des administrateurs, des employés ou des représentants d'une Partie (soit, collectivement, des "Représentants") ayant besoin de connaître lesdites Informations Confidentielles aux fins de négocier, de signer et d'exécuter le Contrat. Ces Informations Confidentielles ne seront utilisées à aucune autre fin.
9.2 Chaque Partie s'engage à informer tous ses Représentants de la nature privée des Informations Confidentielles et à ordonner à ces personnes de traiter ces dernières conformément aux stipulations du présent article. Les Parties sont autorisées à divulguer des Informations Confidentielles (i) sur ordonnance d'un tribunal ou d'une autorité administrative dûment habilitée, (ii) sur requête ou demande d'une agence ou autorité régulatrice dûment habilitée, ou en vertu de toute réglementation de cette dernière, (iii) dans la mesure raisonnablement requise dans le cadre de l'exercice d'un recours en vertu des présentes, (iv) au conseiller juridique ou aux commissaires aux comptes indépendants d'une Partie, (v) aux sous-traitants de l'une des Parties, et (vi) à tout cessionnaire autorisé en vertu des présentes, sous réserve que ledit cessionnaire s'engage par écrit à être lié par les stipulations du présent article.
9.3 La présente clause s'appliquera pendant toute la durée de ce contrat et survivra à l'arrivée à terme de ce dernier pendant un (1) an.
9.4 Aucune des Parties ne fera d'annonce publique relative au présent contrat et/ou aux transactions envisagées aux présentes sans le consentement préalable et écrit de l'autre Partie sauf dans le cas de simple citation à titre de référence commerciale.

10. RESILIATION

Sans qu'il y ait besoin d'aucune formalité judiciaire, le client reconnaissant avoir été mis en demeure par les présentes, le présent contrat peut être résilié de plein droit, si bon semble au prestataire, dans les cas suivants
10.1 En cas de manquement à l'une quelconque de ses obligations essentielles issues du Contrat et notamment l'obligation de paiement des factures tel que défini à la clause 7 ci-dessus, la Partie non fautive adressera à la Partie défaillante une Notification de défaut lui indiquant la nature de son manquement au titre du Contrat.
10.2 Si, la Partie défaillante n'a pas remédié à son manquement dans les huit (8) jours suivant l'envoi de la Notification de défaut, la Partie non fautive pourra alors, par l'envoi à la Partie défaillante d'une Notification de résiliation, prononcer la résiliation du Contrat de revente unilatéralement, automatiquement sans indemnité et sans qu'il soit besoin d'avoir recours aux juridictions compétentes pour la confirmer. Cette résiliation sera alors immédiate et prendra effet au jour de l'envoi de la Notification de résiliation.
10.3 Par ailleurs, nonobstant ce qui précède et dans la mesure où cela lui est permis par les dispositions légales applicables, l'une quelconque des Parties pourra prononcer, par l'envoi d'une Notification de résiliation à l'autre Partie, immédiatement, automatiquement sans indemnité et sans qu'il soit besoin d'avoir recours aux juridictions compétentes pour la confirmer, la résiliation du Contrat si l'autre Partie engage ou voit s'engager à son encontre (i) une procédure de conciliation et/ou de rééchelonnement de ses dettes envers ses créditeurs ; (ii) une procédure d'aide aux entreprises en difficulté ; (iii) une procédure de redressement ou de liquidation judiciaire ou toute autre procédure similaire.
10.4 Le fait pour la Partie non fautive de ne pas mettre en œuvre son droit de prononcer une résiliation en cas de survenance de l'une des possibilités de résiliation unilatérale prévues aux présentes ne saura être considéré comme une renonciation à l'exercice éventuel ultérieur de ce droit.
10.5 L'exercice du droit de résiliation de l'une ou l'autre Partie dans les cas prévus aux présentes ne saurait en aucun cas porter atteinte à leurs droits d'exercer toutes actions ou procédures à leur disposition ni à leurs éventuels droits à compensation en dommages-intérêts devant les juridictions compétentes. Notamment, dans l'hypothèse de la résiliation unilatérale du Prestataire, conformément aux dispositions du présent Article 10, le Prestataire pourra (sans préjudice de l'exercice de ses autres droits et recours) réclamer au Client le paiement des mêmes frais de résiliation anticipée que ceux que le Client aurait payés en cas de Résiliation Anticipée par ce dernier.
10.6 Modification de la situation du client et notamment décès, redressement judiciaire, liquidation amiable ou judiciaire, cessation d'activité, cession du fonds de commerce, de parts ou d'actions du locataire, changement de forme sociale ;

Paraphe

Docusign Envelope ID: 6A3AF74C-35F8-81C4-800A-1E6C8AEDB93F

10.6 Dans le cas où le client est éligible aux services qu'il a souscrit, le refus d'installation et/ou du déploiement de son installation pour quelque raison que ce soit sera considéré par EverLink comme une résiliation anticipée du fait du client.
La résiliation entraîne de plein droit, au profit du prestataire, le paiement par le client ou ses ayants droit, en réparation du préjudice subi en sus des prestations impayées et de leurs accessoires, de frais de résiliation anticipés
10.7 Frais de résiliation anticipée
Si le client décide d'interrompre un service avant l'échéance, moyennant le respect d'un préavis de de quatre-vingt-dix (90) jours, pour quelque raisons que ce soit, non imputable à EverLink Services, il sera redevable d'une indemnité de résiliation correspondant à 95% du montant global des redevances ou forfaits restant à courir jusqu'au terme du contrat. En effet, le présent contrat tant par sa durée que par le matériel, les abonnements ou les logiciels entretenus, a été à l'origine du recrutement par EverLink services de personnel hautement qualifié et du maintien en stock de matériels, outils et pièces détachées afin de faire face à ses obligations contractuelles pendant toute la durée du contrat. Les parties reconnaissent que cette clause ne saurait s'analyser en une clause pénale telle que définie à l'article 1152 du code civil mais constitue une faculté offerte au seul Client de mettre fin de manière anticipée à ses engagements contractuels à l'égard de la société EverLink Services.
Si le contrat est résilié pour l'un des motifs visés au présent article, tous les autres contrats qui auraient pu être conclus entre le client aux présentes, le prestataire ou l'une des Sociétés de son Groupe (art. 145 du C. G. I.) sont, si le prestataire y a convenance, résiliés de plein droit.

11. SUSPENSION DU SERVICE

11.1 Le Prestataire pourra suspendre ou bloquer immédiatement et sans préavis, l'accès à un ou à tous les Services (chaque cas étant ci-après individuellement désigné « Suspension du Service ») pour l'un des besoins suivants :
a) se conformer à toute loi, réglementation, décision de justice ou autre demande administrative ou injonction exigeant une action immédiate ;
b) éviter toute interférence pouvant créer un dommage ou une dégradation de la Plate-Forme du Prestataire ;
c) éviter que le Service soit utilisé d'une façon qui engagerait ou pourrait engager la responsabilité du prestataire, ou en violation à toute loi, réglementation, que cette utilisation soit faite par le Client ou toute autre personne ou entité utilisant le Service, avec ou sans le consentement ou l'autorisation du Client, ces cas d'utilisation étant ci-après individuellement désignés « Mauvaise Utilisation du Service».
d) éviter toute perte lorsque le Client ne paye pas l'un des montants dus ni à sa date d'échéance, ni dans le délai de huit (8) jours suivant la réception par le Client d'une Notification de payer envoyée par le Prestataire.
e) En cas de survenance d'un cas ouvrant droit à la résiliation prévue par l'article 10 ci-dessus.
11.2 Le Prestataire s'engage à rétablir la fourniture du Service à condition que le Client remédie à la cause de la Suspension du Service et qu'il paie au Prestataire les frais de rétablissement du Service. Si le Client ne remédie pas à la cause de la Suspension du Service ou ne paie pas les frais de rétablissement du Service, le Prestataire pourra résilier de plein droit le Contrat sans formalité judiciaire. Dans ce cas, le Prestataire pourra (sans préjudice de l'exercice de ses autres droits et recours) réclamer au Client le paiement des mêmes frais de résiliation anticipée que ceux que le Client aurait payés en cas de Résiliation Anticipée par ce dernier.
11.3 Le Client reconnaît avoir obtenu ou s'engage à obtenir et à détenir, à tout moment, toute autorisation nécessaire pour accomplir ses obligations au titre du présent contrat et/ou pour utiliser les Services.
11.4 Ainsi, le Client s'engage à défendre et à indemniser le Prestataire et les Sociétés Associées du Prestataire (y compris leurs dirigeants, directeurs, salariés et représentants) de toutes les conséquences que ce dernier pourra supporter du fait d'une Réclamation d'un Tiers intentée à son encontre ou contre ses Sociétés Associées, sauf en cas d'inexécution par le Prestataire de ses obligations au titre du Contrat (qui serait à l'origine de telles réclamations), et résultant :
a) d'une Mauvaise Utilisation du Service,
b) de l'utilisation, pour quelconque Service, de capacités, services équipements et/ou logiciels non fournis par le Prestataire,
c) du non-paiement par le Client de tous Droits et Taxes à leur date d'échéance,
d) du non-respect par le Client de l'une quelconque de ses obligations ou garanties prévues au Contrat.

12. CESSION

Le client ne pourra ni céder ou transférer le Contrat ni tout ou partie de ses droits ou obligations au titre du Contrat sans recevoir préalablement l'accord écrit du prestataire (qui ne pourra le refuser sans justes motifs). Toutefois, une Partie pourra (sous réserve d'en informer l'autre Partie par écrit), céder ou transférer le Contrat ou tout ou partie de ses droits et obligations au titre du Contrat à une Société Associée dès lors que cette société dispose des moyens financiers, techniques et administratifs suffisants pour exécuter toutes les obligations résultant du Contrat. EverLink se réserve expressément la faculté de céder le présent contrat à un prestataire de son choix qui sera lié par les termes et conditions du présent contrat. Le client sera informé de la cession du contrat par tout moyen et notamment par le libellé de la facture ou de l'avis de prélèvement qui sera émis. Le client accepte dès à présent et sans réserve cette substitution éventuelle de prestataire et s'engage à signer à première demande une autorisation de prélèvement au nom du prestataire choisit par EverLink. Le client reconnaît le nouveau prestataire et s'engage notamment à lui verser directement ou à son ordre la totalité des loyers en principal, intérêts et accessoires.

13. PROPRIETE INTELLECTUELLE

13.1 Tous les droits de propriété intellectuelle et industrielle appartenant au Prestataire restent la propriété de ce dernier, et aucune des dispositions du Contrat n'accorde au Client quelconque droit ou licence sur lesdits droits de propriété intellectuelle et industrielle. Chacune des Parties s'engage en conséquence à ne pas utiliser ou reproduire ces droits de propriété intellectuelle et industrielle sans l'autorisation de l'autre Partie.
13.2 Lorsque des droits de propriété intellectuelle et industrielle seront développés par l'une des Parties dans le cadre de l'exécution du présent Contrat, ils resteront la propriété de cette dernière.

14. INDEPENDANCE DES CLAUSES, INTEGRALITE ET TITRES

14.1 Si l'une des dispositions du Contrat s'avère inapplicable, invalidée, annulée ou illégale, le Contrat sera réputé modifié, mais ce dans la limite strictement nécessaire pour rendre toutes ses autres dispositions applicables, sous réserve que le Contrat ainsi modifié reste conforme aux intentions et attentes initiales des Parties.
14.2 Le Contrat prend précédence sur, et annule et rend caducs tous autres accords, conventions et contrats écrits ou oraux conclus entre les Parties antérieurement à la signature des présentes et ayant le même objet.
14.3 Les en-têtes des clauses et paragraphes du présent contrat visent exclusivement à faciliter l'organisation du texte desdits clauses et paragraphes, et il ne saurait en être inféré une quelconque interprétation du contrat ou de son contenu.
14.4 En cas de contradiction entre les présentes Conditions Générales et les Conditions Particulières ou le Bon de Commande, les Conditions Particulières ou le Bon de Commande prévaudront.

15. LOI APPLICABLE ET JURIDICTIONS COMPETENTES

15.1 Les Parties conviennent que le présent contrat sera soumis à la loi Française.
15.2 A ce titre les juridictions compétentes pour connaître de tout litige issu de l'exécution, de la non-exécution et/ou de l'interprétation du présent contrat seront les juridictions compétentes du ressort de la Cour d'Appel de Paris.

16. PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

16.1 Les Parties acceptent que les données personnelles, collectées dans le cadre du présent Contrat par l'autre Partie constituent des « Données Personnelles » au sens donné à ces termes par la Directive Européenne (95/46/EC) sur la Protection des Données pour les besoins de la fourniture du Service. En signant le présent Contrat, chacune des Parties autorise l'autre Partie à transmettre lesdites « Données Personnelles » à toute Société Associée ou à un tiers pour satisfaire aux besoins des Services ou au respect des dispositions légales applicables. Chacune des Parties s'engage à respecter la Directive Européenne (95/46/EC) sur la Protection des Données et tout autre texte en vigueur ou ultérieur applicable à la protection de données personnelles.

Paraphe

Docusign Envelope ID: 6A3AF74C-35F8-81C4-800A-1E6C8AEDB93F

EverLink

Conditions Particulières – Service de Connectivité Internet
En application des conditions Générales

1. DEFINITIONS

Tous les termes qui figurent en majuscule dans le présent document et qui ne sont pas définis ci-après auront la signification qui leur est donnée par les Conditions Générales ou le Bon de Commande applicables au Service :

La « Date de Mise en Service » : signifie la date à laquelle le Service fourni par EverLink Services est opérationnel et prêt à être utilisé par le Client.

La technologie « DSL » signifie Digital Subscriber Line (ligne d'abonné numérique), technologie qui permet de transmettre des signaux numériques haut débit sur le réseau d'accès téléphonique existant. Lorsque le débit est asymétrique (« ADSL »), cette technologie permet d'avoir un haut débit en direction du Client et/ou des Utilisateurs (ci-après « Débit Descendant ») et une voie de retour de plus faible débit vers le réseau du Prestataire (ci-après « Débit Ascendant »).

L' « Installation d'Accès » signifie les installations d'accès locales dédiées au Client et/ou aux Utilisateurs permettant la fourniture dans le cadre du Service d'Accès les liaisons de télécommunication mentionnées par le Bon de Commande.

L'Eligibilité de la ligne téléphonique : mesure de la capacité d'une ligne téléphonique à accepter un débit DSL maximum. Cette mesure peut varier en fonction de la qualité de la ligne téléphonique et notamment de la distance de l'équipement du Client au central téléphonique, et de l'infrastructure. La mesure peut enfin varier en fonction du nombre de lignes téléphoniques connectées au DSL sur la zone géographique du Client.

La « Ligne » : signifie la ou les lignes de téléphone fixe(s) du Client située(s) en France métropolitaine pour la- ou les-quelles le Service a été souscrit.

Le « Port du Réseau du Prestataire » signifie le port du réseau du Prestataire concentrant le trafic généré par le Client et/ou les Utilisateurs.

Une « Défaillance » : signifie une indisponibilité totale du Service résultant d'une erreur logique de routage, d'une coupure de transmission ou d'une indisponibilité des plate-formes de gestion des communications de EverLink Services.

« France Telecom » signifie la société France Telecom S.A, opérateur de télécommunication historique en France et titulaire d'une licence accordée au titre des articles L33.1 et L34.1 du code des Postes et Télécommunications.

Un « Code d'accès » signifie le couple constitué d'un nom d'utilisateur et d'un mot de passe pour commander ou utiliser le Service, attribuer, modifier un service notamment grâce à l'interface d'administration du Service mis à sa disposition par EverLink Services.

2. DESCRIPTION DU SERVICE

Le Service d'Accès permet l'accès au Port du Réseau du Prestataire du réseau du Prestataire et/ou au Backbone Internet du Prestataire à partir des locaux du Client (ci-après individuellement désignés « Site Client ») ou de membres d'un groupe déterminé d'utilisateurs (ci-après les « Utilisateurs »). Si le Client choisi dans le Bon de Commande l'accès au Port de Concentration, le Prestataire collectera les données émises au protocole Internet par les équipements du Client et/ou des Utilisateurs via le Port du Réseau du Prestataire pour les transporter ensuite à leur adresse de terminaison (désigné ci-après le « Service de Collecte »). Le Client s'engage à ne pas faire une autre utilisation du Service d'accès et notamment accéder à un port de concentration, un réseau ou un Backbone Internet autre que celui du Prestataire.

Afin de bénéficier du Service d'Accès, les Sites Client et/ou les Utilisateurs pourront être reliés par des liaisons de télécommunication mise en œuvre directement par le Prestataire, ou bien souscrit par le Prestataire auprès d'un ou plusieurs opérateurs de télécommunications (ci-après les « Opérateurs ») habilités à fournir des services de télécommunication au public. A ce titre, le Client désigne, par les présentes, le Prestataire comme son représentant pour passer des commandes pour son compte mais au nom du Prestataire (ci-après désignée « Commande à l'Opérateur ») auprès d'un ou plusieurs Opérateur, et traiter l'installation et l'exploitation des liaisons de télécommunication mentionnées dans le Bon de Commande. Au titre de la souscription du Service d'accès, le Client s'engage à accepter les Opérateurs choisis par le Prestataire (dont la liste sera communiquée sur demande du Client avec leurs conditions contractuelles et de qualité de service) et reconnaît qu'il ne dispose d'aucune faculté de changement d'Opérateurs.

Le Service d'accès peut comprendre des liaisons de télécommunication de plusieurs types :

Les liaisons de télécommunication fournissant des connexions permanente dédiées au réseau de l'Opérateur (hors technologie DSL) à partir des Sites Client en utilisant les Installations d'Accès (désigné « Service d'accès Liaison Louée »). Les équipements du Client situés sur le Site Client à partir duquel des données sont émises, regroupent lesdites données sous forme de paquets de données conforme au protocole Internet et donnent à chaque paquet une adresse de terminaison. Le Service transfère alors ces paquets par l'intermédiaire des Installations d'Accès au réseau de l'Opérateur. Ces paquets sont ensuite transportés à leur adresse de terminaison. Pour ces liaisons de télécommunication l'Opérateur mettra en place des Ports d'Accès N*64 Kbit/s, E1 (2 Mbit/s), E3 (34 Mbit/s), DS-3 (45 Mbit/s), STM-x (x*155 Mbit/s), 10BT (10 Mbit/s), 100 BTX (100 Mbit/s) conformément aux indications figurants dans le Bon de Commande.

Les liaisons de télécommunication fournissant des connexions permanentes sur le réseau d'accès téléphonique existant (technologie DSL) à partir des Sites Client ou des Utilisateurs en utilisant l'Installations d'Accès (désigné « Service d'accès DSL »). Pour des raisons techniques, le service d'accès DSL n'est pas accessible à partir de la totalité du Territoire. Par ailleurs, dans une zone au sein de laquelle le Prestataire fournit le Service, toutes les lignes téléphoniques analogiques ne sont pas éligibles au service d'accès DSL. Le Prestataire ne fournit le Service d'accès DSL qu'à la condition que le Client et/ou l'Utilisateur, donne un mandat écrit préalable au Prestataire de procéder à la mise en œuvre du Service d'accès DSL sur les lignes téléphoniques concernées. Pour ces liaisons de télécommunication l'Opérateur mettra en place des Débits Ascendant et des Débits Descendants conformément aux indications figurants dans le Bon de Commande. La mise en œuvre du Service d'accès fournissant des connexions DSL entraînera techniquement la suppression – s'il existe – de tout autre service précédemment supporté par la liaison de télécommunication concernée par le Service. Le Client et l'Utilisateur font leur affaire des conséquences, notamment en terme de facturation, du maintien ou de la suppression des liens contractuels avec un autre fournisseur relatif au Service. Par ailleurs, le Client s'engage (i) à maintenir pendant toute la durée du Contrat, une ligne téléphonique avec France Télécom (sauf indication contraire du Prestataire) ; (ii) à n'utiliser que des matériels de télécommunication agréés, conformément au code des postes et télécommunications ; (iii) en cas de changement d'adresse ou de l'un des ses numéros de téléphone, ou de suspension de son contrat d'abonnement téléphonique avec France Télécom, à prévenir immédiatement et par tous moyens (confirmés par lettre recommandée avec avis de réception dans les dix jours) en joignant, le cas échéant, les justificatifs adéquats. Dans l'éventualité où tout ou partie de ces modifications rendrait la fourniture des Services impossible, il sera alors procédé à la résiliation du Service par le Prestataire, sans que le Prestataire puisse voir sa responsabilité engagée pour quelque motif que ce soit.

En cas d'absence de ressources dans le réseau du Prestataire, la mise en œuvre du Service d'accès DSL peut nécessiter une opération de désaturation. EverLink Services avertira le Client que sa commande nécessite une désaturation dans un délai de 14 jours calendaires après la Commande.

Dans le cas de travaux ne présentant pas de difficulté exceptionnelle de désaturation, EverLink Services appliquera le coût forfaitaire de désaturation, en supplément des Frais d'Accès au Service, et indiquera le délai supplémentaire induit par les travaux de désaturation à réaliser.

Dans le cas de travaux présentant une difficulté exceptionnelle de désaturation, EverLink Services communiquera un devis au Client précisant le prix et la nature des travaux à réaliser pour la désaturation. Le Client est libre d'accepter ou de refuser ce devis dans un délai de 20 jours. Si le devis proposé n'est pas accepté par le Client, la commande est annulée et le Client reste redevable des Frais d'Accès au Service et des Frais de réalisation du devis. Si le devis est accepté, EverLink Services traite la commande en réalisant la désaturation et livre le Service avec un délai supplémentaire.

Les liaisons de télécommunication utilisant le réseau téléphonique commuté analogique (désigné « Service d'accès Dial »). Il est destiné aux Clients qui ont besoin de fournir aux Utilisateurs un accès à un nœud du réseau du Prestataire. Ce type de liaison fournit l'accès au réseau de télécommunication du Prestataire en tarification locale ou gratuite pour l'Utilisateur. Le Service d'accès Dial est facturé sur la base d'un coût à la minute d'utilisation du Service par les Utilisateurs. Le prix des minutes est fonction de la grille horaire suivante : Les heures comprises entre 8H00 et 19H00 du lundi au vendredi sont désignées « Heures Pleines » ou « HP »; les heures comprises entre 19H00 et 22H00 et entre 7H00 et 8H00 du lundi au vendredi ainsi qu'entre 7H00 à 22H00 les samedis, dimanches et jours fériés sont désignées « Heures Creuses » ou « HC » ; et les heures comprises entre 22H00 et 7H00 le lendemain tous les jours sont désignées « Heures Super Creuses » ou « HSC ».

Les liaisons de télécommunication utilisant le réseau hertzien (GPRS, 3G, 4G, Boucle Locale Radio, WiFi, Faisceau Hertzien…) (désigné « Service d'accès Wireless »). Ce type de liaison fournit l'Accès au client sur une boucle locale sans fil, dans les zones couvertes par le réseau du Prestataire. Sur les liaisons GPRS/3G/4G, la vitesse de transmission des données dépend notamment du nombre de canaux disponibles sur le réseau du Prestataire.

Le service « Fibre mutualisée » utilise un réseau de câble coaxial et de fibre optique pour fournir au Client une liaison à débit asymétrique non garanti sur port Ethernet via un Equipement d'accès au service appelé Câble Modem (CM). L'Opérateur raccorde le câble coaxial côté réseau du CM sur une prise murale coaxiale, à une distance maximale de 30 mètres linéaires depuis le point d'entrée du réseau dans l'immeuble du client.

Paraphe

Docusign Envelope ID: 6A3AF74C-35F8-81C4-800A-1E6C8AEDB93F

L'option « bande passante garantie voix » permet d'écouler un flux de données dédié à la voix dont les débit est garanti à tout instant.
Le service Fibre Optique dédiée :
Etude de faisabilité :
Une fois le Bon de Commande signé, une étude de faisabilité sera réalisée par EverLink Services ou l'un de ses mandataires. A l'issue de cette étude le montant des frais d'installation pourront être réajustés.
Installation :
L'installation s'entend de la mise en place jusqu'au Point d'Accès au Service (PAS), s'entendant comme l'extrémité des équipements actifs installés chez le Client et connectés à ceux que le Client détient en quelque qualité que ce soit, des installations nécessaires au raccordement du Client au réseau de l'Opérateur.
En collaboration étroite avec les personnes intervenant pour le compte du Client, EverLink Services met en œuvre les moyens nécessaires pour procéder à l'installation du Service, sauf difficultés exceptionnelles ou obstacles imprévus. En cas de difficultés exceptionnelle ou d'obstacles imprévus (tels que l'existence de contraintes géographiques particulières, l'absence de local pour abriter le point de terminaison, …), les frais supplémentaires à engager seront à la charge du client, après acceptation d'un devis présentés par EverLink Services. Si le Client refuse le devis, il restera redevable des frais éventuellement réclamés par l'opérateur.
Sur demande de EverLink Services, le Client devra communiquer à EverLink Services ou à tout tiers désigné un descriptif détaillé de son site. A défaut de communication, les parties définiront une nouvelle Date de Mise en Service, mais le service sera facturé à compter de la Date de Mise en Service initialement prévue.
Le Client devra procéder ou faire procéder à ses frais :
A l'équipement et à l'installation de son Site conformément aux instructions de EverLink Services ;
A toutes les modifications de son Site nécessaires à fournir le courant, les circuits et les branchements électriques appropriés ;
A tout autre aménagement particulier conformément aux normes techniques définies par EverLink Services.
Il appartient au Client d'obtenir, pour tout ce qui relève des installations situées de son côté du point d'Entrée, les autorisations nécessaires au raccordement de ses équipements avec le réseau de l'opérateur. EverLink Services reste étrangère à tout litige pouvant intervenir entre le Client et ces tierces personnes.
Mise en service :
Dans l'hypothèse où la Date de Mise en Service est retardée du fait du Client, le Client doit en avertir EverLink Services par courrier électronique au moins quinze (15) jours avant la Date de Mise en Service prévisionnelle convenue.
Dans ce cas :
Soit les parties conviennent d'une nouvelle date, ne pouvant excéder d'un (1) mois la Date de Mise en Service prévisionnelle convenue,
Soit le Client annulera sa commande et devra payer à EverLink Services les frais de résiliation anticipée.
En cas de non-respect de la nouvelle Date de Mise en Service convenue, la redevance mensuelle d'abonnement est due dans un délai de cinq (5) jours calendaires suivant la nouvelle date.
A défaut d'avoir averti EverLink Services de son retard dans les délais définis ci-avant, le Client sera tenu de payer la redevance mensuelle d'abonnement, dans un délai de cinq (5) jours calendaires avant la Date de Mise en Service initialement convenue.
Si le Client choisit dans le Bon de Commande l'option selon laquelle le Prestataire fournit un routeur et ou un modem comme équipement de l'Installation d'Accès, le Prestataire configurera ledit routeur et/ou modem, et mettra en œuvre l'adresse IP d'accès au LAN.

Le Client sera responsable de l'installation, de la maintenance, de la performance et de la compatibilité de tout équipement ou logiciel non fourni par le Prestataire et qu'il connectera ou utilisera dans le cadre d'un Service (ci-après désigné « Autre Equipement »). Si le Prestataire estime raisonnablement qu'un Autre Equipement est susceptible de causer une interférence ou créer une situation risquée, il en informera le Client, le Client prendra alors toutes les mesures nécessaires pour y remédier. Indépendamment de toute solution possible, si le Client ne résout pas le problème rapidement, le Prestataire peut suspendre immédiatement le Service.
3. MISE A DISPOSITION D'EQUIPEMENTS
1. A la demande du Client, EverLink Services accepte de fournir et de laisser à la disposition du Client, qui l'accepte, pendant toute la durée du Contrat, les routeurs et autres équipements informatiques ou de télécommunications mentionnés dans la commande de services (ci-après les « Equipements »), ou souscrits en ligne sur l'Interface EverLink.
2. EverLink Services fixera les frais applicables aux Equipements destinés à être utilisés avec le Service, et dont la fourniture a été prise en charge par EverLink Services, à compter du jour où ces équipements sont commandés par le Client.
3. Les Equipements sont mis à disposition du Client pendant la durée du Contrat, uniquement pour être utilisés dans le cadre du Service. Le Client s'engage à n'utiliser les Equipements que conformément à la documentation technique relative aux Equipements et le cas échéant selon les instructions et recommandations fournies par EverLink Services.
4. Il est formellement interdit au Client de conclure pour les Equipements toute cession des droits résultant du Contrat. Néanmoins, le Client s'engage personnellement à leur garde et à leur conservation et à ce qu'aucune détérioration ne survienne aux Equipements même du fait de leur usage.
5. A l'issue de la période de mise à disposition ou en cas de résiliation du Contrat, le Client doit restituer les Equipements en bon état de fonctionnement, d'entretien, accompagnés de leurs accessoires éventuels (câbles et autres). Les Equipements ainsi retournés le seront dans un « sur-emballage », sur lequel apparaîtront clairement la mention « Retour Equipements EverLink Services » ainsi que le nom du Client.
6. Le défaut de restitution des Equipements aux conditions spécifiées ci-dessus au premier jour ouvré suivant la période de mise à disposition entraînera au choix du EverLink Services :
La vente par EverLink Services au Client des Equipements au prix indiqué dans le Bon de Commande. Cette vente sous la condition suspensive de la levée d'option par EverLink Services est réputée parfaite entre les parties dès le jour de la signature du Contrat.
La reprise de possession des Equipements par EverLink Services ou tout mandataire de son choix, et ce, sans autorisation préalable du Client, celui-ci devant donner l'accès au EverLink Services ou à son mandataire aux Equipements afin de pouvoir procéder librement à leur reprise. Les frais occasionnés par ces opérations sont à la charge du Client.
7. La mise à disposition des Equipements énumérés par le Bon de Commande n'opère pas un transfert de propriété desdits matériels, mais les risques afférents aux Equipements du EverLink Services prêtés sont transférés au moment de la livraison dans les locaux du Client jusqu'à la restitution des Equipements ou à leur acquisition par le Client. Le Client s'engage en conséquence pendant la période de mise à disposition à souscrire toutes assurances nécessaires relatives aux Equipements et à leur usage.
8. En cas de tentative de saisie des Equipements, le Client doit en aviser sans délai EverLink Services, élever toute protestation et prendre toutes les réserves nécessaires pour faire connaître les droits du EverLink Services sur les Equipements. Si une saisie a lieu, le Client doit faire diligence à ses frais pour en obtenir la mainlevée.
Les Articles 3.3, 3.4, 3.5, 3.6, 3.7 et 3.8 ne s'appliqueront pas dans l'hypothèse où le Client, selon la mention expresse du Bon de Commande, acquière les Equipements auprès du EverLink Services. Dans cette hypothèse, les Equipements vendus le sont sous réserve de propriété jusqu'au paiement complet des Frais de Mise en Service au EverLink Services et bénéfice d'une garantie de douze (12) mois à compter de leur livraison.
A la demande du Client, EverLink Services peut assurer l'installation des Equipements sur le Site Client, incluant le déplacement du technicien sur le Site en France métropolitaine et en Corse, la configuration, le branchement, les tests et la recette du Service souscrit par le Client. La date et l'heure du rendez-vous d'installation sont déterminés conjointement par le Client et EverLink Services. L'annulation d'un rendez-vous d'installation à l'initiative du Client moins de 48h ouvrées avant la date du rendez-vous donnera lieu à la Facturation de la prestation d'Installation.

4. OBJECTIFS DE QUALITE DE SERVICE

EverLink Services prendra en charge cinq jours sur sept (5/7), entre 9H30 et 18H30 les Défaillances de fonctionnement du Service, (i) sur incident détecté par EverLink Services ou (ii) le cas échéant signalé par le Client (ci après désignés indistinctement « la Notification de Défaillance ») qui devra apporter sa pleine coopération à EverLink Services pour déterminer la cause du problème afin de le résoudre. Toute Notification de Défaillance, dans le cas où la Défaillance est signalée par le Client, devra se faire par l'envoi d'un e-mail à l'adresse serviceclients@EverLink- Services.fr, via le site Internet EverLink Services et/ou par téléphone au numéro 01 85762114 ou toute autre adresse ou numéro ultérieurement communiqué au Client par EverLink Services. Le Client se verra remettre un numéro de Notification de Défaillance. En cas de Défaillance, EverLink Services s'efforcera de réaliser les objectifs de qualité de service suivants (ci-après individuellement désignés « Objectif de Qualité de Service ») :
Sur un mois, EverLink Services s'efforcera de rendre le Service disponible au moins 99,85% du temps (ci-après désignés « Objectif de Disponibilité du Service »), ce temps de disponibilité étant calculé sur la base des Notifications de Défaillance du Client adressé au EverLink Services au cours de la période susmentionnée. Le Client pourra si un Objectif de Disponibilité du Service n'est pas atteint durant un mois, sur demande, bénéficier auprès du EverLink Services d'un avoir égal à un pourcentage :
des Frais Fixes payables au titre du mois au cours duquel est intervenue la Défaillance

Paraphe
SL

Docusign Envelope ID: 6A3AF74C-35F8-81C4-800A-1E6C8AEDB93F

et de la moyenne des Frais d'Utilisations payables au titre des trois mois précédents le mois au cours duquel est intervenue la Défaillance et ce, tel que mentionné dans le tableau ci-dessous :

Objectif de Disponibilité du Service	Montant de l'Avoir
De 99,85 à 99,5%	5%
De 99,5 à 97%	10%
Moins de 97%	20%

EverLink Services 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 et de remplacer tout Equipement défaillant mis à disposition du Client ou vendu au Client (si la période de garantie est toujours en cours) dans les quarante huit (48) heures à compter de la constatation par EverLink Services de la défaillance de l'Equipement (ci-après désignés « Objectif de Rétablissement du Service »). Aucune pénalité ne sera due par EverLink Services si l'Objectif de Rétablissement du Service n'est pas atteint.

Les pénalités libératoires mentionnées aux articles 4.2 et 4.3 ci-dessus ne s'appliquent pas, et aucun avoir ne sera émis, pour la période au cours de laquelle le Service fait l'objet d'une Défaillance en raison de l'une des causes suivantes (ci-après individuellement désignés un « Evénement Excusable ») : (i) un équipement ou un service non fourni par EverLink Services (ii) les actes ou omissions du Client (iii) une maintenance planifiée (iv) un trafic du réseau qui excède la capacité du Service (v) les actes ou omissions de France Télécom ou de tout autre opérateur de télécommunication (vi) l'indisponibilité du Client, ou autre manquement de celui-ci, à coopérer raisonnablement avec EverLink Services afin de rétablir le Service.

L'émission par EverLink Services d'avoirs est soumise aux limites suivantes :

le montant d'avoirs pour Objectif de Qualité de Service émis sur toute période de 30 jours consécutifs sera plafonné à 20% de s Frais Fixes et des Frais d'Utilisation mensuels dus au titre du Service défaillant;

les avoirs résiduels ne seront pas reportés à des périodes ultérieures.

5. DUREE

5.1 La durée initiale (ci-après désignée « Période Initiale ») d'un Service est de soixante (60) mois sauf mention contraire dans le Bon de Commande. Le service prend effet à la date de signature du bon de commande par le client et se poursuit de manière irrévocable jusqu'à la fin de la durée initiale. La durée du service court à compter de la date d'échéance du premier prélèvement périodique du service.

5.2 A l'expiration de sa Période Initiale, la durée du Service sera tacitement reconduite pour douze (12) mois (chaque période de reconduction sera ci-après désignée « Période de Reconduction »).

5.3 Chacune des Parties pourra demander à l'autre Partie de cesser la fourniture d'un Service six (6) mois avant la date d'exp iration de la Durée Initiale ou de toute Période de Reconduction par envoi à l'autre Partie d'une Notification dans les formes prévues ci-après.

5.4 Par ailleurs, le Client pourra également demander au Prestataire de cesser à tout moment la fourniture d'un Service, sous réserve de lui adresser un préavis écrit de quatre-vingt-dix (90) jours (ci-après désigné « Résiliation Anticipée »). En cas de Résiliation Anticipée, le Client s'engage à payer au Prestataire tous les frais de résiliation anticipée (devant être entendus comme des frais d'interruption anticipée du Service et non comme des pénalités) décrits dans les Conditions Générales et Part iculières (ci-après désignés « Frais de Résiliation Anticipée »). Le Client s'engage à payer les Frais de Résiliation Anticipée dans les quinze (15) jours suivant la date d'envoi de la Notifi cation au Prestataire. Dans le cas contraire, Everlink Services pourra suspendre le service ainsi que les autres services qui auraient pu être conclus entre le client aux présentes, le prestataire ou l'une des Sociétés de son Groupe (art. 145 du C. G. I.), si le prestataire y a convenance.

6. TARIFS ET COÛTS

En contrepartie de la fourniture des Services par le Prestataire, le Client devra lui payer les redevances et frais suivants :

Les Frais Initiaux ;

Les Redevances Mensuelles ;

Les Consommations en fonction des volumes consommés ;

CONDITIONS SUPPLEMENTAIRES

Le Client sera exclusivement responsable d'un Code d'Accès et de toute utilisation du Service avec son Code d'Accès. Le Clien t notifiera immédiatement à EverLink Services la perte, le vol d'un Code d'Accès ou du fait qu'il a des raisons de croire qu'un Code d'Accès a été découvert. S'il estime que cela est nécessaire, EverLink Services pourra désactiver et remplacer immédiatement un Code d'Accès (ou demander au Client d'en choisir un nouveau).

Paraphe

SL

Docusign Envelope ID: 6A3AF74C-35F8-81C4-800A-1E6C8AEDB93F

EverLink

Conditions Particulières – Services VGA
En application des Conditions Générales

1. DEFINITIONS

Tous les termes qui figurent en majuscule dans le présent document et qui ne sont pas définis ci-après auront la signification qui leur est donnée par les Conditions Générales ou le Bon de Commande applicables au Service :

La « **Date de Mise en Service** » : signifie la date à laquelle le Service fourni par Le Prestataire est opérationnel et prêt à être utilisé par le Client.

Le **« Réseau »** signifie le réseau de télécommunications du Prestataire acheminant le trafic téléphonique en provenance ou à destination de tout utilisateur du Service.

La « **Ligne** » : signifie la ou les lignes de téléphone fixe(s) du Client située(s) en France métropolitaine pour la- ou lesquelles le Service a été souscrit.

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

« France Telecom » signifie la société France Telecom S.A, opérateur de télécommunication historique en France et titulaire d'une licence accordée au titre des articles L33.1 et L34.1 du code des Postes et Télécommunications.

Un **« Code d'accès »** signifie le couple constitué d'un nom d'utilisateur et d'un mot de passe pour commander ou utiliser le Service, attribuer, modifier un service notamment grâce à l'interface d'administration du Service mis à sa disposition par Le Prestataire.

« Accès VGA » désigne, dans le cadre des présentes Conditions Spécifiques de Service VGA, un raccordement en mode analogique ou RNIS (pour accès de Base)

« Accès de Base Isolé » désigne un type d'accès au service RNIS. Il comprend deux canaux B à 64 kbit/s chacun et un canal D à 16 kbit/s donnant accès à une interface appelée « interface RNIS ». Un Accès de Base Isolé est identifié par un numéro de désignation (ND) ou un numéro de désignation d'installation (NDI) supportant un contrat de raccordement.

« Groupement d'Accès» désigne un ensemble de ligne analogique ou RNIS regroupé pour des raisons de traitement d'appels ou de gestion. Un accès (ligne) du Groupement, appelé « Accès (ligne) de tête de Groupement », porte le numéro qui identifie le groupement. Son numéro est le Numéro de Désignation du Groupement (NDI). Un Groupement d'Accès est constitué d'au moins deux Accès du même type (ligne analogique ou Accès de Base) à la même adresse géographique.

« **Équipements du Client**» désigne le ou les équipement(s) de télécommunication et tout équipement connexe, propriétés du Client ou sous son contrôle et notamment les Équipements Data et les téléphones du Client.

« **Équipements Data** » désigne les télécopieurs, les terminaux de paiement, les machines à affranchir, les minitels, les modems ainsi que tout autre Équipement du Site (autre que les téléphones) reliés au PABX du Client.

2. DESCRIPTION DU SERVICE

Service fourni par le Prestataire est un service de téléphonie qui permet l'acheminement sur le Réseau des communications téléphoniques du Client, à destination des numéros du Client tout en conservant les Équipements du Client.

Les communications vers des numéros spéciaux ou des numéros d'urgence ne sont pas acheminées par le Prestataire dans le cadre du Service et restent acheminées par France Telecom ou plus généralement par l'OBL, étant précisé que l'ensemble des communications entrantes et sortantes (y compris vers des numéros spéciaux ou d'urgence) sera facturé par Le Prestataire.

Le Client conservera son numéro de téléphone attribué par France Telecom. Ce numéro est incessible et ne peut être considéré comme attribué de manière définitive, le Client pouvant être contraint de modifier le numéro attribué au Client pour des raisons techniques.

Le Service est fourni sur les Liens d'Accès existants du Site Client, à savoir:

- sur une ligne analogique ou un groupement de lignes analogiques
- sur un Accès de Base Isolé existant ou sur un Groupement d'Accès de Base existants.

La fourniture du Service suppose le passage en Accès VGA du ou des Liens d'Accès existants disposant d'un Contrat de raccordement auprès de France Telecom ou plus généralement de l'OBL.

En cas de migration d'un ou de liens d'Accès actifs, bénéficiant d'une offre de détail de France Telecom ou plus généralement de l'OBL, le Client prend la responsabilité d'entreprendre toutes les démarches nécessaires à la résiliation de ladite offre de détail.

Le Client s'engage à fournir un mandat au Prestataire pour effectuer en son nom et pour son compte auprès de France Telecom ou plus généralement de l'OBL, l'ensemble des démarches nécessaires à la mise en œuvre du Service de VGA..

Le Service maintient, sous réserve d'éligibilité technique, certains services existants de l'OBL sur le Lien d'Accès (les dénominations commerciales de l'OBL pour ces services sont les suivantes : 3131, Auto, Rappel, Mémo Appel, Secret Appel/Appel, PCV France).

Les liens d'Accès suivants ne sont pas éligibles au Service :

- Accès supportant un poste d'exploitation de France Telecom (postes internes à France Telecom).
- Accès (ligne) corps d'un groupement technique.
- Accès en cours de création, de résiliation, de dé-numérotation/renumérotation ou de déménagement.
- Accès faisant l'objet d'une commande d'un service haut débit en cours de traitement.
- Accès temporaire.
- Cabines et publiphones.

La mise en œuvre du Service implique la résiliation automatique de l'abonnement téléphonique et de l'ensemble des offres et services souscrits uniquement auprès de France Telecom, ainsi que toute présélection existante. Néanmoins, la location des Équipements Data restera facturée par l'OBL. La mise en place du Service ne permet plus au Client de sélectionner, appel par appel, un autre opérateur pour acheminer ses communications téléphoniques ou de souscrire à la présélection auprès d'opérateurs de téléphonie autres que du Prestataire.

Il appartient au Client de veiller à la conservation en bon état des canalisations, gaines et passages des câbles suivis mis à la disposition de l'OBL sur le Site du Client.

Le Client doit ainsi prendre en charge les frais d'entretien et de réparation des installations précitées ainsi que ceux du ou des câble(s) de raccordement en cas de détérioration de celui-ci ou ceux-ci.

Le Client prendra les mesures nécessaires afin que les Équipements sur le site soient agréés ou à défaut aient fait l'objet d'une attestation de conformité.

3. OBJECTIFS DE QUALITE DE SERVICE

Le Prestataire prendra en charge sept jours sur sept (7/7) et vingt-quatre heures sur vingt-quatre (24/24) les Défaillances de fonctionnement du Service, (i) sur incident détecté par Le Prestataire ou (ii) le cas échéant signalé par le Client (ci-après désignés indistinctement « **la Notification de Défaillance** ») qui devra apporter sa pleine coopération à Le Prestataire pour déterminer la cause du problème afin de le résoudre. Toute Notification de Défaillance, dans le cas où la Défaillance est signalée par le Client, devra se faire par l'envoi d'un e-mail à l'adresse support@everlinkservices.fr, via le site Internet EVERLINK SERVICES et/ou par téléphone au numéro 0811 04 05 71 ou toute autre adresse ou numéro ultérieurement communiqué au Client par Le Prestataire. Le Client se verra remettre un numéro de Notification de Défaillance. En cas de Défaillance, Le Prestataire s'efforcera de réaliser les objectifs de qualité de service suivants (ci-après individuellement désignés « **Objectif de Qualité de Service** »):

Sur un mois, Le Prestataire s'efforcera de rendre le Service disponible au moins 99,85% du temps (ci-après désignés « **Objectif de Disponibilité du Service** »), ce temps de disponibilité étant calculé sur la base des Notifications de Défaillance du Client adressé au Le Prestataire au cours de la période susmentionnée. Le Client pourra si un Objectif de Disponibilité du Service n'est pas atteint durant un mois, sur demande, bénéficier auprès du Prestataire d'un avoir égal à un pourcentage:

a) des Frais Fixes payables au titre du mois au cours duquel est intervenue la Défaillance et
b) de la moyenne des Frais d'Utilisations payables au titre des trois mois précédents le mois au cours duquel est intervenue la Défaillance et ce, tel que mentionné dans le tableau ci-dessous :

Objectif de Disponibilité du Service	Montant de l'Avoir
De 99,85 à 99,5%	5%
De 99,5 à 97%	10%
Moins de 97%	20%

Le Prestataire 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 et de remplacer tout Equipement défaillant mis à disposition du Client ou vendu au Client (si la période de garantie est toujours en cours) dans les quarante-huit (48) heures à compter de la constatation par Le Prestataire de la défaillance de l'Equipement (ci-après désignés « **Objectif de Rétablissement du Service** »). Aucune pénalité ne sera due par Le Prestataire si l'Objectif de Rétablissement du Service n'est pas atteint.

Les pénalités libératoires mentionnées aux articles ci-dessus ne s'appliquent pas, et aucun avoir ne sera émis, pour la période au cours de laquelle le Service fait l'objet d'une Défaillance en raison de l'une des causes suivantes (ci-après individuellement désignés un « **Evénement Excusable** ») : (i) un équipement ou un service non fourni par Le Prestataire

Paraphe

Docusign Envelope ID: 6A3AF74C-35F8-81C4-800A-1E6C8AEDB93F

(ii) les actes ou omissions du Client (iii) une maintenance planifiée (iv) un trafic du réseau qui excède la capacité du Service (v) les actes ou omissions de France Télécom ou de tout autre opérateur de télécommunication (vi) l'indisponibilité du Client, ou autre manquement de celui-ci, à coopérer raisonnablement avec Le Prestataire afin de rétablir le Service.

L'émission par Le Prestataire d'avoirs est soumise aux limites suivantes :

a) le montant d'avoirs pour Objectif de Qualité de Service émis sur toute période de 30 jours consécutifs sera plafonné à 20% des Frais Fixes et des Frais d'Utilisation mensuels dus au titre du Service défaillant ;

b) les avoirs résiduels ne seront pas reportés à des périodes ultérieures.

4. DUREE

La Période Initiale du Service fourni commencera à compter de la Date de Mise en Service. Les Périodes de Reconduction consisteront en des périodes successives d'un an et commenceront le jour suivant la fin de la Période Initiale.

Le montant des Frais de Résiliation Anticipée pour un Site Client sera calculé comme suivant : soit à la somme des montants suivants, lorsque la résiliation prend effet pendant la Période Initiale:

a) le nombre de mois (ou partie de ceux-ci) restants dans la première année de la Période Initiale multiplié par 100% des Frais Fixes mensuels payables au titre du Service fourni sur ledit Site Client ; et

b) le nombre de mois (ou partie de ceux-ci) restants dans la Période Initiale, au-delà de sa première année, multiplié par 50% des Frais Fixes mensuels payables au titre du Service fourni sur ledit Site Client.

c) soit à la somme des montants suivants, lorsque la résiliation prend effet pendant une Période de Reconduction :

a) 100% des Frais Fixes mensuels payables au titre du Service fourni sur ledit Site Client qui auraient normalement été dus, pendant une période de trois (3) mois calculée à compter de la date d'effet de la résiliation, si cette résiliation n'avait pas eu lieu ;

b) Et le nombre de mois (ou partie de ceux-ci) restants de la Période de Reconduction, au-delà de la période de trois (3) mois ci-dessus, multiplié par 50% des Frais Fixes mensuels payables au titre du Service fourni sur ledit Site Client.

5. TARIFS ET COUTS

En contrepartie de la fourniture des Services par le Prestataire, le Client devra lui payer les redevances et frais suivants :

a) les Frais Initiaux ;

b) les Redevances Mensuelles ;

Les Frais d'Utilisation sont facturés pour le trafic téléphonique généré par le Client conformément au tarif du Prestataire en vigueur au jour de la facturation.

Les Frais d'Utilisation ou le montant des forfaits pourront être modifiés par Le Prestataire à tout moment sous réserve d'en informer le Client au moins sept (7) jours à l'avance. Néanmoins, le Client pourra de plein droit refuser toute augmentation des Frais d'Utilisation et résilier le Contrat en cours sans Frais de Résiliation Anticipée en adressant une Notification au Le Prestataire avec un préavis de trente (30) jours dans l'hypothèse où cette augmentation ne résultant pas d'une décision d'une autorité administrative nationale ou internationale ou de toute autre autorité compétente ou d'un événement échappant raisonnablement au contrôle du Prestataire.

6. CONDITIONS D'APPLICATIONS DES FORFAIT ILLIMITES

Forfait national illimité

En fonction du Bon de Commande signé par le Client, les comptes de téléphonie sur IP peuvent inclure la terminaison vers les appels nationaux fixe en Illimité (appels vers des services de téléphonie en 01, 02, 03, 04, 05 et 09).

Forfait full illimité

En fonction du Bon de Commande signé par le Client, les comptes de téléphonie sur IP peuvent inclure la terminaison vers les appels :

nationaux fixe en Illimité (appels vers des services de téléphonie en 01, 02, 03, 04, 05 et 09).

nationaux mobiles (appels vers des services de téléphonie en 06 et 07)

vers 40 destinations internationales : Allemagne, Andorre, Argentine, Australie, Autriche, Belgique, Brésil, Bulgarie, Canada, Chili, Chine, Chypre, Corée du Sud, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Etats-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

Cette facturation ne s'applique que dans les cas suivants:

le(s) téléphone(s) utilisé(s) par l'Utilisateur est (ou sont) fourni(s) par EVERLINK SERVICES, configuré(s) et administré(s) via les interfaces Sophia. Le Compte ne peut en aucun cas être affecté à une passerelle ou un PABX.

ces offres ne s'appliquent que pour les particuliers et les entreprises dans le cadre d'un usage conversationnel et personnel. Elles ne s'appliquent pas pour les professionnels des télécommunications : opérateurs, téléboutiques, téléprospection, phoning, centre d'appels, cartes prépayés, services vocaux.

L'Utilisateur n'utilise pas la fonction «mobilité» lui donnant accès à un couple login / mot de passe SIP.

L'utilisateur n'appelle pas au cours du mois plus de 150 numéros différents.

La terminaison des appels nationaux fixes pour les Utilisateurs ne répondant pas à ces critères sera facturée à la minute selon la tarification. EVERLINK SERVICES se réserve la possibilité de facturer ces minutes rétroactivement en cas de non-respect de ces conditions et de suspendre immédiatement l'illimité sur ces comptes.

7. CONDITIONS SUPPLEMENTAIRES

Client sera exclusivement responsable d'un Code d'Accès et de toute utilisation du Service avec son Code d'Accès. Le Client notifiera immédiatement au Prestataire la perte, le vol d'un Code d'Accès ou du fait qu'il a des raisons de croire qu'un Code d'Accès a été découvert. S'il estime que cela est nécessaire, Le Prestataire pourra désactiver et remplacer immédiatement un Code d'Accès (ou demander au Client d'en choisir un nouveau).

Paraphe

SL

Docusign Envelope ID: 6A3AF74C-35F8-81C4-800A-1E6C8AEDB93F

EverLink

Conditions Particulières – Service de Téléphonie IP
En application des conditions Générales

1. DEFINITIONS

Tous les termes qui figurent en majuscule dans le présent document et qui ne sont pas définis ci-après auront la signification qui leur est donnée par les Conditions Générales ou le Bon de Commande applicables au Service :

La **« Date de Mise en Service »** : signifie la date à laquelle le Service fourni par EVERLINK SERVICES est opérationnel et prêt à être utilisé par le Client.

Le « **Réseau** » signifie le réseau de télécommunications de EVERLINK SERVICES acheminant le trafic téléphonique en provenance ou à destination de tout utilisateur du Service

La « **Ligne** » : signifie la ou les lignes de téléphone fixe(s) du Client située(s) en France métropolitaine pour la- ou lesquelles le Service a été souscrit.

Une « **Défaillance** » : signifie une indisponibilité totale du Service résultant d'une erreur logique de routage, d'une coupure de transmission ou d'une indisponibilité des plateformes de gestion des communications d'EVERLINK SERVICES.

« **France Telecom** » signifie la société France Telecom S.A, opérateur de télécommunication historique en France et titulaire d'une licence accordée au titre des articles L33.1 et L34.1 du code des Postes et Télécommunications.

Un « **Code d'accès** » signifie le couple constitué d'un nom d'utilisateur et d'un mot de passe pour commander ou utiliser le Service, attribuer, modifier un service notamment grâce à l'interface d'administration du Service mis à sa disposition par EVERLINK SERVICES.

2. DESCRIPTION DU SERVICE

Le Service permet d'une part, l'acheminement par EVERLINK SERVICES des communications téléphoniques du Client ayant accès au Réseau, en provenance ou à destination des numéros qui lui auront été fournis par EVERLINK SERVICES, et d'autre part, l'usage de fonctionnalités dont le Client reconnaît avoir pris connaissance et qui permettent (i) la gestion des communications (double appels, conférence, mise en attente, musique d'attente, renvoi d'appel…), (ii) l'usage d'une messagerie (message vocal, réception des messages par mail, réception des télécopie par mail…) et (iii) l'administration de groupe d'utilisateurs (standard, ajout, modification et suppression d'utilisateurs, gestion des droits des utilisateurs…).

Pour bénéficier du Service EVERLINK SERVICES devra également attribuer au Client un ou plusieurs numéros de téléphone. Le Client pourra choisir le ou les numéros de téléphone géographiques disponibles au sein de la plage de numérotation réservée par EVERLINK SERVICES. Le Client n'acquière aucun droit de propriété sur ces numéros de téléphone qui sont incessibles. Ils pourront néanmoins être des numéros de téléphone déjà utilisés par le Client selon la faisabilité technique et juridique de la portabilité dudit numéro, des frais supplémentaires seront alors demandés au Client. La demande de portabilité d'un numéro géographique devra être formulée par écrit par le titulaire du contrat d'abonnement au service téléphonique de France Telecom pour le numéro porté ainsi que l'accès correspondant concomitamment à la Commande de Service par le Client. Il est expressément précisé que : (i) la portabilité du numéro de téléphone relève de la seule maîtrise de France Télécom, qui est libre de rejeter toute demande de portabilité ; (ii) EVERLINK SERVICES ne peut intervenir en aucune façon sur les délais ou la mise en œuvre de la portabilité.

L'accès aux Services de téléphonie sur le réseau est subordonné à ce que le Client dispose d'un accès Internet.

3. MISE A DISPOSITION D'EQUIPEMENTS

A la demande du Client, EVERLINK SERVICES accepte de fournir et de laisser à la disposition du Client, qui l'accepte, pendant toute la durée du Contrat, les routeurs, IAD, terminaux téléphoniques et autres équipements informatiques ou de télécommunications mentionnés dans la commande de services (ci-après les « Equipements »), ou souscrits en ligne sur l'Interface EVERLINK SERVICES.

EVERLINK SERVICES fixera les frais applicables aux Equipements destinés à être utilisés avec le Service, et dont la fourniture a été prise en charge par EVERLINK SERVICES, à compter du jour où ces équipements sont commandés par le Client.

Les Equipements sont mis à disposition du Client pendant la durée du Contrat, uniquement pour être utilisés dans le cadre du Service. Le Client s'engage à n'utiliser les Equipements que conformément à la documentation technique relative aux Equipements et le cas échéant selon les instructions et recommandations fournies par EVERLINK SERVICES.

Il est formellement interdit au Client de conclure pour les Equipements toute cession des droits résultant du Contrat. Néanmoins, le Client s'engage personnellement à leur garde et à leur conservation et à ce qu'aucune détérioration ne survienne aux Equipements même du fait de leur usage.

A l'issue de la période de mise à disposition ou en cas de résiliation du Contrat, le Client doit restituer les Equipements en bon état de fonctionnement, d'entretien, accompagnés de leurs accessoires éventuels (câbles et autres). Les Equipements ainsi retournés le seront dans un « suremballage », sur lequel apparaîtront clairement la mention « Retour Equipements EVERLINK SERVICES» ainsi que le nom du Client.

Le défaut de restitution des Equipements aux conditions spécifiées ci-dessus au premier jour ouvré suivant la période de mise à disposition entraînera au choix d'EVERLINK SERVICES:

a) La vente par EVERLINK SERVICES au Client des Equipements au prix indiqué dans le Bon de Commande. Cette vente sous la condition suspensive de la levée d'option par EVERLINK SERVICES est réputée parfaite entre les parties dès le jour de la signature du Contrat.

b) La reprise de possession des Equipements par EVERLINK SERVICES ou tout mandataire de son choix, et ce, sans autorisation préalable du Client, celui-ci devant donner l'accès au EVERLINK SERVICES ou à son mandataire aux Equipements afin de pouvoir procéder librement à leur reprise. Les frais occasionnés par ces opérations sont à la charge du Client.

La mise à disposition des Equipements énumérés par le Bon de Commande n'opère pas un transfert de propriété desdits matériels, mais les risques afférents aux Equipements du EVERLINK SERVICES prêtés sont transférés au moment de la livraison dans les locaux du Client jusqu'à la restitution des Equipements ou à leur acquisition par le Client. Le Client s'engage en conséquence pendant la période de mise à disposition à souscrire toutes assurances nécessaires relatives aux Equipements et à leur usage. En cas de tentative de saisie des Equipements, le Client doit en aviser sans délai EVERLINK SERVICES, élever toute protestation et prendre toutes les réserves nécessaires pour faire connaître les droits d'EVERLINK SERVICES sur les Equipements. Si une saisie a lieu, le Client doit faire diligence à ses frais pour en obtenir la mainlevée.

Les Articles précédents ne s'appliqueront pas dans l'hypothèse où le Client, selon la mention expresse du Bon de Commande, acquière les Equipements auprès d'EVERLINK SERVICES. Dans cette hypothèse, les Equipements vendus le sont sous réserve de propriété jusqu'au paiement complet des Frais de Mise en Service à EVERLINK SERVICES et bénéfice d'une garantie de douze (12) mois à compter de leur livraison.

4. OBJECTIFS DE QUALITE DE SERVICE

EVERLINK SERVICES prendra en charge sept jours sur sept (7/7) et vingt-quatre heures sur vingt-quatre (24/24) les Défaillances de fonctionnement du Service, (i) sur incident détecté par EVERLINK SERVICES ou (ii) le cas échéant signalé par le Client (ci-après désignés indistinctement **« la Notification de Défaillance »**) qui devra apporter sa pleine coopération à EVERLINK SERVICES pour déterminer la cause du problème afin de le résoudre. Toute Notification de Défaillance, dans le cas où la Défaillance est signalée par le Client, devra se faire par l'envoi d'un e-mail à l'adresse support@everlink-services.fr, via le site Internet EVERLINK SERVICES et/ou par téléphone au numéro 0 811 04 05 71 ou toute autre adresse ou numéro ultérieurement communiqué au Client par EVERLINK SERVICES. Le Client se verra remettre un numéro de Notification de Défaillance. En cas de Défaillance, EVERLINK SERVICES s'efforcera de réaliser les objectifs de qualité de service suivants (ci-après individuellement désignés « **Objectif de Qualité de Service** ») :

Sur un mois, EVERLINK SERVICES s'efforcera de rendre le Service disponible au moins 99,85% du temps (ci-après désignés « **Objectif de Disponibilité du Service** »), ce temps de disponibilité étant calculé sur la base des Notifications de Défaillance du Client adressé à EVERLINK SERVICES au cours de la période susmentionnée. Le Client pourra si un Objectif de Disponibilité du Service n'est pas atteint durant un mois, sur demande, bénéficier auprès d'EVERLINK SERVICES d'un avoir égal à un pourcentage :

c) des Frais Fixes payables au titre du mois au cours duquel est intervenue la Défaillance

d) et de la moyenne des Frais d'Utilisations payables au titre des trois mois précédents le mois au cours duquel est intervenue la Défaillance et ce, tel que mentionné dans le tableau ci-dessous :

Objectif de Disponibilité du Service	Montant de l'Avoir
De 99,85 à 99,5%	5%
De 99,5 à 97%	10%
Moins de 97%	20%

EVERLINK SERVICES 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 et de remplacer tout Equipement défaillant mis à disposition du Client ou vendu au Client (si la période de garantie est toujours en cours) dans les quarante-huit (48) heures à compter de la constatation par EVERLINK SERVICES de la défaillance de l'Equipement (ci-après désignés « **Objectif de Rétablissement du Service** »). Aucune pénalité ne sera due par EVERLINK SERVICES si l'Objectif de Rétablissement du Service n'est pas atteint.

Les pénalités libératoires mentionnées aux articles 4.2 et 4.3 ci-dessus ne s'appliquent pas, et aucun avoir ne sera émis, pour la période au cours de laquelle le Service fait l'objet d'une Défaillance en raison de l'une des causes suivantes (ci-après individuellement désignés un « **Evénement Excusable** ») : (i) un équipement ou un service non fourni par EVERLINK SERVICES(ii) les actes ou omissions du Client (iii) une maintenance planifiée (iv) un trafic du réseau qui excède la capacité du Service (v) les actes ou omissions de France Télécom ou de tout autre opérateur de télécommunication (vi) l'indisponibilité du Client, ou autre manquement de celui-ci, à coopérer raisonnablement avec EVERLINK SERVICES afin de rétablir le Service.

L'émission par EVERLINK SERVICES d'avoirs est soumise aux limites suivantes :

Paraphe

SL

Docusign Envelope ID: 6A3AF74C-35F8-81C4-800A-1E6C8AEDB93F

c) le montant d'avoirs pour Objectif de Qualité de Service émis sur toute période de 30 jours consécutifs sera plafonné à 20% des Frais Fixes et des Frais d'Utilisation mensuels dus au titre du Service défaillant;

d) les avoirs résiduels ne seront pas reportés à des périodes ultérieures.

5. DUREE

5.1 La durée initiale (ci-après désignée « Période Initiale ») d'un Service est de soixante (60) mois sauf mention contraire dans le Bon de Commande. Le service prend effet à la date de signature du bon de commande par le client et se poursuit de manière irrévocable jusqu'à la fin de la durée initiale. La durée du service court à compter de la date d'échéance du premier prélèvement périodique du service.

5.2 A l'expiration de sa Période Initiale, la durée du Service sera tacitement reconduite pour douze (12) mois (chaque période de reconduction sera ci-après désignée « Période de Reconduction »).

5.3 Chacune des Parties pourra demander à l'autre Partie de cesser la fourniture d'un Service six (6) mois avant la date d'expiration de la Durée Initiale ou de toute Période de Reconduction par envoi à l'autre Partie d'une Notification dans les formes prévues ci-après.

5.4 Par ailleurs, le Client pourra également demander au Prestataire de cesser à tout moment la fourniture d'un Service, sous réserve de lui adresser un préavis écrit de quatre-vingt-dix (90) jours (ci-après désigné « Résiliation Anticipée »). En cas de Résiliation Anticipée, le Client s'engage à payer au Prestataire tous les frais de résiliation anticipée (devant être entendus comme des frais d'interruption anticipée du Service et non comme des pénalités) décrits dans les Conditions Générales et Particulières (ci-après désignés « Frais de Résiliation Anticipée »). Le Client s'engage à payer les Frais de Résiliation Anticipée dans les quinze (15) jours suivant la date d'envoi de la Notification au Prestataire. Dans le cas contraire, Everlink Services pourra suspendre le service ainsi que les autres services qui auraient pu être conclus entre le client aux présentes, le prestataire ou l'une des Sociétés de son Groupe (art. 145 du C. G. I.), si le prestataire y a convenance.

6. TARIFS ET COÛTS

En contrepartie de la fourniture des Services par le Prestataire, le Client devra lui payer les redevances et frais suivants :

les Frais Initiaux ;

les Redevances Mensuelles ;

les Frais d'Utilisation sont facturés pour le trafic téléphonique généré par le Client conformément au tarif d'EVERLINK SERVICES en vigueur au jour de la facturation.

Les Frais d'Utilisation ou le montant des forfaits pourront être modifiés par EVERLINK SERVICES à tout moment sous réserve d'en informer le Client au moins sept (7) jours à l'avance. Néanmoins, le Client pourra de plein droit refuser toute augmentation des Frais d'Utilisation et résilier le Contrat en cours sans Frais de Résiliation Anticipée en adressant une Notification au EVERLINK SERVICES avec un préavis de trente (30) jours dans l'hypothèse où cette augmentation ne résultant pas d'une décision d'une autorité administrative nationale ou internationale ou de toute autre autorité compétente ou d'un événement échappant raisonnablement au contrôle du EVERLINK SERVICES.

7. CONDITIONS D'APPLICATIONS - FULL ILLIMITE

En fonction du Bon de Commande signé par le Client, les comptes de téléphonie sur IP peuvent inclure la terminaison vers les appels :

nationaux fixe en Illimité (appels vers des services de téléphonie en 01, 02, 03, 04, 05 et 09).

nationaux mobiles (appels vers des services de téléphonie en 06 et 07)

vers 40 destinations internationales : Allemagne, Andorre, Argentine, Australie, Autriche, Belgique, Brésil, Bulgarie, Canada, Chili, Chine, Chypre, Corée du Sud, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Etats-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

Cette facturation ne s'applique que dans les cas suivants:

le(s) téléphone(s) utilisé(s) par l'Utilisateur est (ou sont) fourni(s) par EVERLINK SERVICES, configuré(s) et administré(s) via les interfaces EVERLINK SERVICES. Le Compte ne peut en aucun cas être affecté à une passerelle ou un PABX.

ces offres ne s'appliquent que pour les particuliers et les entreprises dans le cadre d'un usage conversationnel et personnel. Elles ne s'appliquent pas pour les professionnels des télécommunications : opérateurs, téléboutiques, téléprospection, phoning, centre d'appels, cartes prépayés, services vocaux.

l'Utilisateur n'utilise pas la fonction «mobilité» lui donnant accès à un couple login / mot de passe SIP.

l'utilisateur n'appelle pas au cours du mois plus de 150 numéros différents.

Les renvois d'appels ne sont pas inclus

La terminaison des appels nationaux fixes pour les Utilisateurs ne répondant pas à ces critères sera facturée à la minute selon la tarification. EVERLINK SERVICES se réserve la possibilité de facturer ces minutes rétroactivement et de suspendre immédiatement l'illimité sur ces comptes, en cas de non-respect de ces conditions, d'utilisation frauduleuse ou « non » rais

8. CONDITIONS SUPPLEMENTAIRES

Le Client sera exclusivement responsable d'un Code d'Accès et de toute utilisation du Service avec son Code d'Accès. Le Client notifiera immédiatement à EVERLINK SERVICES la perte, le vol d'un Code d'Accès ou du fait qu'il a des raisons de croire qu'un Code d'Accès a été découvert. S'il estime que cela est nécessaire, EVERLINK SERVICES pourra désactiver et remplacer immédiatement un Code d'Accès (ou demander au Client d'en choisir un nouveau).

Le Client supporte seul les conséquences de la perte ou le vol du ou des mots de passe transmis par EVERLINK SERVICES dans le cadre du Service, une présomption d'utilisation porte à ce titre sur le Client. Le client a la responsabilité de surveiller toute utilisation abusive de ses utilisateurs.

EVERLINK SERVICES peut assurer une sécurité optimale des comptes de téléphonie dans le cas où :

le site ou client concerné utilise exclusivement des liens d'accès fournis par EVERLINK SERVICES et

le site du client concerné utilise exclusivement des routeurs ET des équipements téléphoniques ou softphone (Pronto) fournis par EVERLINK SERVICES et

aucune modification par rapport aux configurations des équipements fournies par EVERLINK SERVICES n'a été faite et

le Client ne commet pas d'acte de négligence ou de malveillance

Dans tous les autres cas, la responsabilité de EVERLINK SERVICES ne pourra être engagée et le Client devra supporter la responsabilité du ou des actes de piratage ou de malveillance ainsi que les conséquences éventuelles de ces derniers.

Paraphe

SL

Docusign Envelope ID: 6A3AF74C-35F8-81C4-800A-1E6C8AEDB93F

EverLink

Conditions Particulières – VPN, sécurité et firewall
En application des conditions Générales

1. DEFINITIONS

Tous les termes qui figurent en majuscule dans le présent document et qui ne sont pas définis ci-après auront la signification qui leur est donnée par les Conditions Générales ou le Bon de Commande applicables au Service :

La « Date de Mise en Service » : signifie la date à laquelle le Service fourni par EverLink Services est opérationnel et prêt à être utilisé par le Client.

Un « Code d'accès » signifie le couple constitué d'un nom d'utilisateur et d'un mot de passe pour commander ou utiliser le Service, attribuer, modifier un service notamment grâce à l'interface d'administration du Service mis à sa disposition par EverLink Services.

2. DESCRIPTION DES SERVICES

Services VPN et options

Ce service consiste en la fourniture et la gestion par EverLink Services d'un réseau privé virtuel utilisant le protocole MPLS et permettant l'interconnexion de sites du Client par l'intermédiaire de liaisons fournies par EverLink Services. Il peut être souscrit en complément du Service Accès que le Client souhaite inclure dans le réseau privé.

Seul le trafic IP du Client peut être acheminé via le Service VPN. Il appartient au Client de s'assurer que les plans d'adressage des différents Sites sont compatibles entre eux et d'effectuer la migration de son trafic IP.

Le trafic IP peut être répartis en plusieurs classes de services différentes et sont définies et modifiables par le Client.

Firewall et options

Ce service consiste à fournir une solution de sécurité centralisé dans le but d'appliquer une politique d'accès aux ressources réseau de l'entreprise en définissant le type de communications autorisées ou interdites en Interne ou vers Internet. Il appartient au Client de définir, sous sa responsabilité, les règles d'ouverture et de fermeture de flux entrants et sortants.

L'option « firewall standard » consiste à mettre à disposition du Client des fonctionnalités basiques de firewall telles que la gestion de règles d'accès en fonction de critères tels que interfaces, adresses IP source ou destination, les fonctionnalités de proxy, de NAT ainsi que l'accès distant sécurisé type VPN IPSec ou SSL.

L'option « firewall avancé » consiste à mettre à disposition du Client des fonctionnalités évoluées de firewall telles que l'antivirus de flux, le filtrage d'URL et protocolaire, le contrôle applicatif et des mécanismes de détection et de prévention d'intrusion.

3. MISE A DISPOSITION D'EQUIPEMENTS

A la demande du Client, EverLink Services accepte de fournir et de laisser à la disposition du Client, qui l'accepte, pendant toute la durée du Contrat, les routeurs et autres équipements informatiques ou de télécommunications mentionnés dans la commande de services (ci-après les « Equipements »), ou souscrits en ligne sur l'Interface EverLink Services.

EverLink Services fixera les frais applicables aux Equipements destinés à être utilisés avec le Service, et dont la fourniture a été prise en charge par EverLink Services, à compter du jour où ces équipements sont commandés par le Client.

Les Equipements sont mis à disposition du Client pendant la durée du Contrat, uniquement pour être utilisés dans le cadre du Service. Le Client s'engage à n'utiliser les Equipements que conformément à la documentation technique relative aux Equipements et le cas échéant selon les instructions et recommandations fournies par EverLink Services.

Il est formellement interdit au Client de conclure pour les Equipements toute cession des droits résultant du Contrat. Néanmoins, le Client s'engage personnellement à leur garde et à leur conservation et à ce qu'aucune détérioration ne survienne aux Equipements même du fait de leur usage.

A l'issue de la période de mise à disposition ou en cas de résiliation du Contrat, le Client doit restituer les Equipements en bon état de fonctionnement, d'entretien, accompagnés de leurs accessoires éventuels (câbles et autres). Les Equipements ainsi retournés le seront dans un « sur-emballage », sur lequel apparaîtront clairement la mention « Retour Equipements EverLink Services » ainsi que le nom du Client.

Le défaut de restitution des Equipements aux conditions spécifiées ci-dessus au premier jour ouvré suivant la période de mise à disposition entraînera au choix du EverLink Services :

a) La vente par EverLink Services au Client des Equipements au prix indiqué dans le Bon de Commande. Cette vente sous la condition suspensive de la levée d'option par EverLink Services est réputée parfaite entre les parties dès le jour de la signature du Contrat.

b) La reprise de possession des Equipements par EverLink Services ou tout mandataire de son choix, et ce, sans autorisation préalable du Client, celui-ci devant donner l'accès au EverLink Services ou à son mandataire aux Equipements afin de pouvoir procéder librement à leur reprise. Les frais occasionnés par ces opérations sont à la charge du Client.

La mise à disposition des Equipements énumérés par le Bon de Commande n'opère pas un transfert de propriété desdits matériels, mais les risques afférents aux Equipements du EverLink Services prêtés sont transférés au moment de la livraison dans les locaux du Client jusqu'à la restitution des Equipements ou à leur acquisition par le Client. Le Client s'engage en conséquence pendant la période de mise à disposition à souscrire toutes assurances nécessaires relatives aux Equipements et à leur usage.

En cas de tentative de saisie des Equipements, le Client doit en aviser sans délai EverLink Services, élever toute protestation et prendre toutes les réserves nécessaires pour faire connaître les droits du EverLink Services sur les Equipements. Si une saisie a lieu, le Client doit faire diligence à ses frais pour en obtenir la mainlevée.

Les Equipements vendus le sont sous réserve de propriété jusqu'au paiement complet des Frais de Mise en Service au EverLink Services et bénéfice d'une garantie de douze (12) mois à compter de leur livraison.

4. OBJECTIFS DE QUALITE DE SERVICE

EverLink Services prendra en charge cinq jours sur sept (5/7), entre 9H30 et 18H30 les Défaillances de fonctionnement du Service, (i) sur incident détecté par EverLink Services ou (ii) le cas échéant signalé par le Client (ci-après désignés indistinctement « la Notification de Défaillance ») qui devra apporter sa pleine coopération à EverLink Services pour déterminer la cause du problème afin de le résoudre. Toute Notification de Défaillance, dans le cas où la Défaillance est signalée par le Client, devra se faire par l'envoi d'un e-mail à l'adresse support@everlink-services.fr, via le site Internet EVERLINK SERVICES et/ou par téléphone au numéro 0 811 04 05 71 ou toute autre adresse ou numéro ultérieurement communiqué au Client par EverLink Services. Le Client se verra remettre un numéro de Notification de Défaillance. En cas de Défaillance, EverLink Services s'efforcera de réaliser les objectifs de qualité de service suivants (ci-après individuellement désignés « Objectif de Qualité de Service ») :

Sur un mois, EverLink Services s'efforcera de rendre le Service disponible au moins 99,85% du temps (ci-après désignés « Objectif de Disponibilité du Service »), ce temps de disponibilité étant calculé sur la base des Notifications de Défaillance du Client adressé au EverLink Services au cours de la période susmentionnée. Le Client pourra si un Objectif de Disponibilité du Service n'est pas atteint durant un mois, sur demande, bénéficier auprès du EverLink Services d'un avoir égal à un pourcentage :

a) des Frais Fixes payables au titre du mois au cours duquel est intervenue la Défaillance

b) et de la moyenne des Frais d'Utilisations payables au titre des trois mois précédents le mois au cours duquel est intervenue la Défaillance et ce, tel que mentionné dans le tableau ci-dessous :

Objectif de Disponibilité du Service	Montant de l'Avoir
De 99,85 à 99,5%	5%
De 99,5 à 97%	10%
Moins de 97%	20%

EverLink Services 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 et de remplacer tout Equipement défaillant mis à disposition du Client ou vendu au Client (si la période de garantie est toujours en cours) dans les quarante huit (48) heures à compter de la constatation par EverLink Services de la défaillance de l'Equipement (ci-après désignés « Objectif de Rétablissement du Service »). Aucune pénalité ne sera due par EverLink Services si l'Objectif de Rétablissement du Service n'est pas atteint.

Les pénalités libératoires mentionnées aux articles 4.2 et 4.3 ci-dessus ne s'appliquent pas, et aucun avoir ne sera émis, pour la période au cours de laquelle le Service fait l'objet d'une Défaillance en raison de l'une des causes suivantes (ci-après individuellement désignés un « Evénement Excusable ») : (i) un équipement ou un service non fourni par EverLink Services (ii) les actes ou omissions du Client (iii) une maintenance planifiée (iv) un trafic du réseau qui excède la capacité du Service (v) les actes ou omissions de France Télécom ou de tout autre opérateur de télécommunication (vi) l'indisponibilité du Client, ou autre manquement de celui-ci, à coopérer raisonnablement avec EverLink Services afin de rétablir le Service.

L'émission par EverLink Services d'avoirs est soumise aux limites suivantes :

a) le montant d'avoirs pour Objectif de Qualité de Service émis sur toute période de 30 jours consécutifs sera plafonné à 20% des Frais Fixes et des Frais d'Utilisation mensuels dus au titre du Service défaillant ;

b) les avoirs résiduels ne seront pas reportés à des périodes ultérieures.

Paraphe

SL

Docusign Envelope ID: 6A3AF74C-35F8-81C4-800A-1E6C8AEDB93F

5. DUREE

La Période Initiale du Service fourni commencera à compter de la Date de Mise en Service. Les Périodes de Reconduction consis teront en des périodes successives d'un an et commenceront le jour suivant la fin de la Période Initiale.

Le montant des Frais de Résiliation Anticipée pour un Site Client sera calculé comme suivant :

soit à la somme des montants suivants, lorsque la résiliation prend effet pendant la Période Initiale :

a) le nombre de mois restants dans la Période Initiale multiplié par 100% des Frais Fixes mensuels payables au titre du Service fourni sur ledit Site Client ;

b) S'il est spécifié, le montant indiqué dans le Bon de Commande EverLink Services sera appliqué.

6. TARIFS ET COÛTS

En contrepartie de la fourniture des Services par le Prestataire, le Client devra lui payer les redevances et frais suivants :

Les Frais Initiaux ;

Les Redevances Mensuelles ;

7. CONDITIONS SUPPLEMENTAIRES

Le Client sera exclusivement responsable d'un Code d'Accès et de toute utilisation du Service avec son Code d'Accès. Le Clien t notifiera immédiatement à EverLink Services la perte, le vol d'un Code d'Accès ou du fait qu'il a des raisons de croire qu'un Code d'Accès a été découvert. S'il estime que cela es t nécessaire, EverLink Services pourra désactiver et remplacer immédiatement un Code d'Accès (ou demander au Client d'en choisir un nouveau).

Paraphe

Sl

Docusign Envelope ID: 6A3AF74C-35F8-81C4-800A-1E6C8AEDB93F

EverLink

Conditions Particulières – Services d'Hébergement
En application des conditions Générales

Article 1. OBJET
Les présentes Conditions Particulières ont pour objet de définir les conditions selon lesquelles le Prestataire fournit à son Client des services d'hébergement virtuel et/ou des services d'hébergement physique et/ou du service d'infogérance.

Article 2. DEFINITIONS
Les termes suivants assortis d'une lettre majuscule sont définis dans les Conditions Générales de Vente ou ont la signification qui leur est donnée ci-après :
« AIR DRUM » désigne le portail de gestion mis à disposition du Client pour gérer notamment les Serveurs Virtuels.
« Baie(s) » ou « Rack » désigne l'infrastructure permettant l'hébergement physique des équipements informatiques.
« Baie(s) Dediée(s) » désigne l'infrastructure permettant l'hébergement physique des données exclusivement attribuée au Client.
« Baie(s) Mutualisée(s) » désigne l'infrastructure permettant l'hébergement physique des données, non exclusivement attribué au Client.
« Code D'accès » désigne le couple constitué d'un nom d'utilisateur et d'un mot de passe pour commander, modifier ou résilier le Service, grâce à l'intranet du Prestataire, si celui-ci en met un à la disposition de son Client.
« Datacenter(s) » désigne un site physique où sont rassemblées des installations informatiques chargées de stocker et distribuer des données sur un Intranet ou sur Internet.
« Date De Mise En Service » désigne la date à laquelle le Service fourni par le Prestataire est opérationnel et prêt à être utilisé par le Client.
« Défaillance » désigne l'indisponibilité manifeste et durable d'un Service ou d'un élément de Service rendant son utilisation impossible.
« Durée de rétention » désigne la durée de conservation de la sauvegarde en jours calendaires.
« Firewall » ou « Pare-Feu » désigne un service, un logiciel ou un équipement permettant de protéger les éléments d'un réseau.
« IAAS » ou « Infrastructure As A Service » désigne un service permettant au Client de disposer d'une infrastructure informatique (stockage, vCPU, mémoire RAM).
« RAM » ou « Random Access Memory » également appelée mémoire vive. Il s'agit d'un type de mémoire qui équipe tout ordinateur et permettant de stocker des informations provisoires.
« RMA » ((Restitution de Matériel Autorisée) : désigne la procédure de retour de matériel.
« SAAS » ou « Soft As A Service » désigne un modèle de distribution de logiciels dans lequel les applications sont hébergées par un fournisseur ou un prestataire de services, et mises à la disposition via un réseau, généralement Internet.
« SAN » ou « Storage Area Network » désigne un réseau dédié au stockage des données, relié au réseau du Client.
« Serveur(s) Virtuel(s) » ou « Virtual Machine » ou encore « VM » est un environnement (système d'exploitation et, éventuellement application(s) installé sur un logiciel) installé sur un logiciel qui imite ou simule un matériel informatique.
« Service(s) » désigne la ou les prestations fournies par le Prestataire et décrites à l'article 3.
« Supervision » consiste en la collecte de données (mesures, alarmes) d'un équipement, d'un serveur ou d'une application.
« U » désigne une unité de Rack.
« VCPU » ou « VIRTUAL CENTRAL PROCESSING UNIT » désigne une quote-part de processeur physique alloué à un Serveur Virtuel. Chaque Serveur Virtuel doit disposer au minimum d'un vCPU.

Article 3. DESCRIPTION DES SERVICES
Le Prestataire propose deux (2) types de Services d'hébergement : hébergement physique et hébergement virtuel. Le Client peut également souscrire au Service d'infogérance.

3.1. SERVICES D'HEBERGEMENT PHYSIQUE
3.1.1. Description des Baies
Le Prestataire a conçu une architecture basée sur de multiples DataCenters distants. Ces différents DataCenters sont interconnectés par des fibres optiques noires multi-opérateurs afin de garantir l'acheminement des flux de données. Le Prestataire propose la fourniture d'un hébergement physique via des Baies Dédiées et/ou des Baies Mutualisées.
Les Baies proposées par le Prestataire ont les caractéristiques suivantes :
- Baie de 19", 600x900mm (minimum), 42 U dont 39 utiles, poids maximum de 500kg en standard ;
- Alimentation électrique : 2x16 A (puissance de 3kVA à 16 kVA par Baie) ;
- PDU disposant de 8 prises au minimum.

Options possibles :
- Alimentation électrique : 2x32 A ;
- Câblage fibre ;
- Portes à serrure, étagères ;
- Puissance électrique supplémentaire.

3.1.2. Installation des équipements dans les DataCenters
Sauf mention contraire, le Prestataire est responsable du rangement de tout équipement hébergé dans les DataCenters du Prestataire, que l'équipement soit fourni par le Prestataire ou non.
Le Prestataire fournira l'espace nécessaire et installera l'équipement dans un de ses DataCenters. Le Prestataire est seul responsable du choix de l'emplacement exact de l'équipement dans le DataCenter. Seul le personnel autorisé des services techniques du Prestataire aura accès à l'équipement et aux DataCenters. Si les équipements ne sont pas « rackables », l'utilisation d'une étagère par équipement est obligatoire. L'étagère utilisant un emplacement dans la Baie, une unité d'hébergement supplémentaire sera facturée (1U).

3.1.3. Les conditions d'accès aux DataCenters
Le Client s'engage à informer le support du Prestataire de sa demande d'accès aux DataCenters dans un délai de soixante-douze (72) heures ouvrées au préalable sauf dans l'hypothèse d'un Incident bloquant. Chaque demande devra être réalisée par un contact référencé et devra préciser le nom des intervenants, leur société, la date, l'heure et la nature de l'intervention. Le support du Prestataire confirmera par retour d'email la prise en compte de la demande. Tout intervenant devra se munir d'une pièce d'identité, aucune dérogation ne pourra être acceptée.

3.1.4. Gestes de proximité
Les Services d'hébergement physiques incluent en standard, durant les heures ouvrées, des gestes de proximité. Les gestes de proximité sont :
- Contrôle visuel des indicateurs d'état (diodes, indicateurs chiffrés, message à l'écran, câblage) ;
- Arrêt ou redémarrage physique d'équipements ;
- Manipulation hardware basique (plug/unplug d'un câble ou d'une clé USB).

Les gestes de proximité sont inclus dans la limite de :
- Une (1) demande par serveur par semestre ;
- Trois (3) demandes par Baie Dédiée par trimestre ;
- Une (1) heure par intervention ;
- Intervention en heure ouvrée.

Des interventions supplémentaires ou plus complexes peuvent être réalisées à la demande du Client et donnent lieu à l'établissement d'un devis.

3.2. SERVICES D'HEBERGEMENT VIRTUEL
3.2.1. Service Cloud DataCenter
Proposé en mode IaaS, le Service Cloud DataCenter met à disposition des ressources telles que :

Paraphe
SL

Docusign Envelope ID: 6A3AF74C-35F8-81C4-800A-1E6C8AEDB93F

- la vCPU et la mémoire RAM commercialisées par palier de 1Go ;
- le stockage commercialisé par palier de 10Go ;
- sauvegarde, bande passante ou licence.

3.2.2. Sauvegarde

Le Service de sauvegarde ne nécessite pas de commande préalable : les ressources sont automatiquement ajoutées au fur et à mesure de l'activation du Service. Afin de bénéficier d'une externalisation des sauvegardes, les plateformes de sauvegarde sont situées sur des DataCenters différents de ceux hébergeant les Serveurs Virtuels. Les données des serveurs sauvegardées sont donc stockées a minima sur deux sites distincts.
L'administration des moyens de sauvegarde (matériels et logiciels) est assurée par le Prestataire. Son rôle consiste notamment au maintien en condition opérationnelle des moyens de sauvegarde. Les sauvegardes sont réalisées quotidiennement en dehors des heures ouvrées.
Airdrum permet de sélectionner :

- les VMs à sauvegarder ;
- la Durée de Rétention.

Les différentes Durées de Rétention ainsi que les prérequis techniques nécessaires au bon fonctionnement de la sauvegarde sont précisés dans le bon de commande, le catalogue de services ou l'intranet du Prestataire.
La volumétrie de sauvegarde de l'ensemble des VM est affichée sur le bon de commande, l'intranet ou le catalogue de services du Prestataire et AirDrum.

3.2.3. Service de stockage

Le Service de stockage est disponible selon deux niveaux de sécurisation :

- ENTREPRISE : les données sont hébergées dans un DataCenter. La sécurisation du stockage est assurée par les différents mécanismes intégrés aux Baies de stockage SAN.
- CRITIQUE : les données sont hébergées sur deux DataCenters distants.

Plusieurs niveaux de performance sont proposés et indiqués sur le bon de commande, l'intranet ou le catalogue de Services du Prestataire.

3.3. SERVICE D'INFOGERANCE

Le Service d'infogérance permet de bénéficier de prestations d'exploitation et d'administration, selon le périmètre contractuel retenu. Dans le cadre du Service d'infogérance, toute nouvelle installation d'un matériel informatique doit faire l'objet d'une demande préalable auprès du Prestataire, cette dernière se réservant le droit d'approuver ou non l'installation dudit matériel.
Le Prestataire s'engage à informer le Client des conséquences potentiellement préjudiciables de l'absence de désactivation des mises à jour automatique dans le cadre du Service d'infogérance. Le but de ladite désactivation est de prévenir les risques d'Incidents, de Défaillances et/ou dysfonctionnements dans l'hypothèse où une incompatibilité entre les applications surviendrait par suite d'une mise à jour automatique.
Le Client s'engage à informer le Prestataire des mises à jour devant être installées. Le Prestataire procèdera à leur installation sous soixante-douze (72) heures ouvrées. Le Prestataire informe expressément le Client que l'absence de demande de mises à jour peut compromettre la sécurité et la stabilité des serveurs.
Dans l'hypothèse où le Client n'a pas demandé expressément au Prestataire l'installation de mises à jour, le Prestataire ne peut être tenue responsable d'un défaut de sécurité résultant d'une absence de mise à jour logicielle.
Dans l'hypothèse où le Client active une fonctionnalité d'installation de mises à jour automatique, il est informé que cette fonctionnalité peut entraîner un redémarrage non planifié, et donc, une indisponibilité du serveur. Le Prestataire ne peut être tenu responsable des conséquences ou effets indésirables de ces mises à jour sur le fonctionnement du serveur ou des applications.

Article 4. CONDITIONS A LA FOURNITURE DU SERVICE

4.1. SERVICE D'HEBERGEMENT PHYSIQUE : VERIFICATION DE DIMENSIONNEMENT

Il incombe au Client de s'assurer que le Service et son dimensionnement sont conformes à ses besoins et que le niveau de redondance proposé est en adéquation avec la criticité des applications et données hébergées. En raison de la haute technicité du Service, le Prestataire n'est soumis qu'à une obligation de moyens.

4.2. SERVICE D'HEBERGEMENT VIRTUEL

Il appartient au Client de choisir, sous sa seule responsabilité, le ou le(s) Service(s) d'hébergement virtuel correspondant à ses besoins. Le Client reconnaît avoir été suffisamment informé de la configuration minimale préconisée par le Prestataire et des modalités liées à l'utilisation desdits Services d'hébergement virtuel.
Le Client fait son affaire de la mise en place des moyens informatiques et de télécommunications nécessaires à l'accès au(x) Service(s).

4.3. SERVICE D'INFOGERANCE : PRISE D'EMPREINTE

Une prise d'empreinte peut être nécessaire dans certaines hypothèses. A l'issue de la prise d'empreinte débute une phase probatoire d'une durée de trois (3) mois calendaires (ci-après la « Phase Probatoire). Cette prise d'empreinte permet de prendre connaissance de la documentation d'exploitation, de la configuration des applications, des éventuelles spécificités de l'installation, du niveau de sécurité, des documents d'exploitation et du dossier d'architecture, etc... Le Client est expressément informé que durant la Phase Probatoire, le Service d'infogérance est facturé mais les SLA relatifs au Service d'infogérance ne sont pas applicables. Si des écarts importants avec les bonnes pratiques sont identifiés, le Prestataire le notifiera au Client. Celui-ci devra procéder aux modifications nécessaires. Le Prestataire pourra également proposer de réaliser les modifications sur devis. L'absence des modifications correctrices entraine l'impossibilité de réaliser le Service. Le Client est informé que l'absence de documentation rend impossible la prise d'empreinte rendant impossible la réalisation du Service.

Article 5. MISE A DISPOSITION D'EQUIPEMENTS

Le Prestataire peut également fournir au Client, à sa demande, divers équipements nécessaires à l'utilisation des Services et devant être paramétrés afin de pouvoir fonctionner avec lesdits Services. Les équipements sont mis à la disposition du Client uniquement pour être utilisés dans le cadre des Services. Le Client s'engage à n'utiliser lesdits équipements que conformément à la documentation technique et est informé que toute modification par rapport aux configurations des équipements fournies par le Prestataire est susceptible de compromettre la sécurité des équipements et des informations transmises. Ces divers équipements sont proposés à la location ou à la vente.

5.1 VENTES

Les équipements à la vente ont une garantie constructeur de douze (12) mois. Le Prestataire se réserve la propriété des équipements jusqu'au paiement intégral du prix.

5.2 LOCATION

L'équipement est loué pour une période initiale d'engagement déterminée dans le catalogue de Services. A l'issu de cette première période d'engagement, la location de l'équipement sera tacitement reconduite pour une durée de 12 (douze) mois.
Le Client peut résilier la location de l'équipement à tout moment aux conditions suivantes :

- Restitution de l'équipement en bon état de fonctionnement ;
- Si la résiliation intervient lors de la première période d'engagement ou pendant une période de reconduction, le Client s'engage à payer la totalité des mensualités restantes relatives à la location de l'équipement.

5.3. PROCEDURE « RMA »

Le Prestataire garantit, durant la période locative, le remplacement d'un équipement, après en avoir constaté sa défectuosité. Il est expressément précisé au Client que la procédure de « RMA » est fournie par le Support Technique du Prestataire et doit être validée par ce dernier.
Le remplacement d'un équipement ne sera pas effectué si le Prestataire constate que les détériorations proviennent notamment d'une usure normale, d'un manque d'entretien, d'une négligence ou d'une utilisation anormale de l'équipement.

5.4. DEFAUT DE RESTITUTION DE L'EQUIPEMENT

En cas de défaut de restitution d'un équipement loué par le Client ou si l'équipement n'est pas restitué en bon état de fonctionnement, ce dernier devra payer l'équipement au prix du catalogue de Service en vigueur ou bien si l'équipement n'est plus commercialisé, au prix du catalogue en vigueur au moment du démarrage de location. Cette règle sera valable également si le Client ne restitue pas un matériel lors d'une procédure de « RMA ».

Paraphe
SC

Docusign Envelope ID: 6A3AF74C-35F8-81C4-800A-1E6C8AEDB93F

Article 6. CONDITIONS D'UTILISATION DU SERVICE

6.1. SERVICE D'HEBERGEMENT PHYSIQUE

6.1.1. Gestion des livraisons et stockage

Les équipes du Prestataire assurent la réception de la livraison de matériels informatiques sur rendez-vous. Le stockage du matériel livré est assuré au sein d'espaces sécurisés. Le matériel doit être retiré par le Client huit (8) heures ouvrées après la livraison dans le Datacenter. Les colis conservés plus de huit (8) heures ouvrées feront l'objet d'une facturation additionnelle. Le Client doit communiquer au Prestataire :

- la date de livraison ;
- le nombre de colis à réceptionner ;
- le nom du transporteur.

Si ces éléments d'information n'ont pas été transmis correctement selon les conditions ci-dessus, il est possible que le colis ne soit pas correctement identifié et que la livraison soit refusée.

6.1.2. Maintenances constructrices

En cas de dysfonctionnement d'un équipement appartenant au Client, celui-ci a à sa charge le pilotage et le suivi de l'intervention du service après-vente constructeur. L'intervention du constructeur dans les DataCenters doit faire l'objet d'une demande par un contact référencé et devra préciser le nom des intervenants, leur société, la date, l'heure et la nature de l'intervention. Sauf intervention exceptionnelle, le Prestataire doit être informé dans un délai de quarante-huit (48) heures ouvrées avant l'intervention. Le support du Prestataire, confirmera par retour d'email la prise en compte de la demande. Tout intervenant devra se munir d'une pièce d'identité, aucune dérogation ne pourra être acceptée.

6.2. SERVICE D'INFOGERANCE

6.2.1. Environnement constitué d'un nombre égal ou inférieur à 10 serveurs infogérés

Pour les environnements de moins de 10 serveurs infogérés, la Supervision est réalisée depuis la plateforme de supervision centralisée du Prestataire.
Deux types de règles doivent être mise en place sur le Firewall pour permette le fonctionnement de la Supervision :

- Règles de translation ;
- Règles d'ouverture de ports du serveur de supervision du Prestataire vers les serveurs supervisés.

Ces règles ne devront pas être modifiées ou supprimées par le Client sous peine de rendre la Supervision inopérante.
Dans l'hypothèse où le Service d'infogérance du Firewall est réalisé par le Client, le Prestataire lui communiquera par email procédures à suivre.

6.2.2. Environnement à partir de 11 serveurs infogérés

La collecte des données de Supervision est réalisée au moyen d'un serveur satellite installé dans l'environnement à superviser. Ce serveur satellite communique avec l'infrastructure de Supervision centrale du Prestataire : une règle permettant la communication entre ces deux serveurs doit être mis en place sur le Firewall.
Cette règle ne doit pas être modifiée ou supprimée par le Client sous peine de rendre la Supervision inopérante. Si l'infogérance du Firewall est réalisée par le Client, le Prestataire lui communiquera par email les procédures à suivre.

6.2.3. Prestation de gestion des changements

Le processus de gestion des changements a pour objectif d'assurer une coordination centralisée dans la mise en œuvre de tout changement afin de minimiser les éventuelles perturbations et d'assurer la traçabilité des opérations entreprises. La gestion des changements est réalisée en heures ouvrées : de 9h à 18h du lundi au vendredi.
Un changement est qualifié par les équipes du Prestataire et peut être:

- Standard : il amène une charge de travail faible ou modéré, il est bien maîtrisé, présente peu de risques, n'apporte pas de modification du système, sa validation et son autorisation sont rapides. La réalisation de ce changement est gratuite dans la limite du nombre d'interventions mensuelles précisé dans le catalogue de Services.
- Significatif : la charge de travail et le risque sont significatifs. L'évaluation et la mise en œuvre nécessitent l'intervention d'un ingénieur et une organisation spécifique : livrables, tests et recette inclus. La réalisation de ce changement est une prestation payante, selon le catalogue de Services.
- Majeur : il nécessite la mise en œuvre d'un projet qui peut être important mobilisant des ingénieurs et un chef de projet. La réalisation de ce changement est une prestation payante, selon le catalogue de Services.

6.3. MODALITES D'UTILISATION DU SERVICE : CODES D'ACCES

Le Client sera exclusivement responsable du Code d'Accès et de toute utilisation du Service avec ledit code. Le Client notifiera immédiatement au Prestataire la perte, le vol du Code d'Accès ou du fait qu'il a des raisons de croire du Code d'Accès a été découvert. S'il estime que cela est nécessaire, le Prestataire pourra désactiver et remplacer immédiatement le Code d'Accès (ou demander au Prestataire d'en choisir un nouveau).

6.4 ACTES DE MALVEILLANCE OU PIRATAGE

Le Client ne doit pas effectuer des actes de malveillance sur l'ensemble des Services. Dans l'hypothèse où le Client commettrait des actes de piratages ou de malveillance, la responsabilité du Prestataire ne pourrait être engagée par le Client.
Dans l'hypothèse d'un Service d'hébergement sans le Service d'infogérance, le Client est responsable face aux attaques informatiques et/ou piratage.

Article 7. ENGAGEMENT DE NIVEAU DE SERVICE « SLA »

En cas de Notification de Défaillance, le Prestataire s'efforcera sur un (1) mois calendaire, de rendre le Service disponible au moins 99,85% du temps (ci-après désigné l' « Objectif de Disponibilité du Service »).
La disponibilité du Service se mesure en pourcentage et est calculée mensuellement (mois calendaire) comme suit :

Disponibilité du Service en pourcent = [Nombre de minutes totales dans le mois – Temps d'indisponibilité en minute hors Evénements Excusables (tel que ce terme est défini ci-après) dans le mois]
/Nombre de minutes totales dans le mois
X 100

Le Client pourra, si un Objectif de Disponibilité du Service n'est pas atteint durant trente (30) jours calendaires, sur demande, bénéficier auprès du Prestataire d'un avoir égal à un pourcentage, décrit ci-dessus :

Objectif de Disponibilité du Service	Montant de l'Avoir du montant mensuel facturé
De 99,85 à 99,5%	5%
De 99,5 à 97%	10%
Moins de 97%	20%

Les pénalités libératoires mentionnées ci-dessus ne s'appliquent pas, et aucun avoir ne sera émis, pour la période au cours de laquelle le Service fait l'objet d'une Défaillance en raison d'un cas de force majeure ou de l'une des causes suivantes (ci-après individuellement désignés un « Evénement Excusable ») : (i) un équipement ou un service non fourni par le Prestataire (ii) les actes ou omissions du Client (iii) une maintenance planifiée (iv) un trafic du réseau qui excède la capacité du Service (v) les actes ou omissions de tout autre opérateur de télécommunication (vi) l'indisponibilité du Client, ou autre manquement de celui-ci, à coopérer raisonnablement avec le Prestataire afin de rétablir le Service.

L'émission par le Prestataire d'avoirs est soumise à la limite suivante : le montant d'avoirs pour le taux de disponibilité du Service émis sur toute période de trente (30) jours calendaires consécutifs sera plafonné à 20% des sommes mensuellement dues au titre du Service défaillant.

Article 8. OBLIGATIONS DU CLIENT

Le Client s'engage à n'utiliser pour l'hébergement physique que des équipements qui ont un marquage CE, qui sont approuvés pour la compatibilité électromagnétique, qui ne mettent pas en danger les installations du Prestataire et de tiers et qui, dans l'ensemble, sont conformes à l'état de l'art et aux règles reconnues de la technologie.

Paraphe
SL

Docusign Envelope ID: 6A3AF74C-35F8-81C4-800A-1E6C8AEDB93F

Le Prestataire n'ayant pas connaissance du contenu (les données) stocké au sein de ses DataCenters par le Client, ce dernier s'engage donc à utiliser le(s) Service(s) de manière licite, dans le respect de la réglementation en vigueur et en conformité avec les spécificités et caractéristiques techniques des Services.
Les Services ne doivent pas être utilisés pour héberger un contenu et/ou une activité illégale ou frauduleuse.
Le Client s'interdit de réaliser ou faire réaliser toute action susceptible de porter atteinte à l'intégrité ou au bon fonctionnement de l'infrastructure du Prestataire (test d'intrusion, recherche de vulnérabilité, usurpation de droits d'accès, …) sans l'accord préalable écrit de ce dernier.
Le Client s'engage strictement à ne pas utiliser les ressources mis à sa disposition pour envoyer des e-mails non sollicités (SPAM).
Dans l'hypothèse d'un hébergement des données via des Baies Mutualisées, le Client s'interdit, dans le cadre de l'utilisation du Service, toute action visant à porter atteinte aux droits des autres clients du Prestataire utilisateurs du Service. Le Client s'interdit à ce titre de modifier tout élément ne relevant pas strictement de ses propres données.
Le Client s'engage également à ne pas porter atteinte aux droits de tiers et à respecter les droits de propriété intellectuelle ; il est responsable de la bonne conformité des usages des licences des logiciels.

Article 9. DUREE / RESILIATION / SUSPENSION

9.1 DUREE

La durée initiale (ci-après désignée « Période Initiale ») d'un Service est de soixante (60) mois sauf mention contraire dans le Bon de Commande. Le service prend effet à la date de signature du bon de commande par le client et se poursuit de manière irrévocable jusqu'à la fin de la durée initiale. La durée du service court à compter de la date d'échéance du premier prélèvement périodique du service.
A l'expiration de sa Période Initiale, la durée du Service sera tacitement reconduite pour douze (12) mois (chaque période de reconduction sera ci-après désignée « Période de Reconduction »).

9.2. RESILIATION DES SERVICES

Le Service, en tout ou partie, est résiliable par le Client par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception, avec un préavis de six (6) mois.
Si la résiliation prend effet pendant la Période Initiale, le Client s'engage à payer les frais de résiliation correspondant à la totalité des mois restants dus au titre du Service.
Si la résiliation prend effet pendant une période de reconduction, le Client s'engage à payer les frais de résiliation correspondant à la totalité des mois restants dus au titre du Service jusqu'à la date anniversaire du Service.
Si la résiliation des Services entraîne une restitution des équipements, le Client doit se conformer à ladite restitution telle qu'indiqué à l'article « MISE A DISPOSITION DES EQUIPEMENTS ».

9.3. SUSPENSION

En complément des dispositions des Conditions Générales de Vente s'agissant la Suspension du Service, le Prestataire est en droit, sans encourir la moindre responsabilité envers le Client, de suspendre, totalement ou partiellement, l'exécution du ou des Services, immédiatement après information du Client par tous moyens, dans les cas suivants : manquement grave du Client à l'une de ses obligations contractuelles essentielles, aux présentes Conditions Particulières et/ou utilisation du Service dans des conditions non conformes à celles définies dans les Conditions Générales de Vente et/ou dans les présentes Conditions Particulières.

En cas de résiliation du Service, pour quelque cause que ce soit, le Client disposera d'un délai de trente (30) jours ouvrés pour effectuer à distance la copie du contenu hébergé et plus généralement de l'ensemble des données, se trouvant sur la Machine Virtuelle, qu'il souhaite conserver ledit contenu. Passé ce délai, le Prestataire pourra librement disposer de la Machine Virtuelle et effacera l'intégralité des données s'y trouvant, sans que le Client puisse lui en faire grief ni invoquer quelque préjudice que ce soit.

Article 10. CONDITIONS FINANCIERES ET FACTURATION

La tarification du Service est définie dans le Bon de Commande ou dans une grille de tarification transmise et mise à jour par le Prestataire. Il est précisé que tout mois entamé est dû.
Dans l'hypothèse d'une intervention à tort, cette dernière sera facturée au tarif en vigueur. La tarification du Service est définie dans le Bon de Commande.

Article 11. RESPONSABILITE

En sus des exclusions et limitations de responsabilité prévues dans les Conditions Générales de Vente, le Prestataire décline toute responsabilité dans les cas suivants :

- Le Prestataire n'est pas responsable des données prohibées, illicites, illégales, contraires aux bonnes mœurs ou à l'ordre public, ou portant atteinte aux droits des tiers et notamment à un droit de propriété intellectuelle que des données ou des services présents sur les serveurs du Client affecterait.
- de toutes conséquences liées à une utilisation des Services à des fins illicites, en violation de droits de tiers ou en violation de la réglementation en vigueur ;
- dans l'hypothèse où le Prestataire est amené à retirer tout contenu manifestement illicite transmis et/ou stocké via les Services sur réquisition de l'autorité judiciaire et/ou administrative.
- Le Client s'engage à informer l'utilisateur que les données et l'ensemble des contenus, doivent respecter l'ordre public et ne doivent pas enfreindre ni les droits de tiers, ni les dispositions des présentes Conditions Particulières, ou une législation ou une réglementation applicable, notamment en matière de protection des mineurs (pornographie, pédophilie, etc.), d'apologie de crimes contre l'humanité, d'incitation à la haine raciale, au crime, au délit, au suicide, à la violence, au terrorisme, de règles de la concurrence et de comportement loyal en matière commerciale.
- du fait de l'enregistrement et/ou de l'exploitation d'un Code d'Accès et/ou d'un identifiant.

Dans le cadre du Service d'infogérance, le Client est expressément mis en garde que le Prestataire n'étant pas à l'origine de la transmission des données, ne sélectionnant pas le destinataire de la transmission et ne sélectionnant et ne modifiant pas les données faisant l'objet de la transmission, le Prestataire ne pourra être tenue pour responsable des données ainsi transmises.

Article 12. REVERSIBILITE DES SERVICES

En cas de cessation des relations contractuelles, pour quelque cause que ce soit, le Prestataire fera ses meilleurs efforts pour que le Client puisse bénéficier de la fourniture des Services pendant un délai de trente (30) jours calendaires maximum à compter de la réception de la lettre recommandée avec avis de réception indiquant la cessation desdites relations contractuelles, étant précisé que la réversibilité des Services ne peut pas bénéficier au Client en cas de défaut de paiement de ce dernier.
Le Prestataire s'efforcera de fournir au Client à l'expiration de la fourniture du Service, les éléments et informations nécessaires à cet effet.
Le Prestataire indique au Client qu'ils pourront définir les conditions et modalités pratiques de la réversibilité dans un plan de réversibilité élaboré par le Prestataire et validé par le Client. Les prestations d'assistance feront l'objet d'un devis en fonction du périmètre de réversibilité confié par le Client au Prestataire.

Paraphe
SL

Docusign Envelope ID: 6A3AF74C-35F8-81C4-800A-1E6C8AEDB93F

EverLink

Conditions Particulières – Services de téléphonie Mobile
En application des Conditions Générales

1. DEFINITIONS

Les termes suivants utilisés dans les présentes auront la signification qui suit :

« Cartes SIM » (Subscriber Identity Module) : la carte à puce du Terminal qui permet l'identification du Client par le réseau de l'Opérateur et sa connexion audit réseau à l'aide d'un Terminal.

« CDR » (Call Detail Record) : information concernant le détail de toutes les communications téléphoniques passées (heure, durée, emplacement, …), permettant la mise en place de la facturation.

« Clients finaux » : Les personnes morales, professionnel, entreprises et/ou associations, à l'exclusion de toute personne physique, qui ont souscrit à l'Offre de téléphonie mobile proposée par le client.

« Communications » (ou « Airtime ») : l'ensemble des communications électroniques émises par les Clients à l'aide de leur Cartes SIM, et décrites précisément ci-dessous « Description du Services ».

« Contrat » : le présent document.

« Données » : l'ensemble des données, y compris les Données Personnelles, transmises par le Cocontractant et exploitées par EverLink dans le cadre de la fourniture du Service. Le Cocontractant reste propriétaire de l'ensemble de ces Données, et il lui appartient d'en assurer la sauvegarde.

« Données Personnelles » : toute information transmise à l'occasion de la négociation ou de l'exécution du Contrat qui contiendrait des données à caractère personnel et/ou nominative relatives aux Clients, aux clients de l'Opérateur.

« EDGE » (Enhanced Data Rates for GSM Evolution) : amélioration du standard GPRS permettant un débit de données plus rapides.

« GPRS » (General Packet radio Service) : standard européen offrant la possibilité de transmettre et de recevoir des données (data) sur un réseau GSM.

« GSM » (Global System for Mobile) : Norme européenne pour les réseaux et terminaux mobiles.

« HSPA » (High Speed Packet Access) : est un ensemble de protocoles utilisés en téléphonie mobile pour améliorer les performances des protocoles UMTS.

« IMEI » (International Mobile Equipement Identity) : Numéro unique à 15 chiffres permettant d'identifier chacun des terminaux mobiles.

« Lancement Commercial » : le lancement commercial de l'Offre, c'est-à-dire la date à partir de laquelle le Cocontractant commercialise effectivement son Offre et met à disposition des Clients le Service.

« MMS » (Multimedia Messaging Services) : le MMS est une version enrichie du SMS permettant l'envoi et la réception de messages multimédias.

« MSISDN » (Mobile Systems International Subscriber Identity Number) : Numéro « connu du public » de l'usager.

« Offre » : l'offre de téléphonie mobile commercialisée au public par le Cocontractant, sur le Territoire. Les caractéristiques de l'Offre sont librement déterminées par le Cocontractant dans les limites prévues par le Contrat.

« PIN » (Personal Identification Number) : numéro d'identification personnel permettant d'identifier la carte SIM.

« PUK » (Personal Unblocking Code) : le PUK, ou clé de déblocage du PIN, est un code comportant 8 chiffres. Celui-ci sert à débloquer une carte SIM bloquée.

« Opérateur » : l'opérateur exploitant le réseau mobile mis à disposition de EverLink et du Cocontractant sur le Territoire.

« Service(s) » : l'ensemble des services fournis par EverLink au Cocontractant au titre du Contrat, et précisés ci-dessous « Description du Services » et/ou dans un bon de commande signé par les Parties. Sont notamment inclus dans les Services : les services de Communications ou d'Airtime, les Set Up ou frais de mise en place, les services d'accès fournis par l'Opérateur à EverLink et la fourniture des Cartes SIM au Cocontractant.

« SMS » (Short Message Service) : le SMS est un service proposé conjointement à la téléphonie mobile qui permet de transmettre des messages textuels de petite taille (limités à 160 caractères)

« Terminal » : l'équipement radioélectrique terminal conforme à la réglementation en vigueur qui, doté d'une Carte SIM activée sur le réseau de l'Opérateur conformément au Contrat, permet la connexion audit réseau en vue d'émettre des Communications.

« Territoire » : le territoire défini dans l'article « Territoire » sur lequel EverLink fournit les Services au Cocontractant.

« UMTS » (Universal mobile Telecommunications System) : c'est l'une des technologies de téléphonie mobile de troisième génération utilisée par les réseaux actuels. Elle permet de faire transiter davantage de données simultanément et offre un débit bien supérieur à ceux permis par GSM, GPRS et EDGE.

Les mots « **jour** », « **semaine** » et « **mois** » auront, respectivement, les significations suivantes : « jour ouvré en France », « semaine calendaire » et « mois calendaire ».

2. DESCRIPTION DU SERVICE

Les services de téléphonie mobile suivants seront mis à disposition des utilisateurs finaux qui disposeront de cartes SIM activées sur le réseau d'Orange ou de SFR :

2.1 Services Voix :

Appels voix sortants depuis la France métropolitaine sur réseau 2G, 3G ou 4G de l'opérateur et en roaming depuis un réseau étranger partenaire ;
Appels voix entrants depuis la France métropolitaine sur le réseau 2G, 3G ou 4G de l'opérateur et en roaming depuis un réseau étranger partenaire ;
Appels voix vers les numéros d'urgence depuis la France métropolitaine sur le réseau 2G, 3G ou 4G de l'opérateur.

Services de téléphonie inclus : Appel en attente, présentation du numéro, renvois d'appels conditionnels, secret appel par appel, accès à la messagerie vocale.

2.2 Services SMS :

- Envoi de SMS depuis la France métropolitaine sur le réseau 2G, 3G ou 4G de l'opérateur et en roaming depuis un réseau étranger partenaire ;
- Réception de SMS depuis la France métropolitaine sur le réseau 2G, 3G ou 4G de l'opérateur et en roaming depuis un réseau étranger partenaire.

2.3 Services MMS :

- Envoi de MMS depuis la France métropolitaine sur le réseau 2G, 3G ou 4G de l'opérateur et en roaming depuis un réseau étranger partenaire
- Réception de MMS depuis la France métropolitaine sur le réseau 2G, 3G ou 4G de l'opérateur et en roaming depuis un réseau étranger partenaire
- Dans le cas où le terminal de l'utilisateur final n'est pas compatible avec le service MMS, la réception de MMS ne sera pas possible. Il recevra alors un SMS pour l'informer de la non compatibilité de son terminal.

2.4 Services DATA :

- Echange de données depuis la France métropolitaine sur le réseau 2G, 3G ou 4G de l'opérateur et en roaming depuis un réseau étranger partenaire

Service de téléphonie mobile comprend : La mise à disposition de Cartes SIM, la portabilité du numéro mobile de l'utilisateur final ou l'attribution d'un nouveau numéro mobile, ainsi que la fourniture d'un service de téléphonie mobile permettant d'émettre et de recevoir des appels vocaux dans la zone de couverture du réseau de l'opérateur prestataire

3.OPTIONS & SERVICES

Services optionnels activables sur les cartes SIM

L'activation de services optionnels est laissée au choix du client dans le bon de commande.
Ces services optionnels sont :

- L'option international : l'utilisateur sera autorisé à passer un appel depuis la France vers un pays étranger ;
- L'option roaming : l'utilisateur sera autorisé à passer un appel depuis un réseau étranger vers la France ou un autre réseau étranger ;
- L'option 4G : l'utilisateur sera autorisé à utiliser le réseau téléphonique en 4G ;
- L'option iPhone : l'utilisateur sera autorisé à bénéficier des fonctionnalités spécifiques à l'iPhone (messagerie vocale visuelle, modem & partage de connexion)

Modification d'une carte SIM

Il existe différents types de modifications :

- Modification des options
- Suspension totale de la ligne
- Interdiction des appels sortants
- Réactivation (dans le cas où la ligne était suspendue)
- Résiliation de ligne
- SIM Swap
- Annulation de portabilité

Suspension totale de ligne

La suspension totale de ligne vise à suspendre temporairement la ligne de l'utilisateur. Tous les services disponibles sur la ligne seront suspendus.

Paraphe
SL

Docusign Envelope ID: 6A3AF74C-35F8-81C4-800A-1E6C8AEDB93F

Interdiction des appels sortants

L'interdiction des appels sortants sur la ligne vise à suspendre temporairement sur la ligne seulement les services :

- Voix sortante nationale et internationale
- Voix en roaming entrant et sortant (dans le cas où le service est activé)
- SMS & MMS sortants
- Accès à la data (dans le cas où le service est activé)

Réactivation de la ligne

Dans le cas où une suspension totale ou une interdiction des appels sortants a été activée sur la ligne, la remise en fonctionnement normal de la ligne se fera via une demande de Réactivation de ligne. L'ensemble des services disponibles sur la ligne avant la suspension seront réactivés.

Résiliation de la ligne

Lorsque le client effectuera une demande de résiliation de ligne pour une carte SIM donnée, EverLink désactivera la carte SIM sur le réseau de l'opérateur mobile hôte. La carte SIM ne sera donc plus utilisable.

SIM Swap

Le SIM Swap correspond au remplacement d'une carte SIM associé à un MSISDN par une nouvelle en cas de perte, vol ou disfonctionnement d'une carte SIM.

Annulation de portabilité

Lorsqu'une demande d'activation avec portabilité aura été effectuée, le client a la possibilité de demander l'annulation de cette portabilité, jusqu'à 2 jours ouvrés avant la date de portabilité choisie.

Annuaire Universel

Le client s'engage à transmettre à EverLink les données relatives aux utilisateurs finaux, sur toute demande qui lui serait présentée en vue d'éditer un annuaire universel ou de fournir un service universel de renseignements, conformément aux obligations légales et réglementaires en termes de publication des listes d'abonnés ou d'utilisateurs de services de communications électroniques. A cet effet, le client s'assurera du consentement préalable de ses utilisateurs finaux pour toute inscription de données à caractère personnel les concernant dans des listes d'abonnés ou d'utilisateurs destinées à être publiées dans les annuaires ou consultables par l'intermédiaire d'un service de renseignements.

4. NUMEROS MOBILES

EverLink fournira au client des numéros de téléphone (MSISDN), appartenant au plan public de numérotation dans le Territoire correspondant aux services téléphoniques mobiles et dont l'Opérateur ou EverLink est attributaire.

EverLink se réserve le droit, sans avoir à indemniser le client, pour des raisons de changement du plan de numérotation national, de modifier le (ou les) numéro(s) des utilisateurs finaux, après en avoir avisé le client avec un délai de préavis raisonnable, sans que celui-ci puisse s'y opposer ni réclamer l'indemnisation d'un quelconque préjudice.

5. PORTABILITE

Afin de permettre à tout Client de conserver son numéro tout en changeant d'opérateur, et ce conformément à la législation en vigueur « Loi du 3 janvier 2008 pour le développement de la concurrence au service des consommateurs », le client s'engage à se conformer aux demandes de portabilité des utilisateurs finaux dans les conditions prévues ci-dessous. Dans le cadre d'une portabilité sortante, il est entendu que le client utilisera le numéro RIO (Relevé d'Identité Opérateur) fourni par EverLink.

Lorsque le client fait une demande de souscription avec portabilité, celui-ci doit fournir son numéro (MSISDN) et son Relevé d'Identité Opérateur (RIO).

Il est de la responsabilité du client de vérifier l'identité du client utilisateur final souhaitant faire porter son numéro de téléphone mobile. Pour rappel, les conditions nécessaires à la réussite du portage et les conséquences de sa demande sont :

- Le droit à la portabilité est acquis sous réserve du respect des critères d'éligibilité, notamment que le numéro porté doit toujours être actif chez l'ancien opérateur le jour du portage ;
- La demande de portabilité du numéro vaut demande de résiliation du contrat de l'abonné auprès de son ancien opérateur en ce qui concerne le numéro porté ;
- La résiliation du contrat prend effet avec le portage effectif du numéro, sans préjudice des dispositions contractuelles relatives aux durées minimales d'engagement.

Si l'ensemble de ces conditions est respecté, le client fait signer un mandat au client utilisateur final pour effectuer l'ensemble des actes nécessaires à sa demande de portabilité auprès de l'opérateur donneur.

Au jour de la portabilité demandé, après une coupure de service, qui peut durer entre 15 minutes et 4 heures, le numéro de l'abonné devient actif sur la nouvelle carte SIM. Théoriquement, le basculement est automatique, il suffit d'insérer la nouvelle carte SIM dans un terminal mobile. Il peut néanmoins y avoir un court délai de transition d'environ 2 heures.

6. CARTE SIM

Le client n'emporte aucun transfert de propriété des applications logicielles, éléments de nature intellectuelle ou toute autre fonction incorporée dans la Carte SIM permettant notamment l'interface avec des éléments du réseau de l'Opérateur et/ou de l'Infrastructure de EverLink. Ces applications, éléments ou fonction restent la propriété de l'Opérateur et/ou de EverLink, selon le cas.

Le client est réputé gardien des applications logicielles, éléments intellectuels et autres fonctions incorporées dans les Cartes SIM qui lui sont confiées dans le cadre de l'exécution du Contrat. Il apporte, dans la garde des éléments incorporés aux Cartes SIM, les mêmes soins qu'il apporte dans la garde des choses qui lui appartiennent. Il est responsable de leur bonne conservation conformément aux dispositions des articles 1927 et suivants du Code civil, ainsi que des dégradations affectant leur conditionnement.

En cas de destruction, de dégradation, de perte ou de vol de Cartes SIM le client a l'obligation de communiquer immédiatement à EverLink les numéros IMSI concernés.

Le client reste, en tout état de cause, responsable des utilisations frauduleuses des Cartes SIM perdues, volées préalablement à la remise de la Carte SIM à un Client et doit faire son affaire des suites de ces utilisations frauduleuses et de l'ensemble des dommages y afférents.

En cas de vol, de perte ou de défectuosité de la Carte SIM, le client fait également son affaire personnelle du renouvellement de la Carte SIM, selon les modalités ci-dessous.

Le client est responsable de l'utilisation de sa Carte SIM, même sur un terminal qui ne lui appartient pas.

Vol et perte de la carte SIM et/ou d'un Terminal

Le client s'engage à ne pas faire intervenir les services de EverLink dans le cas où l'origine de l'avarie est due à une défaillance du Terminal. En cas de perte ou de vol, le client s'engage à en avertir immédiatement EverLink, étant entendu que le client reste responsable des conséquences de l'utilisation des Cartes SIM volées.

7. TERMINAUX

Le Client s'engage à ne pas acquérir ou louer de matériel radioélectrique (mobiles et périphériques) non agréés pour les réseaux 2G, 3G ou 4G par les autorités compétentes en la matière. Il est responsable des conséquences de l'utilisation d'un matériel non agrée. Le Client doit s'informer de la compatibilité de son Terminal avec l'usage qu'il souhaite en faire (SMS, MMS, DATA, mail, visio,...).

8. FOURNITURE DES CDR

Appels internationaux et roaming

Dans le cas d'appels internationaux ou en roaming, l'envoi des CDRs est dépendant des opérateurs mobiles étrangers concernés par l'appel, et leur transmission peut s'effectuer jusqu'à 60 jours après que l'appel eut été passé.

9. FOURNITURE DE SERVICE ET RESPONSABILITE

EverLink ne saurait être tenu responsable des perturbations causées aux Services par des tiers, des cas de force majeure, des aléas climatiques ou électromagnétiques, des travaux d'entretien, de maintenance ou d'évolution effectués par l'Opérateur sur son réseau.

Fraude

Le client reconnaît expressément que la lutte contre la fraude visant son Offre relève de sa seule responsabilité. Il revient au client de décider des moyens qu'il met en œuvre en vue d'anticiper, de détecter, d'éviter ou de faire cesser les cas de fraudes sur son Service sans qu'il ne puisse exiger de EverLink une autre intervention que celles décrites ci-dessous, ni lui imputer une quelconque responsabilité en cas de survenance de cas de fraudes.

EverLink fera ses meilleurs efforts pour informer le client dans les meilleurs délais dans le cas où elle suspecte ou détecte une utilisation frauduleuse du Service.

Dans le cas où le client suspecte une fraude sur son Service, le client peut demander à EverLink des informations, EverLink devant répondre au client le plus rapidement possible, la réponse n'étant pas en soi nécessairement une résolution de la fraude.

Dans le cas où le client dispose des éléments lui permettant de constater une fraude avérée à son Service et que la résolution de cette fraude implique nécessairement l'intervention de EverLink, le client en informe EverLink le plus rapidement possible. EverLink intervient en vue de suspendre la ou les Carte(s) SIM frauduleuse(s) dans les meilleurs délais. En tout état de cause le client reste responsable de l'utilisation des Cartes SIM frauduleuses. Dans le cas d'usage frauduleux du Service, quelle qu'en soit la cause ou les modalités, le client demeure redevable à l'égard de EverLink de toutes ses obligations et notamment de tout paiement prévu au Contrat.

Paraphe

Docusign Envelope ID: 6A3AF74C-35F8-81C4-800A-1E6C8AEDB93F

Le client s'engage à prendre en charge toutes mesures consécutives à une obligation souscrite par EverLink à l'égard de toute autorité, institution ou tout autre tiers dans le but de lutter contre une quelconque fraude à ses services ou ses offres.
Le client reconnaît expressément que EverLink est autorisé, sans encourir de responsabilité à l'égard du client, à modifier unilatéralement et/ou suspendre immédiatement le Service en vue de lutter contre des cas de fraude qui lui portent directement de graves préjudices financiers. Dans cette hypothèse, EverLink en informe le client dans les meilleurs délais. En toute hypothèse, ces mesures de modification et/ou de suspension ne pourront porter que sur le service fourni aux Clients concernés par les cas de fraude ou d'utilisation abusive.

10. OBLIGATIONS CLIENT

Le client s'interdit de mettre en œuvre et de permettre tout usage des Services qui pourrait porter atteinte au réseau de l'Opérateur, ou aux services fournis par EverLink, tel que, notamment :

- l'utilisation de « passerelle » ou de « simbox » dont l'objet est de détourner le trafic fixe vers mobile en trafic mobile vers mobile ;
- les usages susceptibles de dégrader la qualité du fonctionnement de l'Opérateur tels que les usages de type peer-to-peer ou newsgroup (service permettant le partage entre utilisateurs de ressources mises à disposition par l'un d'eux ou d'un serveur sur le réseau).

En cas de non-respect par le client des engagements mentionnés ci-dessus, et sans préjudice du droit pour EverLink de demander le cas échéant des dommages et intérêts supplémentaires, le client reconnaît à EverLink le droit de lui facturer, à titre de pénalité, une somme correspondant à la pénalité que EverLink supporte lui-même vis-à-vis de l'Opérateur.
Le client s'engage à n'utiliser que des terminaux mobiles conformes aux normes applicables sur le Territoire et reconnaît qu'il lui revient de s'assurer de leur compatibilité et de leur bon fonctionnement sur le réseau de l'Opérateur, préalablement à leur utilisation.

Le client s'engage à :

- Respecter les lois et règlements en vigueur, notamment en matière de télécommunications ;
- Informer immédiatement et par écrit EverLink de tout changement intervenu dans un de ses éléments d'identification, et notamment, de tout changement d'adresse au moins trente (30) jours avant le changement effectif ;
- Ne pas utiliser les services dans un but ou d'une manière contraire aux lois et règlementations en vigueur ;
- Fournir tous les justificatifs originaux nécessaires lors de l'ouverture de son compte ;
- Utiliser la carte SIM EverLink exclusivement dans un équipement mobile GSM compatible avec le service EverLink et de ne pas l'utiliser dans un esprit contraire aux principes de l'offre EverLink ;
- Ne pas utiliser les cartes SIM dans des modems/routeurs à l'usage de la data exclusivement ;
- Ne pas utiliser et/ou commercialiser les cartes SIM avec un « boîtier de raccordement radio », un « hérisson » ou une « simbox » sous peine de sanctions ;
- Garantir à EverLink la confidentialité de toutes les informations qui lui seront fournies ainsi que la sauvegarde de tous les biens mis à sa disposition ;
- Ne pas utiliser le service de EverLink à des fins commerciales facturées spécifiquement ou intégrées
- Informer immédiatement EverLink et ce, par tout moyen, de la perte ou du vol de sa (ses) carte(s) SIM, afin que sa (ses) ligne(s) soi(en)t mise(s) hors service ;
- Informer immédiatement EverLink du détournement et/ou de l'utilisation non autorisée d'une ou plusieurs lignes.

11. MODIFICATION

EverLink se réserve la possibilité de modifier unilatéralement, avec un préavis de deux (2) mois, les tarifs et leur structure en adressant au client un courrier par lettre recommandée avec accusé de réception, dans les hypothèses suivantes :

- Evolution du cadre légal et réglementaire s'appliquant à la téléphonie mobile ;
- Décision judiciaire, d'une autorité de régulation, de concurrence ou de l'Union Européenne, s'appliquant à la téléphonie mobile ;
- Modification importante, et indépendante des Parties, des conditions économiques s'appliquant à la téléphonie mobile.

De convention expresse, toute évolution tarifaire ne saurait avoir de caractère rétroactif, à l'exception de l'hypothèse dans laquelle cette évolution rétroactive serait imposée par une disposition légale, réglementaire et/ou par une décision contraignante d'une autorité judiciaire, de régulation, de concurrence ou de l'Union européenne.
De plus, EverLink se réserve le droit de changer d'opérateur, avec un préavis de un (1) mois, sans que cela puisse remettre en cause le présent contrat.
EverLink s'engage à fournir de nouvelles cartes SIM permettant l'utilisation du service.

12. SUSPENSION / INTERRUPTION DU SERVICE

EverLink est en droit, sans encourir la moindre responsabilité envers le client, de suspendre, totalement ou partiellement, l'exécution du Contrat dans les cas suivants :

- Manquement grave du client à l'une de ses obligations contractuelles essentielles, ou utilisation du Service dans des conditions non conformes à celles définies dans le Contrat. Sauf si le client ne respecte pas ses obligations prévues à l'article « Obligations du client », auxquels cas la suspension pourra être immédiate, la suspension du Service ne peut intervenir que dans un délai de (10) jours à compter d'une mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception restée sans effet.
- Dans les hypothèses prévues aux articles « pré requis », « assurance », « fraude », « force majeure », « garantie »
- Il existe des circonstances, notamment l'incompatibilité de l'équipement (y compris le Terminal) utilisé par le Client, pouvant causer un dommage au réseau de l'Opérateur ou perturber la fourniture des services de l'Opérateur à ses propres clients. La suspension sera alors immédiate et sera suivie d'une notification officielle envoyée par lettre recommandée avec accusé de réception.
- L'action, ou l'inaction, du Cocontractant porte ou risque de porter gravement atteinte au bon fonctionnement du service ou du réseau de l'Opérateur, et/ou au bon fonctionnement des services de EverLink. La suspension intervient immédiatement et est suivie d'une mise en demeure de rectifier le manquement adressée par lettre recommandée avec accusé de réception.
- L'Opérateur ou EverLink sont requis par les autorités publiques de suspendre le Service. La suspension intervient dans les délais compatibles avec la demande des autorités publiques après information du client.
- La licence de l'Opérateur, de EverLink ou de son fournisseur est suspendue par les autorités publiques. La suspension intervient dans les délais compatibles avec la demande des autorités publiques après information du client.

Dans l'hypothèse où, par application du présent article, le Service est totalement suspendu pendant un (1) mois consécutivement, il est expressément convenu que chacune des Parties pourra résilier immédiatement le Contrat. Cependant, cette résiliation de plein droit ne pourra avoir lieu qu'un (1) mois après l'envoi d'une mise en demeure notifiée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou tout acte extrajudiciaire déclarant l'intention d'appliquer la présente clause.

13. DUREE

- La durée initiale (ci-après désignée « Période Initiale ») d'un Service est de soixante (60) mois sauf mention contraire dans le Bon de Commande. Le service prend effet à la date de signature du bon de commande par le client et se poursuit de manière irrévocable jusqu'à la fin de la durée initiale. La durée du service court à compter de la date d'échéance du premier prélèvement périodique du service.
- A l'expiration de sa Période Initiale, la durée du Service sera tacitement reconduite pour douze (12) mois (chaque période de reconduction sera ci-après désignée « Période de Reconduction »).
- Chacune des Parties pourra demander à l'autre Partie de cesser la fourniture d'un Service six (6) mois avant la date d'expiration de la Durée Initiale ou de toute Période de Reconduction par envoi à l'autre Partie d'une Notification dans les formes prévues ci-après.
- Par ailleurs, le Client pourra également demander au Prestataire de cesser à tout moment la fourniture d'un Service, sous réserve de lui adresser un préavis écrit (ci-après désigné « Résiliation Anticipée »). En cas de Résiliation Anticipée, le Client s'engage à payer au Prestataire tous les frais de résiliation anticipée (devant être entendus comme des frais d'interruption anticipée du Service et non comme des pénalités) décrits dans les Conditions Générales et Particulières (ci-après désignés « Frais de Résiliation Anticipée »). Le Client s'engage à payer les Frais de Résiliation Anticipée dans les quinze (15) jours suivant la date d'envoi de la Notification au Prestataire. Dans le cas contraire, Everlink Services pourra suspendre le service ainsi que les autres services qui auraient pu être conclus avec entre le client aux présentes, le prestataire ou l'une des Sociétés de son Groupe (art. 145 du C. G. I.), si le prestataire y a convenance.

14. RESILIATION

Sans qu'il y ait besoin d'aucune formalité judiciaire, le client reconnaissant avoir été mis en demeure par les présentes, le présent contrat peut être résilié de plein droit, si bon semble au prestataire, dans les cas suivants

- En cas de manquement à l'une quelconque de ses obligations essentielles issues du Contrat et notamment l'obligation de paiement des factures tel que défini à la clause 7 ci-dessus, la Partie non fautive adressera à la Partie défaillante une Notification de défaut lui indiquant la nature de son manquement au titre du Contrat.
- Si, la Partie défaillante n'a pas remédié à son manquement dans les huit (8) jours suivant l'envoi de la Notification de défaut, la Partie non fautive pourra alors, par l'envoi à la Partie défaillante d'une Notification de résiliation, prononcer la résiliation du Contrat de revente unilatéralement, automatiquement sans indemnité et sans qu'il soit besoin d'avoir recours aux juridictions compétentes pour la confirmer. Cette résiliation sera alors immédiate et prendra effet au jour de l'envoi de la Notification de résiliation.

Paraphe SL

Docusign Envelope ID: 6A3AF74C-35F8-81C4-800A-1E6C8AEDB93F

- Par ailleurs, nonobstant ce qui précède et dans la mesure où cela lui est permis par les dispositions légales applicables, l'une quelconque des Parties pourra prononcer, par l'envoi d'une Notification de résiliation à l'autre Partie, immédiatement, automatiquement sans indemnité et sans qu'il soit besoin d'avoir recours aux juridictions compétentes pour la confirmer, la résiliation du Contrat si l'autre Partie engage ou voit s'engager à son encontre (i) une procédure de conciliation et/ou de rééchelonnement de ses dettes envers ses créditeurs ; (ii) une procédure d'aide aux entreprises en difficulté ; (iii) une procédure de redressement ou de liquidation judiciaire ou toute autre procédure similaire.
- Le fait pour la Partie non fautive de ne pas mettre en œuvre son droit de prononcer une résiliation en cas de survenance de l'une des possibilités de résiliation unilatérale prévues aux présentes ne saura être considéré comme une renonciation à l'exercice éventuel ultérieur de ce droit.
- L'exercice du droit de résiliation de l'une ou l'autre Partie dans les cas prévus aux présentes ne saurait en aucun cas porter atteinte à leurs droits d'exercer toutes actions ou procédures à leur disposition ni à leurs éventuels droits à compensation en dommages-intérêts devant les juridictions compétentes. Notamment, dans l'hypothèse de la résiliation unilatérale du Prestataire, conformément aux dispositions du présent Article 10, le Prestataire pourra (sans préjudice de l'exercice de ses autres droits et recours) réclamer au Client le paiement des mêmes frais de résiliation anticipée que ceux que le Client aurait payés en cas de Résiliation Anticipée par ce dernier.
- Modification de la situation du client et notamment décès, redressement judiciaire, liquidation amiable ou judiciaire, cessation d'activité, cession du fonds de commerce, de parts ou d'actions du locataire, changement de forme sociale ;
- Dans le cas où le client est éligible aux services qu'il a souscrit, le refus d'installation et/ou du déploiement de son installation pour quelque raison que ce soit sera considéré par EverLink comme une résiliation anticipée du fait du client.
- La résiliation entraîne de plein droit, au profit du prestataire, le paiement par le client ou ses ayants droit, en réparation du préjudice subi en sus des prestations impayées et de leurs accessoires, de frais de résiliation anticipés
- Frais de résiliation anticipée

  Si le client décide d'interrompre un service avant l'échéance, moyennant le respect d'un préavis de de quatre-vingt-dix (90) jours, pour quelque raisons que ce soit, non imputable à EverLink Services, il sera redevable d'une indemnité de résiliation correspondant à 95% du montant global des redevances ou forfaits restant à courir jusqu'au terme du contrat. En effet, le présent contrat tant par sa durée que par le matériel, les abonnements ou les logiciels entretenus, a été à l'origine du recrutement par EverLink services de personnel hautement qualifié et du maintien en stock de matériels, outils et pièces détachées afin de faire face à ses obligations contractuelles pendant toute la durée du contrat. Les parties reconnaissent que cette clause ne saurait s'analyser en une clause pénale telle que définie à l'article 1152 du code civil mais constitue une faculté offerte au seul Client de mettre fin de manière anticipée à ses engagements contractuels à l'égard de la société EverLink Services.

  Si le contrat est résilié pour l'un des motifs visés au présent article, tous les autres contrats qui auraient pu être conclus entre le client aux présentes, le prestataire ou l'une des Sociétés de son Groupe (art. 145 du C. G. I.) sont, si le prestataire y a convenance, résiliés de plein droit.

14. TARIFS ET COUTS

En contrepartie de la fourniture des Services, le Client devra payer les redevances et frais suivants : frais initiaux et redevances mensuelles. Les Frais d'Utilisation sont facturés pour le trafic téléphonique généré par le Client conformément au tarif du EverLink en vigueur au jour de la facturation.

Les Frais d'Utilisation pourront être modifiés par EverLink à tout moment sous réserve d'en informer le Client au moins sept (7) jours à l'avance. Néanmoins, le Client pourra de plein droit refuser toute augmentation des Frais d'Utilisation et résilier le Contrat en cours sans Frais de Résiliation Anticipée en adressant une Notification à EverLink avec un préavis de trente (30) jours dans l'hypothèse où cette augmentation ne résultant pas d'une décision d'une autorité administrative nationale ou internationale ou de toute autre autorité compétente ou d'un événement échappant raisonnablement au contrôle du EverLink.

15. FORFAITS ILLIMITES ET FAIR-USE

Les forfaits full illimité incluent :

- les appels nationaux fixe (vers 01, 02, 03, 04, 05 et 09) et mobile (vers 06 et 07) en illimité
- les SMS nationaux (vers 06 et 07) en illimité;
- la data illimité jusqu'au fair-use défini et réduit au-delà

Dans les limites suivantes :

- l'utilisateur n'appelle pas au cours du mois plus de 40h ou plus de 150 numéros différents ;
- l'utilisateur n'envoie pas plus de 1000 SMS ou pas plus de 50 destinataires différents ;
- les renvois permanents d'appels ne sont pas inclus.

Les communications pour les Utilisateurs ne répondant pas à ces critères seront facturées à la minute selon la tarification. EverLink se réserve la possibilité de facturer ces minutes rétroactivement et de suspendre immédiatement l'illimité sur ces comptes, en cas de non-respect de ces conditions, d'utilisation frauduleuse ou « non » raisonnable de l'offre

Cas du dépassement du fair-use

Dans le cadre du forfait illimité, le dépassement du fair-use entraine le bridage Data de la ligne en France et la coupure Data de la ligne en roaming.

16. EUROTARIF

L'Eurotarif est appliqué automatiquement pour toutes les communications mobiles émises depuis et vers l'Union Européenne (EEA). Le Client bénéficie de services d'itinérance en Europe dans les mêmes conditions qu'en France métropolitaine, sous réserve de résider en France métropolitaine ou de justifier de liens stables avec la France métropolitaine, et dans la limite d'une utilisation normale ou non abusive

Afin de déterminer une utilisation abusive ou anormale des services d'itinérance, EverLink peut se fonder sur l'un des quatre indicateurs suivants :

- consommation nationale moins élevée que la consommation en itinérance, indépendamment sur les composantes « Voix », « SMS & MMS » ou « Data » ;
- présence nationale moins importante que la présence en itinérance ;
- inactivité prolongée d'une carte SIM donnée, associée à une utilisation en itinérance très fréquente, voire exclusive,
- activation et l'utilisation en série de multiples cartes SIM par le même client en itinérance.

EverLink observera pendant une période de 3 mois consécutifs si l'un de ces éléments est vérifié. Dans ce cas, EverLink pourra facturer rétroactivement et pour les mois en cours, les tarifs « surcharge » aux consommations réalisées en dehors de la France. EverLink se réserve le droit de résilier les abonnements concernés avec un préavis de 15 jours.

17. CONDITIONS SUPPLEMENTAIRES

Le Client sera exclusivement responsable d'un Code d'Accès et de toute utilisation du Service avec son Code d'Accès. Le Client notifiera immédiatement à EverLink la perte, le vol d'un Code d'Accès ou du fait qu'il a des raisons de croire qu'un Code d'Accès a été découvert. S'il estime que cela est nécessaire, EverLink pourra désactiver et remplacer immédiatement un Code d'Accès (ou demander au Client d'en choisir un nouveau).

18. OBJECTIFS DE QUALITE DE SERVICE

EverLink prendra en charge cinq jours sur sept (5/7), entre 9H00 et 18H00 les Défaillances de fonctionnement du Service, (i) sur incident détecté par EverLink ou (ii) le cas échéant signalé par le Client (ci-après désignés indistinctement « la Notification de Défaillance ») qui devra apporter sa pleine coopération à EverLink pour déterminer la cause du problème afin de le résoudre. Toute Notification de Défaillance, dans le cas où la Défaillance est signalée par le Client, devra se faire par l'envoi d'un e-mail à l'adresse support@EverLink.fr, via le site Internet EverLink et/ou par téléphone au numéro 01 76 21 00 10 ou toute autre adresse ou numéro ultérieurement communiqué au Client par EverLink. Le Client se verra remettre un numéro de Notification de Défaillance. En cas de Défaillance, EverLink s'efforcera de réaliser les objectifs de qualité de service suivants (ci-après individuellement désignés « Objectif de Qualité de Service ») :

Sur un mois, EverLink s'efforcera de rendre le Service disponible au moins 99,85% du temps (ci-après désignés « Objectif de Disponibilité du Service »), ce temps de disponibilité étant calculé sur la base des Notifications de Défaillance du Client adressé au EverLink au cours de la période susmentionnée. Le Client pourra si un Objectif de Disponibilité du Service n'est pas atteint durant un mois, sur demande, bénéficier auprès du EverLink d'un avoir égal à un pourcentage :

- des Frais Fixes payables au titre du mois au cours duquel est intervenue la Défaillance
- la moyenne des Frais d'Utilisations payables au titre des trois mois précédents le mois au cours duquel est intervenue la Défaillance et ce, tel que mentionné dans le tableau ci-dessous :

Disponibilité	Montant de l'avoir
De 99,85% à 99,5%	5%
De 99,5% à 97%	10%
Moins de 97%	20%

EverLink 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 et de remplacer tout Equipement défaillant mis à disposition du Client ou vendu au Client (si la période de garantie est toujours en cours) dans les quarante-huit (48) heures à compter de la constatation par EverLink de la défaillance de l'Equipement (ci-après désignés « Objectif de Rétablissement du Service »). Aucune pénalité ne sera due par EverLink si l'Objectif de Rétablissement du Service n'est pas atteint.

Paraphe

Docusign Envelope ID: 6A3AF74C-35F8-81C4-800A-1E6C8AEDB93F

Les pénalités libératoires mentionnées aux articles 4.2 et 4.3 ci-dessus ne s'appliquent pas, et aucun avoir ne sera émis, pour la période au cours de laquelle le Service fait l'objet d'une Défaillance en raison de l'une des causes suivantes (ci-après individuellement désignés un « Evénement Excusable ») : (i) un équipement ou un service non fourni par EverLink (ii) les actes ou omissions du Client (iii) une maintenance planifiée (iv) un trafic du réseau qui excède la capacité du Service (v) les actes ou omissions de France Télécom ou de tout autre opérateur de télécommunication (vi) l'indisponibilité du Client, ou autre manquement de celui-ci, à coopérer raisonnablement avec EverLink afin de rétablir le Service.
L'émission par EverLink d'avoir est soumise aux limites suivantes :

- le montant d'avoir pour Objectif de Qualité de Service émis sur toute période de 30 jours consécutifs sera plafonné à 20% des Frais Fixes et des Frais d'Utilisation mensuels dus au titre du Service défaillant;
- les avoirs résiduels ne seront pas reportés à des périodes ultérieures.

Paraphe

SL

Docusign Envelope ID: 6A3AF74C-35F8-81C4-800A-1E6C8AEDB93F

EverLink

APPELS INTERNATIONAUX DANS FORFAIT EVER CALL

110 destinations internationales :

Açores, Açores Mobile, Afrique Du Sud, Algérie, Allemagne, Allemagne Mobile, Andorre, Andorre Mobile, Angleterre, Angleterre Mobile, Argentine, Australie, Autriche, Autriche Mobile, Belgique, Belgique Mobile, Brésil, Bulgarie, Bulgarie Mobile, Canada, Canada Mobile, Chili, Chine, Chypre, Chypre Mobile, Corée Du Sud, Costa Rica, Croatie, Croatie Mobile, Danemark, Danemark Mobile, Espagne, Espagne Mobile, Estonie, Estonie Mobile, États-Unis, États-Unis Mobile, Etats-Unis Hawaï, Finlande, Finlande Mobile, Guadeloupe, Guadeloupe - Mobile, Guam, Guyana, Guyana Mobile, Grèce, Grèce Mobile, Hong Kong, Hongrie, Hongrie Mobile, Irlande, Irlande Mobile, Inde, Islande, Israël, Italie, Italie Mobile, Japon, La Réunion, La Réunion Mobile, Lettonie, Lettonie Mobile, Lituanie, Lituanie Mobile, Luxembourg, Luxembourg Mobile, Malaisie, Malte, Malte Mobile, Martinique, Martinique Mobile, Maroc, Mayotte, Mayotte Mobile, Mexique, Monaco, Monaco Mobile, Norvège, Norvège Mobile, Nouvelle Zélande, Panama, Paraguay, Pays-Bas, Pays-Bas Mobile, Pérou, Pologne, Pologne Mobile, Porto Rico, Portugal, Portugal Mobile, Tchéquie, Tchéquie Mobile, Roumanie, Russie, Singapour, Slovaquie, Slovaquie Mobile, Slovénie, Slovénie Mobile, Suède, Suède Mobile, Suisse, Suisse Mobile, Taïwan, Thaïlande, Turquie, Vatican, Vatican Mobile, Venezuela, Vietnam

EverLink

Paraphe
SL