

## CONDITIONS PARTICULIERES AJ PHONE DES SERVICES VOIX FIXE ET DATA

**1. DEFINITIONS :** En complément des définitions des Conditions Générales de Souscription (ci-après "les Conditions Générales") de AJ PHONE, ci-après dénommée AJ PHONE, les termes suivants utilisés dans les présentes Conditions Particulières auront la signification qui suit.

Desserte Interne désigne l'ensemble des infrastructures et équipements nécessaires à l'acheminement du Service (notamment génie civil, chemins de câbles, câbles, etc.) entre le premier point de terminaison de la boucle locale situé sur le Site (la tête de câble de l'opérateur historique) et l'Équipement Terminal.

Emplacement de l'Équipement Terminal désigne l'emplacement, dans le Site, en général un local technique, dans lequel l'Équipement Terminal doit être installé, tel qu'indiqué par le Client.

Équipement du Client désigne tout équipement ou logiciel, sous la responsabilité du Client ou de ses fournisseurs, nécessaire à la fourniture du Service et notamment les PABX.

Équipement Terminal désigne l'équipement actif de terminaison, fourni par AJ PHONE, connecté aux Équipements du Client lui permettant d'utiliser le Service fourni via un Lien d'Accès.

Interruption désigne une indisponibilité totale du Service sur un Site exclusivement imputable au Réseau, à l'exclusion des dysfonctionnements ayant un impact mineur sur l'utilisation du Service tels que les microcoupures, temps de réponse longs, appels n'aboutissant pas vers une destination, etc.

Lien d'Accès désigne la liaison de raccordement direct établie par AJ PHONE conformément aux présentes Conditions Particulières entre son Réseau et le point d'entrée d'un Site.

Ligne désigne la ou les lignes téléphoniques fixes du Client pour lesquelles ce dernier a souscrit au Service de Téléphonie.

Notification de Raccordement désigne la notification adressée par AJ PHONE au Client lorsqu'un Site bénéficiant du Service de Téléphonie Sortant est prêt à être raccordé au Service de Téléphonie Entrant/Sortant par AJ PHONE via un Lien d'Accès ou lorsqu'un Site entre dans la Zone de Couverture DSL.

OBL désigne l'opérateur de boucle locale auquel est raccordé le Client.

Point d'Accès au Service désigne le port Ethernet de l'Équipement Terminal. Le Point d'Accès au Service matérialise la limite de responsabilité d'AJ PHONE.

Organismes Compétents désigne AFNOC et INTERNIC selon que le Nom de Domaine choisi se trouve dans l'extension «.fr », «.com », «.net », «.org », «.biz », «.info ».

PABX désigne les Équipements, matériels et logiciels du Client assurant la commutation des communications téléphoniques filaires et sans fil, et apportant des services à valeur ajoutée tels que messagerie (vocale et/ou de l'écrit), systèmes de gestion de la taxation, de la téléphonie sans fil.

Portabilité permet au Client de changer d'opérateur de télécommunications pour confier son trafic à un autre opérateur tout en conservant les numéros géographiques attribués par son opérateur d'origine pour un type d'accès. Un numéro bénéficiant de la portabilité est dit "porté".

Service désigne le Service fourni par AJ PHONE dans les conditions définies aux présentes Conditions Particulières et composé du Service de Téléphonie et du Service Internet.

Service Internet désigne le service d'accès à Internet fourni par AJ PHONE au Client dans les conditions définies aux présentes Conditions Particulières.

Service de Téléphonie désigne le service de téléphonie fourni par AJ PHONE au Client dans les conditions définies aux présentes Conditions Particulières.

Service de Téléphonie Sortant désigne le Service de Téléphonie pour les appels sortants du Client, en présélection, également appelé « en raccordement indirect ».

Service de Téléphonie Entrant/Sortant désigne le Service de Téléphonie pour les appels entrants et sortants du Client, via un Lien d'Accès, également appelé « en raccordement direct ».

Sites désigne les sites du Client où le Service est fourni par AJ PHONE.

Service de Téléphonie VGA désigne le Service de Téléphonie pour les appels entrants et sortants du Client, via le Service de Revente de l'Abonnement de France Telecom.

Zone de Couverture DSL désigne l'ensemble des communes françaises métropolitaines à l'intérieur desquelles AJ PHONE est à même de fournir le Service au Client via un Lien d'Accès DSL AJ PHONE.

Zone de Couverture Entrant/Sortant désigne l'ensemble des communes françaises métropolitaines à l'intérieur desquelles AJ PHONE est à même de fournir le Service au Client via un Lien d'Accès.

**2. OBJET :** Les présentes Conditions Particulières ont pour objet de définir les conditions de fourniture du Service par AJ PHONE au Client. Elles sont soumises aux Conditions Générales.

**3. DEFINITION DU SERVICE :** 3.1. Service de Téléphonie

3.1.1. Service de Téléphonie Entrant/Sortant

Le Service de Téléphonie Entrant/Sortant comprend:

- le raccordement du Site du Client au Réseau sélectionné par AJ PHONE via un Lien d'Accès,
- l'accès au Réseau sélectionné qui est de quatre types:
- deux (2) canaux voix, correspondant à un accès de base (TO),
- jusqu'à trente (30) canaux voix, correspondant à un accès primaire (T2),
- un groupement d'accès de base regroupant jusqu'à huit(8) accès de base,
- un groupement d'accès primaires regroupant jusqu'à trente (30) accès primaires.

- l'acheminement par AJ PHONE, conformément à la réglementation en vigueur, des communications téléphoniques en provenance ou à destination des numéros géographiques du Client sur les Lignes qui peuvent être soit des numéros portés soit des numéros attribués par AJ PHONE. Dans ce dernier cas, AJ PHONE attribuera au Client un numéro géographique par type d'accès souscrit. Le Client pourra choisir le ou les numéros géographiques en fonction de la disponibilité de ce ou ces numéro(s) qui lui sera communiquée. Ces numéros sont inessibles.

3.1.2 Service de Téléphonie VGA: Service de Téléphonie VGA consiste, pour AJ PHONE, à la gestion des abonnements téléphonique et des appels entrants et sortants du Client, via le Service de Revente de l'Abonnement de France Telecom.

AJ PHONE devient l'unique interlocuteur du Client pour ses services de téléphonie. Dans ce cadre, AJ PHONE facture au Client l'abonnement téléphonique de l'opérateur historique ainsi que les communications sortantes, y compris les communications vers les numéros spéciaux ou numéros d'urgence, ces derniers restants néanmoins acheminés par l'opérateur historique. Si les Équipements du Client comportent une programmation antérieure au Contrat de Service, il incombe au Client de faire procéder à l'annulation de cette programmation à ses frais par son installateur privé.

3.1.3. Service de Téléphonie Sortant : Le Service de Téléphonie Sortant consiste en l'acheminement par AJ PHONE, conformément à la réglementation en vigueur, du trafic émis par le Client depuis ses Lignes, situées en France métropolitaine, vers des postes téléphoniques fixes ou mobiles situés en France ou à l'étranger, via la présélection. Via la présélection, le Client continue à utiliser le Préfixe O pour tous ses appels. L'OBL sélectionne systématiquement AJ PHONE comme l'opérateur acheminant l'ensemble des communications locales, nationales, internationales et vers les mobiles du Client, sur les Lignes, à l'exception des communications vers des numéros spéciaux ou des numéros d'urgence. Si les Équipements du Client comportent une programmation antérieure au Contrat de Service, il incombe au Client de faire procéder à l'annulation de cette programmation à ses frais par son installateur privé.

Si le Client souhaite (i) ne pas être mentionné sur les listes d'abonnés ou d'utilisateurs publiées et/ou accessibles par un service de renseignements téléphoniques, (ii) s'opposer à la publication et à la communication de l'adresse complète de son domicile, dans la mesure où les données publiées ou communicables permettent de le distinguer de ses homologues, (iii) s'opposer, s'il y a lieu, à l'indication du sexe ou (iv) s'opposer appel par appel ou de façon permanente (secret permanent), à l'identification de sa ligne par les postes appelés, il devra en faire la demande à L'OBL AJ PHONE ne pourra en aucun cas être garant du respect des demandes du Client par L'OBL.

3.1.4. Raccordement du Site Client au Réseau sélectionné par AJ PHONE

Lorsque le Site du Client est inclus dans la Zone de Couverture Entrant/Sortant à la date de signature du BS, il est raccordé au Réseau sélectionné par AJ PHONE via un Lien d'Accès et bénéficie du Service de Téléphonie Entrant/Sortant. Pendant la période nécessaire au raccordement via un Lien d'Accès, il bénéficie du Service de Téléphonie Sortant.

Lorsque le Site du Client n'est pas inclus dans la Zone de Couverture Entrant/Sortant à la date de signature du BS, le Client bénéficie du Service de Téléphonie VGA ou Service de Téléphonie sortant. Lorsqu'un Site bénéficiant du Service de Téléphonie Sortant passe dans la Zone de Couverture Entrant/Sortant, AJ PHONE pourra effectuer, à sa convenance, le raccordement dudit Site via un Lien d'Accès. AJ PHONE adressera alors une Notification de Raccordement au Client. AJ PHONE détermine librement la technologie utilisée sur chaque Site, et se réserve le droit de modifier cette technologie à tout moment. En particulier, lorsqu'un Site passe dans la Zone de Couverture DSL, AJ PHONE pourra effectuer, à sa convenance, le raccordement dudit Site via un Lien d'Accès DSL sélectionné par AJ PHONE. AJ PHONE adressera alors une Notification de Raccordement au Client.

3.2. Service Internet : Le Service Internet est une option du Service de Téléphonie Entrant/Sortant disponible uniquement pour les Sites inclus dans la Zone de Couverture DSL.

Le Service Internet permet au Client d'avoir un accès permanent et illimité au réseau Internet entre le Site du Client et le réseau Internet. Il est fourni sur un Lien d'Accès DSL utilisé pour fournir le Service de Téléphonie Entrant/Sortant sur le Site concerné et n'est donc disponible que sur les Sites où le Client bénéficie du Service de Téléphonie Entrant/Sortant. Le Client bénéficiera du débit DSL disponible sur le Lien d'Accès concerné, en fonction de ce que la liaison cuivre du Site concerné permet et de la disponibilité de la bande passante du Lien d'Accès pour le trafic data.

**4. SERVICES A VALEUR AJOUTEE :** Le Client peut souscrire aux options décrites ci-dessous dans le BS.

4.1. Services à valeur ajoutée du Service de Téléphonie

4.1.1. Communications Inter- Sites

Le Client pourra bénéficier de Conditions Tarifaires préférentielles pour ses communications Inter- Sites. Les communications Inter- Sites sont les communications passées sur les Lignes, entre les Sites du Client pour lesquels il aura fourni les informations nécessaires dans le BS. Seuls les Sites situés en France métropolitaine, et pour lesquels le Client aura déclaré les SDA (définies à l'article 4.3.2) dans le BS, peuvent bénéficier des communications Inter- Sites. Seules les communications d'un poste fixe vers un poste fixe sont considérées comme communications Inter- Sites. Cette option nécessite la souscription par le Client auprès de AJ PHONE de l'option de l'affichage des 10 chiffres des numéros appelés.

4.1.2. Téléfax / Impulsion de Taxe. Moyennant un abonnement mensuel, le Client peut, sur le BS, souscrire Ligne par Ligne à l'option Téléfax / Impulsion de Taxe. Cette option consiste à fournir au Client, durant l'appel, des messages de signalisation RNIS conformes à la recommandation Q.956.2 de l'UIT. Le Client bénéficiant du Service de Téléphonie Sortant pour le Site considéré doit avoir souscrit à l'option « Indication permanente de coût » dans le cadre de son contrat d'abonnement à France Télécom. La matrice de cadencement permet d'associer au couple 'Appelant/Appelé' de chaque appel, une cadence d'envoi des messages de signalisation. Cette matrice est établie de telle manière que chaque message de signalisation, valorisé au prix d'une Unité Télécom (UT), permet de calculer un prix d'appel indicatif. La matrice de cadencement ne saurait avoir une valeur contractuelle et ne peut en aucun cas être opposée à AJ PHONE en cas de contestation de la facturation par le Client. Cette matrice est basée sur les tarifs publics de France Télécom. Elle est donc susceptible d'évoluer en fonction de ces derniers. Les mises à jour de cette grille France Télécom ne sont pas systématiquement effectuées en temps réel et AJ PHONE ne pourra être tenue responsable de la mise à jour de celle-ci en temps réel. Le Client reconnaît être informé que l'option ne s'applique que pour les appels acheminés par le réseau sélectionné par AJ PHONE. AJ PHONE ne saurait en aucun cas être tenu responsable et/ou appelé en garantie du fait de l'utilisation de l'option Téléfax / Impulsion de Taxe par le Client, en particulier si ce dernier l'utilise à des fins de refacturation de ses propres clients.

4.1.3. Garantie de temps de rétablissement : Le Client peut souscrire au service GTR 24h124, 7j/7 décrit dans l'article 10.1 ci-après.

4.2. Services à valeur ajoutée du Service de Téléphonie Entrant/Sortant

4.2.1. Portabilité : Sur demande dans le BS, le Client peut bénéficier de la Portabilité.

4.2.2. SDA (Sélection directe à l'arrivée) : Le Client peut souscrire à des SDA par tranche de dix (10). Les SDA permettent aux postes téléphoniques du Client d'être directement joignables sans passer par le standard.

4.2.3. Spécialisation des canaux pour les accès primaires : Départ (canal dédié exclusivement à l'émission d'appels) ou arrivée (canal dédié exclusivement à la réception d'appels). Ce service, réservé uniquement aux accès primaires, permet au Client de spécialiser les canaux B de son installation.

4.2.4. Identification de l'appelant : Sous réserve de possibilité technique, le numéro de téléphone du Client est affiché sur l'équipement téléphonique de ses correspondants qui ont souscrit, auprès de leur opérateur, au service correspondant. De plus, la version logicielle du PABX du Client doit respecter la Norme Q.951. Si celle-ci n'est pas conforme à la norme, AJ PHONE ne peut garantir le service d'identification de l'appelant.

4.2.5. Secret appel par appel : Cette fonctionnalité peut être programmée par le Client dans son PABX.

4.2.6. Secret permanent: Sur demande dans le BS, le Client peut bénéficier du secret permanent. Le secret permanent supprime l'identification de l'appelant de façon permanente, et ce pour tous les appels émis depuis les Lignes du Client

4.3. Services à valeur ajoutée du Service de Téléphonie Sortant : Restrictions d'appels : Pour les Sites inclus dans la catégorie des Sites en raccordement indirect sur le BS, le Client peut souscrire, dans le BS, Ligne par Ligne, au service de restrictions d'appels. Cette option permet de limiter l'accès au Service de Téléphonie, en interdisant ou autorisant les appels vers certaines destinations. Le Client peut choisir pour chacune des Lignes la restriction qu'il souhaite parmi un choix de 2 profils

- Autorisation vers Local et National / Restriction vers les mobiles et l'international
- Autorisation vers Local et National + Mobiles / Restriction vers l'international

Dans le cadre d'une autorisation sur une zone, les appels vers les autres zones sont interdits. La combinaison de plusieurs profils sur une même Ligne n'est pas possible.

**5. CONDITIONS PREALABLES DE MISE A DISPOSITION DU SERVICE**

5.1. Conditions spécifiques de mise à disposition du Service de Téléphonie/Sortant

5.1.1. Mandat : Le Client donne mandat à AJ PHONE afin d'effectuer pour chaque Ligne, en son nom et pour son compte, l'ensemble des démarches nécessaires auprès de L'OBL pour la mise en œuvre du service. Cette mise en œuvre relève de la seule maîtrise de L'OBL qui est libre de rejeter toute demande de présélection. AJ PHONE n'est aucunement responsable des délais ni du contenu de la réponse de L'OBL. Si la présélection des Lignes n'est pas confirmée par L'OBL, ce dernier en informera le Client qui ne pourra alors bénéficier du Service de Téléphonie Sortant.

La présélection chez AJ PHONE annule automatiquement toute présélection éventuelle chez un autre opérateur.

5.1.2. Abonnement : Le Client doit maintenir son abonnement auprès de L'OBL jusqu'au raccordement de chaque Site via un Lien d'Accès. La résiliation dudit abonnement pour quelque raison que ce soit ou la mise en place d'un abonnement temporaire, modéré, à accès sélectif modulable ou, en général, tout service limité sur une Ligne emportera résiliation automatique du Contrat de Service pour la Ligne concernée et le Client sera redevable envers AJ PHONE des frais de résiliation anticipés mentionnés à l'article 8 ci-après.

5.2. Conditions spécifiques de mise à disposition du Service de Téléphonie VGA

5.2.1 Le Service de Revente de l'Abonnement peut être fourni sur les accès de base suivants :

- accès de base isolé existant ou groupement d'accès de base existant, identifié par un numéro de désignation d'installation (NDI) supportant un contrat de raccordement avec l'opérateur historique,
- accès de base isolé ou groupement d'accès de base à créer,
- ligne analogique isolée ou groupée, existante ou à créer.

Le Service de Revente de l'Abonnement ne peut pas être fourni sur les accès analogiques ou les accès de base isolés ou en groupement suivants :

- 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 dénumérotation/renumérotation ou de déménagement,
- accès temporaire,
- cabines et publiphones.

Les Sites bénéficiant des offres « Numéris accès Primaires ou T2 », « Numeris Duo » et « Numeris Itoo » ne peuvent également pas bénéficier du Service de Revente de l'Abonnement.

5.2.2 L'opérateur historique reste le seul attributaire du NDI dont dispose chaque accès et peut, pour des contraintes techniques, être amené à le modifier sous réserve d'un préavis de six (6) mois. Dans le cas où le Client souscrit au Service de Revente de l'Abonnement sur une Ligne déjà existante, il conservera le numéro de téléphone attribué par l'opérateur de boucle locale.

5.2.3 La souscription au Service de Revente de l'Abonnement entraîne la résiliation automatique de l'abonnement téléphonique et de l'ensemble des offres et services souscrits uniquement auprès de l'opérateur historique ainsi que toute présélection existante auprès d'un opérateur tiers. Néanmoins, la location de matériel (terminal, télécopieur notamment) restera, le cas échéant, facturée au Client par l'opérateur historique. La mise en place du Service de Revente de l'Abonnement 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'autres opérateurs téléphoniques.

La mise en œuvre du Service de Revente de l'Abonnement entraîne l'interruption technique des services téléphoniques (de type canal D sur accès de base). La mise en œuvre du Service de Revente de l'Abonnement est compatible avec les Services d'Internet bas débit préexistants supportés par la Ligne du Client. La mise en œuvre du Service Revente de l'Abonnement sur une Ligne isolée en dégroupage partiel est compatible avec les services d'Internet haut débit préexistants supportés par ladite Ligne. La mise en œuvre du Service de Revente de l'Abonnement sur une Ligne analogique en dégroupage total ou en ADSL nu érase l'offre de dégroupage total ou d'ADSL nu de ladite Ligne à condition que le Bon de Commande correspondant précise que la Ligne est en dégroupage total ou ADSL nu. A défaut, le Bon de Commande du Service Revente de l'Abonnement sera rejeté par AJ PHONE. Il appartient au Client de résilier les services incompatibles avec la mise en œuvre du Service de Revente de l'Abonnement directement auprès des opérateurs ou prestataires concernés dans les conditions contractuelles souscrites.

5.2.4 Pour les accès ne pouvant bénéficier du Service de Revente de l'Abonnement à la date de signature des présentes, le Client bénéficie du Service de Téléphonie Sortant via la présélection.

5.2.5 Services à valeur ajoutée du Service Revente de l'Abonnement, en annexe 2

5.2.6 Conditions préalables de mise à disposition du Service Revente de l'Abonnement

## CONDITIONS PARTICULIERES AJ PHONE DES SERVICES VOIX FIXE ET DATA

Le Client donne mandat à AJ PHONE afin d'effectuer, en son nom et pour son compte, l'ensemble des démarches nécessaires auprès de l'opérateur de boucle locale pour la mise en œuvre du Service de Revente de l'Abonnement. Cette mise en œuvre relève de la seule maîtrise de l'opérateur de boucle locale qui est libre de rejeter toute demande. AJ PHONE n'est aucunement responsable des délais ni du contenu de la réponse de l'opérateur de boucle locale. Si le Service de Revente de l'Abonnement n'est pas confirmé par l'opérateur de boucle locale, ce dernier en informera le Client qui pourra alors bénéficier du Service en présélection. Si la présélection des Lignes n'est pas confirmée par l'opérateur de boucle locale, ce dernier en informera le Client qui ne pourra pas bénéficier du Service. Le Client déclare (i) être titulaire des Lignes et des accès de base ou, à défaut, avoir obtenu l'accord du ou des titulaire(s) et engager sa responsabilité en cas de litige soulevé par le titulaire de la Ligne ou de l'accès de base, (ii) avoir résilié ou avoir commencé les démarches de résiliation de l'ensemble des services préexistants sur la Ligne ou l'accès de base chez d'autres opérateurs. En cas de contestation du Client ou du titulaire de la Ligne ou de l'accès de base, AJ PHONE s'engage à transmettre par télécopie à France Télécom le mandat écrit dans les meilleurs délais, et dans délai maximal de trois (3) jours.

### 5.2.7 Résiliation

#### 5.2.8 Résiliation d'une Ligne

En cas de résiliation anticipée d'une Ligne bénéficiant du Service de Revente de l'Abonnement avant la Mise en Service, ou avant le terme de la période initiale ou en cas de non respect du préavis de quatre-vingt-dix jours (90), pour quelque motif que ce soit, à l'exception d'une résiliation pour faute de AJ PHONE dans les conditions telles que prévues dans les présentes conditions, le Client sera redevable de frais de résiliation forfaitaires de cinq cent euros hors taxes (500 €HT) par Ligne analogiques résiliée. En cas de résiliation d'un accès de base dans les conditions précitées, le Client sera redevable de frais de résiliation forfaitaires de mille euros hors taxes (1000€HT) par Site.

5.2.9 Résiliation des services à valeur ajoutée : Les services à valeur ajoutée suivront le sort de l'accès auxquels ils sont rattachés. La résiliation d'un service à valeur ajoutée n'entraîne pas la résiliation du Service concerné sur l'accès concerné.

5.2.10 AJ PHONE ne pourra être tenue responsable de toute conséquence de la fourniture d'informations incomplètes ou inexactes de la part de l'installateur téléphonique privé ou du Client. AJ PHONE ne saurait être tenue pour responsable de l'exécution ou de la mauvaise exécution des obligations de l'installateur téléphonique privé

5.3. Conditions spécifiques de mise à disposition du Service de Téléphonie Entrant/Sortant

5.3.1. Mandat de Portabilité: J'autorise et mandate, en mon nom et pour mon compte, la société AJ PHONE à effectuer l'ensemble des démarches nécessaires auprès de mon ancien opérateur, afin de procéder à la mise en œuvre de la Portabilité des numéros sur les lignes téléphoniques dont je suis titulaire, indiquées sur le BS.

Je déclare, demander la résiliation du contrat en cours avec mon opérateur actuel et la mise en œuvre de la portabilité du ou des numéros dont je suis titulaire, indiquées sur le BS.

Je déclare, choisir l'opérateur de boucle locale AJ PHONE, en lieu et place de mon Opérateur Actuel et, à ce titre, avoir pleinement connaissance des conséquences de la résiliation de mon précédent contrat avec ce dernier, à savoir la rupture du lien contractuel avec celle-ci et le fait que la fourniture de l'accès téléphonique reste à la charge exclusive de AJ PHONE.

Je déclare, être informé que dans l'hypothèse où la portabilité n'est pas mise en œuvre, je demeure client de mon ancien opérateur et demeure donc redevable de l'ensemble de mes obligations envers mon ancien opérateur au titre des liens contractuels avec celle-ci. Les modalités de mise en œuvre de la Portabilité figurant dans les présentes Conditions Particulières sont celles s'appliquant entre AJ PHONE et l'opérateur historique.

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

La mise en œuvre de la Portabilité est soumise à la condition suspensive que le Client soit en conformité avec l'ensemble de ses obligations contractuelles définies dans le contrat qui le lie avec son opérateur de Boucle Local.

L'opérateur de Boucle Local, en question, pourra rejeter, reporter ou engager des études techniques complémentaires concernant la Portabilité des numéros géographiques, entre autre, dans les cas suivants:

- l'adresse du Client est erronée,
- le nom du titulaire du numéro n'est pas correct
- les numéros géographiques sont réservés chez France Télécom par le Client mais sont non- actifs,
- les lignes correspondent à un abonnement temporaire,
- les numéros géographiques sont déjà portés par un autre opérateur.

La Portabilité relève de la seule maîtrise de l'opérateur de boucle locale en Place, qui est libre de rejeter ou de reporter toute demande de Portabilité. AJ PHONE informera le Client de la décision prise par ledit opérateur dans les meilleurs délais. AJ PHONE ne peut intervenir en aucune façon ni sur le principe ni sur les délais de mise en œuvre de la Portabilité et ne pourra être tenue responsable du non-respect de la date de mise en œuvre.

En cas de rejet ou de report de la demande par l'opérateur de boucle locale en Place, le Client pourra formuler une nouvelle demande de Portabilité après s'être mis en conformité avec les motifs de rejet ou de report avancés par l'opérateur de boucle locale en Place.

5.4. Mandat de dégroupage : Par la signature du BS, le Client donne mandat à AJ PHONE pour effectuer auprès de l'Opérateur de boucle locale en Place toutes les démarches et opérations techniques nécessaires à la fourniture du Service et, en particulier, aux opérations de dégroupage partiel ou total des lignes téléphoniques dont il est titulaire et qui supportent un contrat d'abonnement au service téléphonique de l'Opérateur de boucle locale en Place, compatible.

La mise en œuvre des opérations techniques de dégroupage partiel entraînera la résiliation des services hauts débit fournis directement ou indirectement par l'Opérateur de boucle locale en Place et supportés par l'accès considéré, dans les conditions contractuelles souscrites auprès de ces derniers. Néanmoins, le contrat d'abonnement du Client au service téléphonique de l'Opérateur de boucle locale en Place, et les droits et obligations qu'il emporte, n'est pas modifié. Le Client s'engage à résilier les offres souscrites auprès des prestataires tiers et garantit de l'Opérateur de boucle locale en Place, et AJ PHONE contre tout recours ou actions de ces derniers.

France Télécom, en sa qualité de propriétaire des câbles et équipements qu'elle a installés pour raccorder le local du Client, reste responsable de l'entretien de cette infrastructure. L'Opérateur de boucle locale en Place, intervient aux jours et heures ouvrés de ses services techniques. En conséquence, le Client veillera à assurer aux personnes mandatées par France Télécom, et qui justifient de leur qualité, la possibilité d'accéder aux locaux où sont installés les ouvrages nécessaires à la fourniture de l'accès. Le Client veillera également à informer les personnes mandatées par l'Opérateur de boucle locale en Place de l'existence et de l'emplacement des canalisations et équipements de toute nature (gaz, électricité, eau...) et de tous autres facteurs de risque lors des interventions.

Par ailleurs, le Client est responsable de la conformité aux normes en vigueur de son installation électrique, et des câbles et équipements terminaux raccordés au réseau. Sur demande de l'Opérateur de boucle locale en Place, ou de AJ PHONE, le Client prend toutes les mesures nécessaires pour mettre fin à toute perturbation du réseau ou du service qu'il lui serait imputable.

Le Client renonce expressément à toute action directe à l'encontre de l'Opérateur de boucle locale en Place et/ou de AJ PHONE du fait des opérations de dégroupage visées au présent article.

En dégroupage partiel, le Client signale les dysfonctionnements du service téléphonique à l'Opérateur de boucle locale en Place, et les dysfonctionnements des services haut débit à AJ PHONE.

En dégroupage total, le Client signale tout dysfonctionnement du service à AJ PHONE.

Le Client accepte que, en cas de litige relatif au traitement d'une commande du Service et/ou de contestation, les documents contractuels signés entre AJ PHONE et le Client pourront être communiqués à des opérateurs tiers. Le traitement des situations ayant conduit à exiger de la part du Client la communication desdits documents peut conduire à un report de la date de Mise en Service, sans responsabilité de la part de AJ PHONE.

5.4.1. Eligibilité au Service : L'accès du Client au Service sera conditionné par la validation technique de son installation téléphonique par France Télécom (ci-après dénommée « Eligibilité ») et par la disponibilité de lignes supplémentaires. Ainsi, AJ PHONE ne pourra être tenue responsable de la non éligibilité d'un Site, cette décision ne relevant que de France Télécom.

5.5. Impossibilité de raccordement : AJ PHONE déterminera librement le type de raccordement et de Service fourni au Client pour chaque Site. En cas d'impossibilité de raccordement d'un Site au Service, AJ PHONE s'efforcera de proposer au Client une solution alternative, au prix et aux conditions contractuelles et techniques en vigueur pour cette nouvelle solution. Un nouveau BS sera signé. Le Client aura toutefois la possibilité de résilier le Contrat de Service pour le seul Site considéré.

5.6. La fourniture du Service dépend de la fourniture par l'opérateur historique du service correspondant (préselection, liaisons cuivre dégroupées, liaisons spécialisées, etc.), ce dernier étant soumis aux termes et conditions de fourniture de l'opérateur historique. En cas de modification des termes et conditions ou de suppression dudit service, AJ PHONE adressera une notification au Client avec un préavis de un (1) mois. Le Client pourra alors demander par lettre recommandée avec accusé de réception la résiliation du ou des Contrats de Service concernés.

### 6. CONDITIONS DE RACCORDEMENT DES LIAISONS DE RACCORDEMENT :

6.1. Une fois l'ensemble des documents requis, complets et signés, parvenus à AJ PHONE, cette dernière effectuera l'ensemble des actions nécessaires à la mise en service du Service, notamment auprès de l'opérateur historique. AJ PHONE lui transmettra l'ensemble des informations nécessaires à cet effet sur la foi des informations reçues du Client. Si ces dernières étaient incomplètes et/ou erronées et donnaient lieu à un refus et/ou à une annulation de la part de France Télécom et/ou à un retard de Mise en Service de tout ou partie du Service, AJ PHONE ne saurait en être tenue responsable.

6.2. Un Equipement Terminal est fourni et installé par AJ PHONE. L'Equipement Terminal sera installé lors d'un rendez-vous notifié par AJ PHONE, entre elle-même et son Client. Ce dernier s'assurera de la présence de son installateur privé et, au plus tard à la date ainsi notifiée:

- mettre à disposition de AJ PHONE ou de tout tiers désigné:
  - \_ un emplacement (étagère dans une baie technique, étagère fixée à un mur...), si possible à proximité immédiate du répartiteur général, dans un endroit protégé. Il est recommandé d'éviter la proximité d'une source de chaleur, d'éviter les locaux humides et la proximité des canalisations d'eau et d'assurer une aération suffisante. Une alimentation électrique avec prise de terre, protégée, 220V/10A à moins d'un mètre de l'emplacement de l'équipement Terminal. Il est fortement conseillé de sécuriser l'alimentation électrique. La sécurisation de l'alimentation électrique de l'équipement Terminal est de la responsabilité du Client. La Desserte Interne (une paire par lien d'Accès). La distance entre l'Equipement Terminal et l'arrivée de la Desserte Interne doit être inférieure à 3 mètres
  - \_ un pré câblage (2 paires par accès primaire tel que défini à l'article 3.1.1), entre l'Emplacement de l'Equipement Terminal prévu, et le répartiteur ou sera câblé l'accès primaire s'assurera que:
  - \_ son PABX est équipé d'une carte d'interface numérique supportant la signalisation RNIS. (ETSI (DSSI) ou VMA), et que, d'une manière générale, ses installations, à savoir ses Equipements, matériels et logiciels impactés ont été mis à niveau.
- les câblages de l'installation privée entre son PABX et l'Equipement Terminal existant sont conformes aux besoins de l'installation du Service et utilisables par AJ PHONE
- l'ensemble de ces éléments est conforme aux normes en vigueur et aux besoins de l'installation du Service en réalisant les tests de recette nécessaires à cet effet
- il sera en mesure de raccorder son réseau local (LAN) sur le point d'accès au service Internet, sur l'Equipement Terminal. A défaut, les Parties définiront une nouvelle date de Mise en Service du Lien d'Accès et le Client s'engage à se mettre en conformité dans les meilleurs délais. Les montants relatifs au Service seront facturés à compter de la date de Mise en Service initialement prévue sur le BS ou la Notification de Raccordement, selon le cas.

6.3. Desserte Interne : Si le Client le souhaite, AJ PHONE ou un tiers mandaté peut fournir une prestation de câblage de la Desserte Interne, désignée « la Prestation » dans le présent article.

La Prestation réalisée par AJ PHONE comprend:

- la fourniture d'un câble en technologie cuivre d'une longueur supérieure à 3 mètres et inférieure à 200 mètres,
- la pose du câble en apparent collé ou agrafé, à l'intérieur d'une gaine technique, d'une goutte ou d'un chemin de câble existant, dans un faux plafond ou un faux plancher, sans déplacement de mobilier,
- des travaux en hauteur réalisés à moins de 3 mètres,
- l'installation des 2 dispositifs de raccordement aux extrémités,
- le raccordement du câble aux 2 dispositifs.

Si deux Equipements Terminaux doivent être installés:

- l'emplacement et l'alimentation doivent être doublés et existants.
- la distance séparant les deux Equipements Terminaux doit être inférieure à 10m.

La prestation est exécutée pendant les Heures Ouvrées, en parties privatives du Site, hors parties communes d'immeubles multi clients, à l'exception des points de coupure se trouvant sur le palier du local du Client. La Prestation est strictement limitée au câblage de la Desserte Interne, cette dernière demeurant de la responsabilité du Client. Sept (7) Jours Ouvrés avant la date de Mise en Service prévisionnelle du Site concerné, le Client mettra à disposition de AJ PHONE ou de tout tiers désigné, les emplacements suffisants et aménagés pour permettre le câblage de la Desserte Interne. A défaut, AJ PHONE négociera une nouvelle date de Mise en Service et le Client s'engage à se mettre en conformité dans les meilleurs délais. Le Service sera facturé à compter de la date de Mise en Service initialement prévue. Pour les cas qui ne correspondent pas aux conditions définies ci-dessus, AJ PHONE se réserve le droit de ne pas assurer la Prestation. Le Client s'engage à faire réaliser la Prestation par un prestataire de son choix dans les meilleurs délais. AJ PHONE négociera une nouvelle date de Mise en Service. Le Service sera facturé à compter de la date de Mise en Service initialement prévue.

### 7. MISE EN SERVICE : 7.1. Service de Téléphonie Sortant

La date de Mise en Service du Service de Téléphonie Sortant pour un Site est la date à laquelle AJ PHONE adresse au Client un courrier de prise en charge l'informant de l'activation des Lignes dudit Site. Dans ce courrier est joint un guide d'installation qui énumère les phases de la mise en service du Service.

7.2. Service de Téléphonie Entrant/Sortant et Service Internet : Une fois le Lien d'Accès activé sur un Site comme défini à l'article 6 ci-dessus, AJ PHONE réalisera, le même jour, ses tests de recette standard relative au Service de Téléphonie.

7.2.1. Si les tests voix ne font pas apparaître d'Anomalies Majeures, AJ PHONE et l'installateur privé du Client connecteront l'Equipement Terminal au PABX du Client (côté extrémité des câbles servant à la connexion aux Lignes du Client) et aux Lignes du Client ainsi qu'au Lien d'Accès concerné. Le Client sera responsable vis-à-vis de AJ PHONE de la prestation de son installateur privé. AJ PHONE fournira au Client, par fax ou tout autre moyen, un avis de Mise en Service (ci- après dénommé « Avis »).

Si les tests Internet ne font pas apparaître d'Anomalies Majeures, AJ PHONE fournira au Client, par fax ou tout autre moyen, un avis de Mise en Service (ci- après dénommé « Avis »).

Si les tests font apparaître des Anomalies Majeures, une nouvelle installation sera programmée.

7.2.2. S'il n'a pas souscrit à la Portabilité, un courrier de bienvenue sera office d'avis. Le Client disposera d'un délai de sept (7) jours à compter de la date de l'Avis pour contester le bon fonctionnement du Service de Téléphonie Entrant/Sortant et/ou, le cas échéant, du Service Internet sur le Lien d'Accès concerné. Dans ce cas, le Client motivera cette contestation par écrit par l'existence d'Anomalies Majeures. Une fois ces Anomalies Majeures corrigées, un nouvel Avis sera émis par AJ PHONE pour le Service concerné dans les conditions du présent article. A compter de la réception par AJ PHONE de la notification écrite du Client, AJ PHONE pourra suspendre le Service concerné sur le Site concerné jusqu'à sa recette. A défaut de réponse ou de contestation par écrit du Client dans le délai de réponse de sept (7) jours susmentionné ou en cas de contestation mal fondée ou en cas d'utilisation du Service de Téléphonie Entrant/Sortant et/ou, le cas échéant, du Service Internet sur un Site à des fins d'exploitation par le Client, le Service concerné sera réputé mis en service tacitement pour le Site concerné et la date de Mise en Service du Service concerné sera la date de l'Avis. Au cas où des Anomalies Mineures apparaissent, les Parties définiront d'un commun accord leur délai de correction. Lesdites Anomalies Mineures ne pourront faire obstacle à la recette du Service sur le Site concerné par le Client.

7.2.3. Si le Client a souscrit à la Portabilité, cette dernière sera mise en œuvre et recetée, dans un second temps, lors d'un rendez-vous fixé par AJ PHONE entre elle-même, France Télécom et le Client. Le fonctionnement de la Portabilité sera vérifié par la réalisation des tests de recette standard de AJ PHONE en relation avec le Client. Ces nouveaux tests auront pour seul objectif de constater la bonne mise en œuvre de la Portabilité. La recette des prestations à la charge de AJ PHONE étant réalisée dans le cadre de la procédure définie à l'article 7.2.1 ci-dessus, les éventuels dysfonctionnements constatés ne pourront en aucun cas être imputable à AJ PHONE. Si les tests sont positifs, la Mise en Service intervenue conformément à l'article 7.2.1 ci-dessus est automatiquement confirmée et un courrier de bienvenue sera adressé par AJ PHONE au Client. Si les tests font apparaître des dysfonctionnements, un retour en arrière est réalisé. Une nouvelle date pour la réalisation de la Portabilité est programmée avec France Télécom et le Client est informé de cette nouvelle date.

7.2.4. Si le Client a souscrit au Service Internet, dès la réception du courrier de bienvenue mentionné aux articles 7.2.2 et 7.2.3 ci-dessus, le Client connectera sans délai son réseau LAN sur la prise Ethernet de l'Equipement Terminal prévue à cet effet, et paramètrera si nécessaire l'interface LAN de l'Equipement Terminal, conformément aux informations fournies dans ledit courrier et aux instructions incluses dans le guide d'installation joint. Pour ce faire, le Client aura recours au module de configuration de l'Equipement Terminal qui est mis à sa disposition. Le Client pourra, le cas échéant, connecter directement un micro ordinateur (PC).

7.3. Le Client remédiera sans délai à tout événement qui lui serait imputable et qui empêcherait la réalisation de ses obligations par AJ PHONE et/ou d'une opération objet des articles 6 et 7 des présentes Conditions Particulières. En particulier, il ne pourra refuser plus d'une fois un rendez-vous proposé par AJ PHONE, auquel cas ses date et l'heure de disponibilité ne pourront être éloignées de plus de quarante-huit (48) heures du rendez-vous initial, et il procédera à toute correction ou mise à niveau nécessaire de ses Equipements. Ces opérations seront effectuées sous la responsabilité du Client et à ses propres frais. Dans l'hypothèse où la Mise en Service d'un Site et/ou la recette de la Portabilité seraient retardées pour une raison imputable au Client, le Service sera facturé à compter de la date de Mise en Service initialement prévue conformément à l'article 9 ci-dessus. Toute utilisation du Service sur un Site par le Client vaudra Mise en Service de ce Site.

Dans l'hypothèse où, en raison du refus non motivé du Client de remédier à tout événement qui lui serait imputable, AJ PHONE devrait renoncer à la mise en service d'un Site, AJ PHONE sera en droit d'appliquer, sans préjudice des autres recours dont elle dispose, un dédit correspondant aux frais de résiliation mentionnés à l'article 8 ci-après.

8. DUREE DU CONTRAT DE SERVICE : En application de l'article 5 des Conditions Générales, une période initiale de un (1), deux (2) ou trois (3) ans à compter de la date de Mise en Service de chaque Lien d'Accès sera indiquée dans le BS du Client. A défaut, la Période Initiale sera d'un (1) an. En complément des dispositions de l'article 5 des Conditions Générales, il est précisé que, en cas de résiliation d'un Lien d'Accès avant la Mise en Service du Lien d'Accès correspondant ou avant le terme de sa période initiale, pour quelque motif que ce soit, à l'exception d'une résiliation pour faute de AJ PHONE dans les conditions de l'article 12 des Conditions Générales, le Client sera redevable de frais de résiliation forfaitaires de 1000 €HT par Accès primaire et de 450 €HT par Accès de base pour les Sites inclus dans la catégorie des Sites en raccordement direct sur le BS.

Toute résiliation anticipée du Contrat de Service, sauf pour faute de AJ PHONE, rendra immédiatement exigibles les montants minimums de facturation correspondant à la période restant à courir jusqu'au terme en cours dudit Contrat de Service.

9. CONDITIONS FINANCIERES : 9.1. Prix du Service. Les prix du Service sont définis dans les Conditions Tarifaires annexées au BS et remises au Client lors de la souscription au Service.

9.2. Le Service fait l'objet:

- d'une facturation à la consommation établie mensuellement pour le trafic correspondant au mois précédent. AJ PHONE pourra facturer, sur les factures suivantes, tout appel qui n'aurait pas été facturé à la date de facturation prévue ci-dessus,
- d'une facturation mensuelle d'avance pour les abonnements et les redevances, avec, le cas échéant, un montant minimal de facturation.
- d'une facturation des frais de mise en service,

Le Client définira, dans le BS, un Site central auquel seront facturés les frais communs aux Sites concernés par ledit BS.

Sauf disposition dérogatoire dans les Conditions Tarifaires, la facturation des consommations débute à compter du premier appel émis par le Client sur le Réseau. La facturation des abonnements, redevances et frais de mise en service liés aux Liens d'Accès débute à

## CONDITIONS PARTICULIERES AJ PHONE DES SERVICES VOIX FIXE ET DATA

compter:

- de la date de Mise en Service de chaque Lien d'Accès si le Site était en Zone de Couverture Entrant/Sortant lors de la signature du BS,
- du premier jour du mois suivant la date de Mise en Service de chaque Lien d'Accès en cas d'entrée du Site concerné dans la Zone de Couverture Entrant/Sortant en cours de Contrat de Service.

La facturation des autres abonnements, redevances et frais de mise en service débute à compter du premier appel émis par le Client sur le Réseau.

La première facture du Service sur un Site inclura les abonnements au prorata temporis et les frais de mise en service. Lors du terme ou de la résiliation, le mois entier est dû.

9.3. Le Client reconnaît que AJ PHONE sera dispensée de lui signaler chaque augmentation anormale ou excessive de la consommation du Service.

### 10. ENGAGEMENT DE SERVICE : 10.1 Garantie de Temps de Rétablissement (GTR)

L'objectif de rétablissement du Service de Téléphonie et du Service Internet en cas d'interruption sur le Site est de :

- quatre (4) Heures Ouvrées, l'intervention pour la réparation de l'interruption ayant lieu pendant les Heures Ouvrées dans le cadre du Service standard.
- quatre (4) heures, l'intervention pour la réparation de l'interruption ayant lieu 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 en cas de souscription par le Client au service GTR 24h/24, 7j/7.

En cas de non-respect de la GTR pour le Service de Téléphonie ou pour le Service Internet sur un Site, les pénalités suivantes sont applicables :

Temps de Rétablissement en Heures Ouvrées pour le service standard et en heures pour l'option GTR 24h/24, 7j/7	Pénalités (en % de la redevance du Service concerné pour le Site concerné pendant le mois concerné)
4 < TR < ou =8	2
8 < TR < ou =12	5
TR > 12	10

10.2 Plafond des pénalités : Le montant cumulé des pénalités sur le site relatives à un mois donné au titre du présent article 10.1 ne pourra excéder 10% de la facture du Service pour ledit mois pour le site concerné.

10.3 Modalités de calcul des temps d'interruptions et des Temps de Rétablissement : Les Interruptions et les Temps de Rétablissement seront décomptés entre l'heure à laquelle une interruption est notifiée par le Client à AJ PHONE, conformément à la procédure décrite à l'article 10.5 ci-dessous, et l'heure à laquelle AJ PHONE –AJ PHONE- notifie au Client le rétablissement du Service concerné sur le Site concerné, conformément à la procédure décrite à l'article 10.7 ci-dessous.

10.4 Modalités de versement des pénalités : Les éventuelles pénalités mentionnées au présent article 10 constitueront la seule obligation et indemnisation due par AJ PHONE, et l'unique compensation et recours du Client, au titre de la qualité du Service.

Les éventuelles pénalités mentionnées au présent article 10 constitueront la seule obligation et indemnisation due par AJ PHONE, et l'unique compensation et recours du Client, au titre de la qualité de Service.

La responsabilité de AJ PHONE ne pourra être engagée et aucune pénalité ne sera due lorsque l'interruption ou le non-respect des engagements de qualité de Services définis ci-dessus résultera :

- d'un cas de force majeure tel que mentionné à l'Article 10 des Conditions Générales,
- du fait d'un tiers ou du fait du client et, en particulier, du non-respect des spécifications techniques fournies par AJ PHONE pour la mise en œuvre du Service ou d'un élément non installé et exploité par AJ PHONE –AJ PHONE-,
- de difficultés exceptionnelles et, en particulier, de l'existence de contraintes particulières ou de la nécessité de mettre en œuvre des moyens spéciaux (tels que accès réglementé, interdiction de passage, obstacles naturels, configurations architecturales non accessibles par des moyens usuels.), non imputables à AJ PHONE
- d'un cas cité à l'article 6.2 des Conditions Générales,
- d'une perturbation ou interruption dans la fourniture ou l'exploitation des moyens de télécommunication fournis par le ou les exploitants des réseaux auxquels sont raccordées les installations de AJ PHONE, et notamment en cas de dysfonctionnement des réseaux d'infrastructure des concessionnaires du domaine public,
- de modifications dues à des prescriptions à SIGNORE, par l'Autorité de Régulation des Télécommunications ou tout autre organisme réglementaire.

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

### 10.5. Notification des incidents :

AJ PHONE fournit à ses clients un point d'entrée unique qui assure l'accueil, la prise en compte, l'aiguillage et le suivi des notifications des incidents. Ce Service est accessible 7 jours sur 7 pour les interlocuteurs désignés par le Client.

Avant de signaler un incident, le Client s'assurera qu'il ne se situe pas sur ses Equipements et/ou sur ses Sites. Le Client fournira à AJ PHONE toutes les informations requises par cette dernière. Ces informations comprendront, sans que ce soit limitatif :

- nom de l'interlocuteur Client déclarant l'incident, type de Service impacté, - description, localisation et conséquences de l'incident, - coordonnées de la personne à tenir informée.

Dès réception d'un appel du Client, AJ PHONE qualifiera l'appel comme suit :

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

Une fois la qualification effectuée, AJ PHONE ouvrira un ticket enregistré dans le système de gestion et référencé par un identifiant unique. Ce numéro de référence sera nécessaire au suivi de l'incident. L'horaire mentionné sur le ticket d'incident constituera le point de départ du calcul de la durée de l'incident, sous réserve de confirmation par le Client de la déclaration par écrit par fax ou par email dans les trente (30) minutes) après l'appel.

10.6 Gestion des incidents : AJ PHONE réalisera l'identification et la qualification de l'incident et confirmera par téléphone au Client qu'il constitue bien une Anomalie.

Toute ouverture de ticket pour un incident qui, après vérification par AJ PHONE, s'avèrera ne pas relever du périmètre de responsabilité de AJ PHONE ou du réseau sélectionné par AJ PHONE et/ou être consécutif à un usage anormal et/ou frauduleux du Service par le Client, pourra donner lieu à facturation. Le Client effectuera tous les tests et diagnostics demandés par AJ PHONE.

La démarche suivante est adoptée suivant le pré -diagnostic effectué :

- incident dû au PABX : le Client est invité à contacter son Installateur Privé (IP)
- incident constituant une Anomalie : AJ PHONE réalisera les actions visant à la corriger ; - incident dû au PABX ou à l'infrastructure de boucle locale dont dépend le destinataire des appels téléphoniques du Client : le Client est invité à signaler l'incident au SAV de L'OBLe en charge de l'installation de son correspondant, destinataire de ses appels.

Dès lors que AJ PHONE a fait, auprès du Client, la demande d'accès aux sites nécessaire à la résolution d'une Anomalie, le décompte du temps de l'Anomalie est gelé jusqu'à ce que AJ PHONE obtienne l'accès physique aux dits sites et à ses équipements.

10.7. Clôture des incidents : La clôture d'une signalisation d'incident sera faite par AJ PHONE comme suit :

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

### 11. EVOLUTION DU SERVICE

#### 11.1. Amélioration du Service

AJ PHONE cherche une constante amélioration du Service. A ce titre, le Client accepte toute évolution technique et/ou technologique améliorant la qualité du Service. Des évolutions techniques et/ou technologiques pouvant se traduire par des modifications d'Equipements du Client et/ou de AJ PHONE pourront être imposées par l'ART ou toute autorité compétente. Le Client s'engage à les accepter et à respecter toutes prescriptions données par AJ PHONE concernant ces évolutions.

11.2. Modification des conditions techniques de fourniture du Service

AJ PHONE est susceptible de modifier à titre exceptionnel les conditions techniques de fourniture du Service, qui pourraient entraîner une mise à jour de la configuration des Sites. Dans ce cas, AJ PHONE s'engage à avertir le Client dans les plus brefs délais et à lui fournir toutes les informations nécessaires à la réalisation des modifications. Les conditions techniques et financières de ces modifications seront, le cas échéant, convenues entre les Parties par accord séparé.

11.3. Modification des Liens d'Accès

Au cas où le Client souhaite, dans le BS, commander plus de Liens d'Accès que ce que AJ PHONE propose, cette demande fera l'objet d'un devis par AJ PHONE.

11.4. Déménagement : Dans l'hypothèse d'un changement de Site au cours du Contrat de Service, le Client est tenu de prévenir AJ PHONE, par lettre recommandée avec avis de réception, d'un tel changement. Pour des cas spécifiques, AJ PHONE pourra procéder à une étude de faisabilité du changement de Site en vue de poursuivre l'exécution du Contrat de Service à des conditions à définir au cas par cas. Au cas où le déménagement est possible, les dispositions suivantes s'appliqueront alors, étant entendu que le Client reconnaît expressément que le versement éventuel des sommes ci-dessous indiquées se fera sans préjudice de toute somme que AJ PHONE pourrait réclamer à titre de dommages et intérêts. Dans ce cas, le Client versera à AJ PHONE :

- la totalité (100%) des mensualités du Service restant à courir jusqu'au terme de la 1ère année suivant la Mise en Service du Lien d'Accès concerné,
- les frais de mise en service du Service sur le nouveau Site,
- les mensualités correspondant au Service du nouveau Site.

Par ailleurs, l'éventuelle Période Initiale sera reconduite pour une durée minimale d'un (1) an. Si le Client ne souhaite pas ou ne peut pas continuer à bénéficier du Service, le Client versera à AJ PHONE les indemnités en cas de résiliation anticipée de la part du Client conformément à l'article 9 ci-dessous.

#### 11.5. Communications Inter- Sites

Le Client pourra, au cours du Contrat de Service, modifier la liste des SDA bénéficiaires des Communications Inter- Sites, par un Bulletin de modification.

11.6. Souscription au Service Internet au cours du Contrat de Service

Le Client pourra souscrire au Service Internet en cours de Contrat de Service, par un Bulletin de modification.

### 12. UTILISATION DU SERVICE INTERNET

#### 12.1. Le Client s'engage :

- à respecter les termes et conditions des licences d'utilisation de tout logiciel utilisé dans le cadre du Service Internet.
- à respecter les droits de propriété intellectuelle des tiers auxquels il aura accès du fait de l'utilisation du Service Internet, et à obtenir des tiers, titulaires de droits sur les œuvres (textes, images, vidéos, sons ou tout autre élément protégé) qu'il pourrait utiliser et, en particulier, inclure dans ses pages personnelles, les autorisations préalables et concession de droits, de portée internationale, nécessaires,
- à respecter les codes de conduite, usages et règles de comportement qui sont diffusés sur les sites Web et/ou les galeries marchandes, ainsi que les notices et avertissements mentionnés par AJ PHONE.
- à ne pas interférer avec la jouissance du Service Internet par d'autres utilisateurs, à ne pas accéder ou tenter d'accéder de manière illicite à d'autres réseaux ou systèmes informatiques connectés au Service Internet, à ne pas utiliser le Service Internet pour propager des virus, cheval de Troie ou autres programmes destinés à nuire, à ne pas pratiquer d'actes, sous quelque forme que ce soit, de piratage informatique.

12.2. AJ PHONE n'exerce pas de contrôle a priori sur les pages personnelles, courriers électroniques ou toute donnée échangée par le Client par le biais du Service Internet et n'assume aucune responsabilité quant à leur contenu. Le Client est seul responsable des informations stockées sur ses pages personnelles et/ou contenues dans ses courriers électroniques.

Il est rappelé au Client que si ses pages personnelles permettent la saisie d'informations nominatives, la constitution d'un fichier automatisé contenant de telles données est soumise à une déclaration à la CNIL en application de la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 qu'il lui appartient d'effectuer. Le Client est informé que tout élément constituant ses pages personnelles encourt le risque d'être copié par les tiers utilisateurs de l'Internet.

Le contenu des pages personnelles du Client devra respecter les stipulations de la loi du 1er Août 2000 ou toute loi ultérieure qui viendra à la compléter ou à la remplacer.

12.3. Le Client s'engage à traiter l'ensemble des réclamations, notamment de type « abuse », liées à son utilisation du Service Internet.

Le Client s'engage également à ne jamais utiliser le Service Internet à des fins frauduleuses telles que notamment piratage, intrusion dans des systèmes informatisés ou de « Hacker ». De manière plus générale, le Client s'interdit de procéder à tout agissement qui pourrait être contraire à une disposition réprimée civilement ou pénalement. Le Client s'engage expressément à ce que AJ PHONE ou tout tiers mandaté ait pu accéder au Site ou au point de terminaison ou faire l'intervention prévue. A défaut d'y réussir au troisième rendez-vous, AJ PHONE pourra résilier la Commande concernée de plein droit aux torts du Client par l'envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception.

12.4. Le Client s'interdit d'utiliser le Service Internet en vue de la diffusion de courrier électronique à des fins publicitaires ou promotionnelles, ainsi que l'envoi en masse de courriers électroniques non sollicités. Il en va de même en ce qui concerne la vente ou la commercialisation du Service Internet.

12.5. Le Client est seul responsable du contenu des Services Internet qu'il pourrait consulter par le biais du Service Internet. AJ PHONE n'assume aucune responsabilité sur les Services Internet accessibles par Internet et n'assume aucun contrôle, sous quelque forme que ce soit, sur la nature ou les caractéristiques des données qui pourraient transiter par l'intermédiaire du Service Internet 12.5. Le Client reconnaît avoir connaissance de la nature du réseau Internet et, en particulier, de ses performances techniques et des temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer des informations ainsi que de la possibilité d'interruptions, lenteurs et inaccessibilités au réseau Internet ou à certains Services Internet ou contenus et, en particulier, du fait que les transmissions de données peuvent être saturées à certains moments de la journée, faits dont AJ PHONE ne pourra en aucun cas être tenue responsable.

Le Client reconnaît que, du fait de la nature du réseau Internet, les données circulant sur ce réseau ne sont pas protégées contre toute forme d'intrusion y compris par voie de piratage. Dès lors, le Client reconnaît avoir été averti que AJ PHONE ne peut en aucun cas assurer la confidentialité de quelque information que ce soit qui soit transmise sur Internet et qu'il appartient au Client de mettre en œuvre les modalités nécessaires afin de préserver la confidentialité des informations qu'il transmettrait sur le réseau Internet.

Par ailleurs, le Client devra également assurer la protection des données et/ou logiciels stockés sur son ordinateur à partir duquel il bénéficie du Service Internet contre toute forme de contamination par des virus et/ou de tentative d'intrusion par piratage, AJ PHONE ne pouvant en aucun cas être tenue pour responsable. En tout état de cause, les transmissions effectuées sur Internet le sont aux seuls risques et périls du Client

12.6. Plus généralement, le Client s'engage à respecter en permanence toutes les obligations, présentes ou à venir, mises à sa charge par les dispositions légales et réglementaires en vigueur au moment de son utilisation du Service Internet. Il respectera également le code de conduite développé par les utilisateurs d'Internet (disponible sur le site <http://netiquette.afa-france.com>) dont la transgression peut avoir pour effet d'exclure le client de l'Accès à Internet, AJ PHONE ne pouvant en aucun cas être tenue responsable de ce fait

12.7. AJ PHONE rappelle qu'elle demeure étrangère aux relations que le Client pourra nouer, au travers de l'utilisation du Service Internet, avec tout tiers dans le cadre d'opérations de toute nature et notamment commerciales, ces dernières ne concernant exclusivement que le Client et le tiers concerné. En conséquence, AJ PHONE ne peut assumer une quelconque responsabilité du fait de telles relations. De même, AJ PHONE ne pourra en aucun cas être tenue responsable en cas de poursuites judiciaires à l'encontre du Client du fait de l'usage du Service Internet ou de tout autre Service Internet accessible via le réseau Internet ni de défaillances du réseau Internet ou toute situation relative à la qualité de transmission, temps ou restrictions d'accès sur des réseaux et/ou serveurs connectés.

### 13. OBLIGATIONS DU CLIENT

13.1. Pour toute intervention justifiée par la commande, l'entretien ou l'évolution du Service, le Client doit permettre à AJ PHONE et à toute personne mandatée par elle d'accéder au Site concerné et, en particulier, au Point de Terminaison du Lien d'Accès concernée 24h sur 24 et 7 jours sur 7 pour la relève des dérangements et pendant les Heures Ouvrées dans les autres cas.

13.2. Si, lors d'un rendez-vous fixé avec le Client, AJ PHONE ou tout tiers mandaté ne peut accéder au Site ou au Point de terminaison ou, d'une manière générale, faire l'intervention prévue, AJ PHONE pourra facturer le Client d'un forfait de déplacement infructueux indiqué dans les Conditions Tarifaires. Par ailleurs, tout délai concerné sera suspendu jusqu'à ce que AJ PHONE ou tout tiers mandaté ait pu accéder au Site ou au Point de terminaison ou faire l'intervention prévue. A défaut d'y réussir au troisième rendez-vous, AJ PHONE pourra résilier la Commande concernée de plein droit aux torts du Client par l'envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception.

13.3. Le Client est tenu d'informer AJ PHONE, ou les personnes mandatées, de l'existence et de l'emplacement des canalisations de toute nature et de tout autre facteur de risque pouvant survenir dans le Site où est installé l'Equipement Terminal.

13.4. AJ PHONE reste étrangère à tout litige pouvant naître entre le Client et le propriétaire de l'Emplacement de l'Equipement Terminal ou toute personne à l'intérieur du Site, à l'occasion de la mise à disposition du Service.

13.5. Le Client s'engage à ne pas modifier les Equipements de AJ PHONE et, en particulier, ceux installés sur les Sites. Le Client ne doit en aucun cas :

- débrancher ou couper l'alimentation de ces Equipements,
- modifier le câblage des cartes,
- modifier la configuration de ces Equipements, exceptés les paramètres LAN de l'Equipement Terminal que le Client peut modifier à sa guise et y accédant via le module de configuration de l'Equipement Terminal et à l'aide du guide d'installation mentionné à l'article 7.2 ci-dessus.

13.6. Le Client assume, en qualité de gardien, les risques correspondant aux Equipements de AJ PHONE, dès leur livraison et jusqu'au moment de leur restitution. Cette responsabilité couvre en particulier les cas de détérioration des Equipements de AJ PHONE liés au non-respect des présentes Conditions Particulières. Nonobstant toute question relative à la responsabilité, le Client s'engage, en sa qualité de gardien, à souscrire auprès d'un organisme notoirement solvable une assurance couvrant l'ensemble des risques que pourraient subir les Equipements de AJ PHONE et de telle sorte que cette dernière soit bénéficiaire des indemnités versées par la compagnie d'assurance en sa qualité de co-assurée, étant précisé que le Client restera débiteur à l'égard de AJ PHONE au cas où l'indemnité versée serait inférieure au préjudice subi.

## CONDITIONS PARTICULIERES AJ PHONE DES SERVICES VOIX FIXE ET DATA

13.7. Les Parties conviennent expressément que AJ PHONE ou ses fournisseurs demeureront de manière permanente pleinement propriétaires des Equipements de AJ PHONE et qu'aucun droit de propriété n'est transféré au Client sur l'un quelconque des éléments mis à sa disposition au titre d'un Contrat de Service, y compris les éléments d'accès au Service, leurs logiciels et leurs documentations, livrets et instructions techniques fournis au Client par conséquent, le Client s'engage à ne pas procéder à tout acte de disposition ou permette tout acte, quel qu'il soit, contraire aux droits de propriété ou de licence de AJ PHONE et ses fournisseurs. Lorsque des logiciels sont nécessaires à l'utilisation par le Client des Equipements de AJ PHONE, cette dernière concède au Client un droit d'usage personnel, non exclusif et non transférable sur ces logiciels pour ses seuls besoins propres. Ce droit est consenti pour la durée de chaque Contrat de Service. Le Client s'interdit d'effectuer toute adaptation, modification, duplication ou reproduction de ces logiciels, quelle qu'en soit la nature, de les installer sur d'autres équipements et, de manière générale, s'interdit tout acte qui contreviendrait aux droits de AJ PHONE et/ou de ses fournisseurs. La non restitution à l'expiration d'un Contrat de Service des logiciels constituerait une utilisation illicite au regard de la législation sur la propriété intellectuelle, susceptible de constituer une contrefaçon.

En cas de saisie ou de toute autre prétention d'un tiers à des droits sur les Equipements de AJ PHONE, y compris les éventuels logiciels, le Client est tenu de s'y opposer et d'en aviser immédiatement AJ PHONE afin de lui permettre de sauvegarder ses droits. De la même manière, le Client avisera immédiatement AJ PHONE en cas de procédure collective à son encontre.

13.8. Chacune des Parties apportera son assistance et sa collaboration à l'autre Partie afin de permettre à celle-ci d'exécuter ses obligations aux termes de chaque Contrat de Service.

De même, le Client et AJ PHONE se préviendront mutuellement, par notification immédiate, de toutes questions relatives à tout événement dont l'une des Parties a connaissance, susceptible de causer un préjudice ou un risque de préjudice imminent ou la perte des Equipements de AJ PHONE ou de la survenance (ou de l'imminence) d'un tel événement

13.9. La responsabilité de AJ PHONE ne sera pas engagée en cas de manquement dans l'exécution de ses obligations aux termes d'un Contrat de Service, et, en particulier, de ses obligations de respecter les dates de livraison et les niveaux de Service, dans la mesure où un tel manquement est imputable à un Site, aux Equipements du Client ou à tout élément hors du contrôle de AJ PHONE.

13.10. Les Parties s'engagent à respecter et à faire respecter à toute personne sous leur contrôle, toutes dispositions légales ou toutes décisions des autorités réglementaires compétentes susceptibles de s'appliquer aux présentes, et notamment la loi du 10 juillet 1991 en matière de secret et de neutralité des correspondances émises par voie des télécommunications, et la réglementation applicable au traitement des données à caractère personnel.

13.11. Le Client devra effectuer toutes les procédures et démarches nécessaires et notamment toutes les déclarations auprès de la CNIL relatives aux éventuels traitements informatiques qu'il serait amené à réaliser sur les données nominatives que AJ PHONE lui transmet

13.12. En complément des dispositions de l'article 11des Conditions Générales, le Client autorise AJ PHONE à interrompre de plein droit et sans délai la fourniture de tout ou partie du Service, après information préalable et écrite du Client, dans les conditions requises par la loi, la réglementation, la doctrine, les standards professionnels ou la jurisprudence et, en particulier, si le Service est utilisé dans un but ou d'une manière frauduleuse ou contraire à la loi, aux règles de l'Internet ou aux conditions qui pourraient être imposées par une autorité compétente.

### 14. EQUIPEMENTS DU CLIENT

Il incombe exclusivement au Client de se procurer à ses frais les Equipements, logiciels et installations non inclus dans le Service, que nécessite le raccordement des Equipements du Client au Réseau. De plus, le Client est entièrement responsable de l'installation, de l'exploitation et de la maintenance de ses Equipements et logiciels. AJ PHONE ne prend pas en charge le paramétrage et la fourniture d'éléments actifs du réseau local du Client, ni la conception de l'architecture des installations du Client. Le Client s'engage à ce que ses Equipements n'interrompent, n'interfèrent ni ne perturbent les services acheminés via le Réseau sélectionné par AJ PHONE ou ne portent atteinte à la confidentialité des communications acheminées via ledit Réseau ni ne causent aucun préjudice à AJ PHONE ou à tout autre utilisateur dudit Réseau.

### 15. RESILIATION

L'article 12 des Conditions Générales est complété comme suit

#### 15.1. Résiliation d'un Accès

Dans le cas des accès primaires, la résiliation d'un Accès entraîne la résiliation du Service associé à cet accès. La résiliation d'un Accès primaire appartenant à un groupement d'accès n'entraîne pas la résiliation du groupement. La résiliation de tous les accès du groupement entraîne la résiliation du groupement.

15.2. Résiliation et services à valeur ajoutée : Les services à valeur ajoutée suivront le sort de l'Accès auxquels ils sont rattachés. La résiliation d'un service à valeur ajoutée n'entraîne pas la résiliation du Service concerné sur l'Accès concerné. En revanche, la résiliation du Service de Téléphonie Entrant/Sortant sur un accès entraîne automatiquement de plein droit la résiliation du Service Internet et de l'ensemble des services à valeur ajoutée liés au Service concerné sur l'Accès concerné.

15.3. Résiliation d'un Numéro porté, à l'initiative du Client : Au terme d'un Contrat de Service ou en cas de résiliation notifiée par le Client dans les conditions

du Contrat de Service concerné, affectant des numéros relevant de la Portabilité, si le Client désire mettre en œuvre la Portabilité vers l'opérateur historique il devra, simultanément à sa demande de résiliation, notifier sa demande de Portabilité à l'opérateur historique et joindre une copie du Mandat de Portabilité régulièrement avec ce dernier. Dans ce cas, la date de prise d'effet de la résiliation sera celle de la notification à AJ PHONE de la mise en œuvre de la Portabilité par l'opérateur historique.

La résiliation d'un numéro par la mise en œuvre de la Portabilité auprès de l'opérateur historique n'entraîne pas systématiquement la résiliation de tout autre numéro porté ou du Contrat de Service. Si, lors de la prise d'effet d'un Contrat de Service, un numéro avait fait l'objet d'un portage de l'opérateur historique vers AJ PHONE et qu'aucune demande de Portabilité de AJ PHONE vers l'opérateur historique n'est intervenue dans les délais visés ci-dessus, le Client perdra automatiquement l'usage du numéro porté, ledit numéro étant alors restitué par AJ PHONE à l'opérateur historique dans le délai d'un (1) mois à compter de sa libération. Pour, le cas échéant, récupérer le numéro restitué, il appartiendra au Client de formaliser une nouvelle procédure d'abonnement auprès de l'opérateur historique, et ce dans un délai d'un (1) mois à compter de cette restitution.

15.4. Equipements de AJ PHONE : Dans le cas d'expiration ou de résiliation d'un Contrat de Service, quelle qu'en soit la cause, de même qu'en cas d'évolution du Service entraînant un changement des Equipements de AJ PHONE, le Client restituera les Equipements de AJ PHONE à sa première demande. A ce titre, il autorise AJ PHONE ou un tiers mandaté à pénétrer dans les Sites concernés, aux Heures Ouvrées, pour y récupérer ledits Equipements. AJ PHONE ne prend pas en charge les frais de remise en état des Sites pouvant résulter d'une dépose des Equipements de AJ PHONE effectuée dans des conditions normales. La restitution des Equipements se fera aux frais du Client ou lui sera facturée 305 €HT, frais correspondant au déplacement de la personne mandatée par AJ PHONE. Si, suite à une demande de AJ PHONE, le Client n'a pas permis la restitution dans un délai de quinze (15) jours, et après mise en demeure adressée par lettre recommandée avec avis de réception et restée sans effet au terme d'un nouveau délai de quinze (15) jours, le Client paiera à AJ PHONE, par jour de retard et par Equipement non restitué, une pénalité de 100€HT sans préjudice de toute action en justice que AJ PHONE pourrait engager.

15.5. AJ PHONE pourra, dès le terme ou la résiliation du Service Internet sur un Site, supprimer de son serveur, le cas échéant, toutes les adresses électroniques, les courriers électroniques ainsi que le ou les sites Web du Client.

En complément des définitions des Conditions Générales de Souscription (ci-après "les Conditions Générales") de AJ PHONE, les termes suivants utilisés dans les présentes Conditions Particulières DATA auront la signification qui suit :

### 1. DEFINITIONS

« Anomalie » désigne toute déviation du Service par rapport à ses spécifications techniques, inhérente au Service et imputable à AJ PHONE. Une Anomalie est réputée Majeure quand elle empêche toute utilisation du Service par le Client. A défaut, elle est réputée Mineure.

« Boucle Locale » désigne tout circuit de télécommunications ou toute autre capacité, loué à un « Opérateur de Boucle Locale (OBL) » qui permet de raccorder un Site au Réseau de AJ PHONE.

« Desserte Interne » désigne l'ensemble des infrastructures et équipements nécessaires à l'acheminement du Service WEBCONNECT DSL ou LS (notamment génie civil, chemins de câbles, câbles, etc.), entre le premier point de terminaison de la Boucle Locale situé sur le Site (la tête de câble de l'opérateur historique) et l'Équipement Terminal.

« Emplacement de l'Équipement Terminal » désigne l'emplacement, dans le Site, en général un local technique, dans lequel l'Équipement Terminal doit être installé, tel qu'indiqué par le Client.

« Equipement Terminal » désigne l'équipement de terminaison fourni par AJ PHONE constitué d'un routeur permettant de connecter l'ensemble des matériels informatiques du Site en simultanément à Internet pour les Services WEBCONNECT DSL et LS et d'un équipement actif pour le Service WEBCONNECT XLANHD.

« Heure ouverte » désigne la période de 8h à 18h les Jours ouvrés.

« Interruption » désigne une coupure franche et continue de plus d'une minute du Service sur un Site exclusivement imputable au Réseau.

« Jour ouvré » désigne tout jour à l'exception du samedi et du dimanche ou de tout jour férié.

« Organismes Compétents » désigne AFNIC et INTERNIC selon que le Nom de Domaine choisi se trouve dans l'extension .fr », « .com », « .net », « .org », « .biz », « .info »

« Période Initiale » désigne la période minimale pour laquelle le Contrat de Service est souscrit, conformément à l'article 9 ci-après.

« Point d'Accès au Service » désigne le port Ethernet du Routeur. Le Point d'Accès au Service matérialise la limite de responsabilité de AJ PHONE.

« Service » désigne les services WEBCONNECT et web Services d'accès à Internet fournis par AJ PHONE au Client dans les conditions définies aux présentes Conditions Particulières.

« Site » : désigne tout site du Client se trouvant en France métropolitaine pour lequel le Client a signé un Bulletin de Souscription et sur lequel le Service sera fourni.

« Tests de Recette » désigne les tests standard qui seront réalisés par AJ PHONE en vue de vérifier la conformité du Service à ses spécifications techniques.

« Zone de Couverture » désigne la liste des communes réparties sur le territoire métropolitain, sur lesquelles le Service WEBCONNECT DSL est disponible.

### 2. OBJET

Les présentes Conditions Particulières ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles AJ PHONE fournira le Service au Client. Elles sont soumises aux Conditions Générales.

### 3. DESCRIPTION DU SERVICE

Le Service est composé de :

- Un accès à Internet : webconnect

- Des services optionnels à valeur ajoutée: web Services.

#### 3.1. WEBCONNECT

##### 3.1.1. Accès Internet

L'accès WEBCONNECT permet au Client un accès permanent et illimité au réseau Internet avec un débit minimum garanti entre le Site du Client et l'accès au réseau Internet. Choisi par le Client, le débit est précisé dans le Bulletin de Souscription. L'accès

WEBCONNECT peut être fourni sur un support DSL (Service WEBCONNECT SLAN ) si le Site est situé dans la Zone de Couverture, ou sur une liaison spécialisée (Service WEBCONNECT LS) ou sur un lien fibre optique (Service WEBCONNECT XLANHD). La fourniture du Service dépend de la fourniture par France Télécom (et/ou autre opérateur) de son service de liaisons spécialisées ou de son service de liaisons cuivre dégroupées, ces derniers étant soumis aux termes et conditions de fourniture de France Télécom .

3.1.2. Allocation et gestion des adresses IP publiques :AJ PHONE met à la disposition du Client durant toute la durée du Contrat de Service une (1) adresse IP publique fixe pour l'interface WAN du CPE. Selon les besoins du Client, et sur justification desdits besoins, le Client peut souscrire à des adresses IP fixes. AJ PHONE assure le routage de ces adresses depuis et vers l'Internet. Les adresses IP publiques sont gérées par AJ PHONE, qui assure la translation des adresses IP privées du Client en adresses IP publiques, afin que le réseau privé du Client ne soit pas visible de l'Internet.

3.1.3. Sécurisation du Service :En option, le Client peut souscrire à des Services de sécurisation

Profil mail sur Firewall mutualisé :seuls les flux SMTP en provenance d'Internet sont autorisés. Les autres flux initiés depuis Internet sont interdits.

Profil personnalisés sur Firewall dédié : le Client peut définir ses propres règles de sécurité. Ces règles doivent être acceptées par AJ PHONE. Elles sont ensuite mises en oeuvre et gérées par AJ PHONE. A la demande du Client, AJ PHONE pourra également fournir une solution de sécurité qui consiste à bloquer certains ou tous les flux en provenance d'Internet vers le(s) Site(s) du Client via les filtres sur le Routeur. En option, le Client peut souscrire pour tout ou partie de ses Sites à un Service de secours via un accès en mode RNIS. AJ PHONE fournira alors au Client, sur le Site du Client pour lequel cette option a été souscrite, un équipement terminal permettant d'assurer le secours RNIS. AJ PHONE prend en charge la commande de l'accès RNIS dénommé « lien TO », les frais d'abonnement et les éventuels frais de consommation RNIS. En cas de coupure du Service sur le lien d'accès principal (DSL ou LS), les flux du Client seront automatiquement basculés sur le lien TO. L'ensemble des communications liées à l'activation du secours est compris dans l'abonnement forfaitaire de l'option.

#### 3.2. Services Internet (option web Services)

3.2.1. Réserve/ Déclaration de noms de domaine :AJ PHONE effectuera, pour le Client, sous réserve de la fourniture par ce dernier des documents nécessaires, la demande d'enregistrement (création/transfert) de noms de domaine, ainsi que l'hébergement et la gestion des DNS primaires et secondaires externes. L'enregistrement de noms de domaine est effectué par un Organisme Compétent, sous son entière responsabilité, sous son propre règles et sous réserve de disponibilité du nom de domaine demandé. En tout état de cause, AJ PHONE ne réalisera pas les recherches d'antériorité afférentes aux noms de domaine choisis par le Client, ces dernières incombant au Client. De plus, s'agissant des demandes de changement de délégation de noms de domaine, il est rappelé que AJ PHONE ne peut s'engager ni sur les résultats ni sur les délais de prise en compte de la demande comprise tenu du fait que le dit changement relève de la seule compétence des Organismes Compétents.

3.2.2. Gestion des DNS (Domain Name Services) :AJ PHONE effectuera la conversion nom de domaine/Adresse 1P pour les services de messagerie et de publication Web du Client. Le Client a la possibilité d'héberger ses propres serveurs.

3.2.3.1. Initialisation du service :Le service de Boîtes de Messagerie consiste en la fourniture par AJ PHONE de boîtes de messageries dans lesquelles sont stockés les messages envoyés par des tiers aux adresses e-mail définies par le Client.

Le Client pourra créer, par l'intermédiaire de l'outil d'administration défini dans l'article 3.2.6 ci-dessous, des adresses e-mail dont le nombre varie, selon l'option Boîtes de Messagerie choisie par le Client, entre vingt (20) et cinq cents (500) par nom de domaine l'espace de stockage sera de 50 Mo par boîte aux lettres. La taille des messages émis et reçus ne pourra en aucun cas dépasser 10Mo. Les logiciels utilisés par le Client pour accéder aux messages stockés par AJ PHONE devront respecter le protocole POP3 ou 1MAP4. Le service de Boîtes de Messagerie offre aux collaborateurs du Client une interface afin de gérer leur boîte mail et leur réponse automatique au travers d'Internet (Webmail).

3.2.3.2. Relais de Messagerie :Le service de Relais de Messagerie consiste en la fourniture d'un service relayant les messages destinés au Client (de la forme qiz@monentrephe.fr) ou .com, .net, .org, .eu, .biz ou info() vers le serveur de messagerie du Client. Le serveur de messagerie du Client doit être hébergé sur un Site connecté par un accès permanent et doit être conforme aux normes RFC 821 et 822 pour l'utilisation du protocole SMTP.

La durée de vie des messages dans les files d'attente de réception/émission sur les serveurs de AJ PHONE, est de trois (3) jours (hors spam). La taille des messages émis et reçus ne pourra en aucun cas dépasser 10Mo.

3.2.3.3. Antivirus de messagerie :Le Client bénéficiera d'un service d'antivirus vérifiant les mails reçus de l'extérieur et émis par ses utilisateurs de comptes de messagerie. Le service antivirus sera rendu dans l'une des deux configurations suivantes

- le Client possède son propre serveur de messagerie et les mails qu'il reçoit sont relayés via la plate-forme Internet de AJ PHONE, le Client utilise le serveur de messagerie de AJ PHONE. Dans les deux cas, les fichiers attachés aux mails reçus et émis par les utilisateurs seront vérifiés, par rapport à la base des virus connus, et nettoyés des virus identifiés. Si l'éradication du virus n'est pas possible, le mail sera supprimé et un mail alertera l'émetteur et l'utilisateur destinataire de la contamination et de la suppression du mail qui était destiné à ce dernier. Dans le cas où le Client possède son propre serveur de messagerie, il doit déclarer à AJ PHONE le nombre de boîtes mails relayées.

3.2.3.4. Service antispam de messagerie :Le service antispam est fourni avec l'antivirus de messagerie. Pour détecter les spams sur les messages entrants, AJ PHONE intègre une ou plusieurs listes provenant d'organismes tiers. Ces listes contiennent les adresses 1P de spammers connus ainsi que celles de serveurs connus comme émetteurs de Spam. Le service antispam sera rendu dans l'une des deux configurations suivantes

- le Client possède son propre serveur de messagerie et les mails qu'il reçoit sont relayés via la plate-forme Internet de AJ PHONE,

- le Client utilise le serveur de messagerie de AJ PHONE. En cas de détection de Spam, AJ PHONE tagge l'objet du message.

3.2.4. Service d'hébergement d'udés Site(s) Web :Le service d'hébergement consiste en la réservation d'un espace de stockage, pour le ou les sites Web et/ou la ou les bases de données SQL que le Client souhaiterait voir hébergées par AJ PHONE, d'une capacité totale allant de cinquante (50) Mo à deux (2) Go suivant l'option Pack Web choisie par le Client, ainsi que d'un accès FTP ou FrontPage permettant au Client d'effectuer la mise à jour de son ou ses sites Web. Les sites Web sont hébergés sous le nom de domaine du Client. Le Client transmettra à AJ PHONE toute information qui lui serait nécessaire pour l'hébergement des sites Web dont la création et la gestion relèvent de la seule et entière responsabilité du Client. L'espace proposé est hébergé sur des serveurs Linux ou Windows. Le contenu des pages personnelles du Client devra respecter les stipulations de la loi du 1er Août 2000 ou toute loi ultérieure qui viendrait la compléter ou la remplacer.

Les sites proposés dans le cadre du service d'hébergement ne sont pas des sites de téléchargeant. En conséquence, AJ PHONE se réserve le droit de supprimer tout site qui aurait pour objet de proposer un téléchargement ou, de manière plus générale, qui aurait un ratio de transfert réseaux / nombre d'appels anormal ou disproportionné.

3.2.4.1. Service Homonymie :Ce service consiste à ajouter un nom de domaine au site Web du Client.

3.2.5. Service d'hébergement d'udés Site (s) FTP

Le service d'hébergement FTP consiste en la fourniture d'un espace réservé à l'échange de fichiers FTP, d'une capacité totale allant de cinquante (50) Mo à deux (2) Go suivant l'option Pack FTP choisie par le Client.

#### 3.2.6. Outil d'administration

3.2.6.1. Outil d'administration des comptes de messagerie et hébergement Web :Cet outil d'administration permet au Client d'accéder à la gestion et aux informations liées aux comptes de messagerie, aux comptes itinérants et au(x) site (s) Web hébergés sur les serveurs de AJ PHONE, dans la limite de la capacité de cet outil. Cet outil d'administration est accessible via une interface Web par login et mot de passe. Ces identifiants (login et mot de passe) peuvent être modifiés par AJ PHONE à tout moment au cours du Contrat de Service par envoi d'un courrier au Client. Ils sont personnels et confidentiels. Le Client s'engage par conséquent à en assurer la sécurité, à en préserver la confidentialité et, en particulier, à ne pas les communiquer à des tiers. Il est seul responsable de l'utilisation faite de ses identifiants, quel que soit l'utilisateur, et de ses conséquences qui en résultent. Toute connexion ou opération effectuée à partir des identifiants du Client sera réputée avoir été effectuée par ce dernier. Le Client doit informer AJ PHONE, immédiatement, de toute perte, détournement ou utilisation non autorisée de ses identifiants. AJ PHONE ayant alors la possibilité de bloquer l'accès au Service ou de donner de nouveaux identifiants.

### 4. CONDITIONS PREALABLES A LA MISE A DISPOSITION DU SERVICE

Les conditions techniques préalables et cumulatives suivantes doivent être satisfaites par le Client afin de permettre l'activation du Service par AJ PHONE.

AJ PHONE déterminera, à compter de la réception du Bulletin de Souscription et des documents y afférents, dûment complétés et signés par le Client, si l'ensemble de ces conditions sont remplies par le Client.

## CONDITIONS PARTICULIERES AJ PHONE DES SERVICES VOIX FIXE ET DATA

### 4.1. Pour le Service WEBCONNECT DSL

#### 4.1.1. Le Site du Client doit:

- être situé sur une Zone de Couverture adéquate,  
- répondre au critère d'éligibilité technique de la ligne, étant entendu que AJ PHONE ne pourra être tenue responsable de la non éligibilité d'un Site, cette décision ne relevant que de l'opérateur historique.

4.1.2. Dégroupage : Par la signature du Bulletin de Souscription, le Client donne mandat à AJ PHONE pour effectuer auprès de France Télécom toutes les démarches et opérations techniques nécessaires à la fourniture du Service et, en particulier, aux opérations de dégroupage partiel ou total des lignes téléphoniques dont il est titulaire et qui supportent un contrat d'abonnement au service téléphonique de France Télécom compatible. La mise en oeuvre des opérations techniques de dégroupage partiel entraînera la résiliation des services haut débit fournis directement ou indirectement par France Télécom ou un autre opérateur et supportés par l'accès considéré, dans les conditions contractuelles souscrites auprès de ces opérateurs. Néanmoins, le contrat d'abonnement du Client au service téléphonique de France Télécom, et les droits et obligations qu'il emporte, n'est pas modifié. Le client s'engage à résilier les offres souscrites auprès des prestataires tiers et garanti France Télécom, et AJ PHONE contre tout recours ou actions de ces derniers. France Télécom, en sa qualité de propriétaire des câbles et équipements qu'elle a installés pour raccorder le local du Client, reste responsable de l'entretien de cette infrastructure. France Télécom intervient aux jours et heures ouvrés de ses services techniques. En conséquence, le Client veillera à assurer aux personnes mandatées par France Télécom, et qui justifient de leur qualité, la possibilité d'accéder aux locaux où sont installés les ouvrages nécessaires à la fourniture de l'accès. Le Client veillera également à informer les personnes mandatées par France Télécom de l'existence et de l'emplacement des canalisations et équipements de toute nature (gaz, électricité, eau...) et de toutes autres facteurs de risque lors des interventions. Par ailleurs, le Client est responsable de la conformité aux normes en vigueur de son installation électrique, et des câbles et équipements terminaux raccordés au réseau. Sur demande de France Télécom ou de AJ PHONE, le Client prend toutes les mesures nécessaires pour mettre fin à toute perturbation du réseau ou du service qu'il lui serait imputable. Le Client renonce expressément à toute action directe à l'encontre de France Télécom et/ou de AJ PHONE du fait des opérations de dégroupage visées au présent article. En dégroupage partiel, le Client signale les dysfonctionnements du service téléphonique à France Télécom et les dysfonctionnements des services hauts débit à AJ PHONE. En dégroupage total, le Client signale tout dysfonctionnement du service à AJ PHONE. Le Client accepte que, en cas de litige relatif au traitement d'une commande du Service et/ou de contestation, les documents contractuels signés entre AJ PHONE et le Client pourront être communiqués à des opérateurs tiers. Le traitement des situations ayant conduit à exiger de la part du Client la communication desdits documents peut conduire à un report de la date de Mise en Service, sans responsabilité de la part de AJ PHONE.

4.1.3. AJ PHONE déterminera librement le type de raccordement et de Service fourni au Client pour chaque Site. En cas d'impossibilité de raccordement d'un Site au Service, AJ PHONE s'efforcera de proposer au Client une solution alternative, au prix et aux conditions contractuelles et techniques en vigueur pour cette nouvelle solution. Un nouveau Bulletin de Souscription sera signé. Le Client aura toutefois la possibilité de résilier le Contrat de Service pour le Site considéré.

4.2. Pour le Service WEBCONNECT XLANHD Le Service sera fourni à la condition que le Site puisse techniquement être raccordé au Réseau. La disponibilité, les conditions et les délais de fourniture du Service via un lien Fibre Optique AJ PHONE sont soumises à une étude de faisabilité réalisée par AJ PHONE.

4.3. Pour les Services Internet (option web Services) :Pour bénéficier des services de messagerie et d'hébergement, le Client devra avoir un nom de domaine hébergé chez AJ PHONE.

Pour bénéficier du service d'hébergement, le site Web et/ou la base de données du Client devra être compatible avec les caractéristiques techniques de la plate forme d'hébergement AJ PHONE.

AJ PHONE se réserve le droit de faire évoluer les caractéristiques techniques de la plate forme d'hébergement. Ces évolutions technologiques seront notifiées au Client qui sera seul responsable de faire évoluer les éléments constitutifs de son site web pour les rendre compatibles avec les nouvelles spécifications techniques (code, base de données...).

### 5. CONDITIONS DE RACORDEMENT :Sept (7) Jours Ouvrés avant la date de Mise en Service prévisionnelle du Site concerné, le Client mettra à disposition de AJ PHONE ou de tout tiers désigné

- l'Emplacement du Routeur suffisant et aménagé pour recevoir le Routeur, la Desserte Interne. Dans le cas où, à la date prévue pour l'installation de l'Équipement, le Client met à disposition de AJ PHONE l'emplacement de l'Équipement Terminal sans avoir réalisé la Desserte Interne, AJ PHONE réalisera le câblage de la Desserte Interne dans les conditions définies au paragraphe 5.1 « Câblage de la Desserte Interne » ci-dessous, et aux conditions financières mentionnées dans le Bulletin de Souscription. A défaut, AJ PHONE négociera une nouvelle date de Mise en Service et le Client s'engage à se mettre en conformité dans les meilleurs délais. La nouvelle intervention sera facturée aux conditions financières mentionnées dans le Bulletin de Souscription ou sur devis après acceptation du client. Câblage de la Desserte Interne Si le Client le souhaite, AJ PHONE ou un tiers mandaté peut fournir une prestation de câblage de la Desserte Interne, désignée « la Prestation » dans le présent article.

a Prestation réalisée par AJ PHONE comprend : - la fourniture d'un câble en technologie cuivre d'une longueur supérieure à 3 mètres et inférieure à 200 mètres. - la pose du câble en apparent collé ou agrafé, à l'intérieur d'une gaine technique, d'une goulotte ou d'un chemin de câble existant, dans un faux plafond ou un faux plancher, sans déplacement de mobilier, des travaux en hauteur réalisés à moins de 3 mètres, l'installation des 2 dispositifs de raccordement aux extrémités, le raccordement du câble aux 2 dispositifs. Si deux Equipements Terminaux doivent être installés, l'emplacement et l'alimentation doivent être doublés et existant. - La distance séparant les deux Equipements Terminaux doit être inférieure à 10m. La Prestation est exécutée pendant les Heures Ouvrées, en parties privatives du Site, hors parties communes d'immeubles multi clients, à l'exception des points de coupure se trouvant sur le palier du local du Client. La Prestation est strictement limitée au câblage de la Desserte Interne, cette dernière demeurant de la responsabilité du Client. Sept (7) Jours Ouvrés avant la date de Mise en Service prévisionnelle du Site concerné, le Client mettra à disposition de AJ PHONE ou de tout tiers désigné, les emplacements suffisants et aménagés pour permettre la réalisation du câblage de la Desserte Interne. A défaut, AJ PHONE négociera une nouvelle date de Mise en Service et le Client s'engage à se mettre en conformité dans les meilleurs délais. Le Service sera facturé à compter de la date de Mise en Service initialement prévue. Pour les cas qui ne correspondent pas aux conditions définies ci-dessus, AJ PHONE se réserve le droit de ne pas assurer la Prestation. Le Client s'engage à faire réaliser la Prestation par un prestataire de son choix dans les meilleurs délais. AJ PHONE négociera une nouvelle date de Mise en Service. Le Service sera facturé à compter de la date de Mise en Service initialement prévue.

AJ PHONE mettra à disposition une liaison fibres optiques entre le Réseau de AJ PHONE et une tête de câble installée sur l'Emplacement de l'Équipement Terminal et installera l'Équipement Terminal.

A la date indiquée dans l'étude de faisabilité mentionnée à l'article 4.2 ci-dessus, le Client mettra à disposition de AJ PHONE ou de tout tiers désigné, dans les règles de l'art :

- les informations nécessaires à la réalisation de ces installations,
- les infrastructures nécessaires à la pose des câbles fibres optiques (pénétrations, adductions, chemins de câbles, etc ), sur toute la longueur de leur parcours dans le Site,
- les emplacements nécessaires à l'installation et l'hébergement des Equipements de AJ PHONE et, en particulier, l'emplacement de l'Équipement Terminal suffisant et aménagé pour recevoir les Equipements de AJ PHONE. A défaut, les Parties définiront une nouvelle date de Mise en Service et le Client s'engage à se mettre en conformité dans les meilleurs délais. Le Service sera facturé à compter de la date de Mise en Service initialement prévue. Le Client prendra à sa charge la maintenance de ses infrastructures. Si le Client le souhaite, AJ PHONE ou un tiers mandaté peut, sur devis, fournir une prestation de câblage entre l'Équipement Terminal et l'Équipement du Client, dans les conditions applicables à la Desserte Interne telles que définies à l'article 5.1 ci-dessus. Le Client est tenu d'informer AJ PHONE, ou les personnes mandatées, de l'existence et de l'emplacement des canalisations de toute nature et de tout autre facteur de risque pouvant survenir dans le Site. Le Client s'engage à ne pas modifier les Equipements de AJ PHONE et, en particulier, ceux installés sur les Sites. Il ne doit en aucun cas, débrancher ou couper l'alimentation de ces Equipements, modifier le câblage des cartes, modifier la configuration de ces Equipements. Le Client assume, en qualité de gardien, les risques correspondant aux Equipements de AJ PHONE, dès leur livraison et jusqu'au moment de leur restitution. Cette responsabilité couvre en particulier les cas de détérioration des Equipements de AJ PHONE liés au non respect des présentes Conditions Particulières. Nonobstant toute question relative à la responsabilité, le Client s'engage, en sa qualité de gardien, à souscrire auprès d'un organisme notoirement solvable une assurance couvrant l'ensemble des risques que pourrait subir les Equipements de AJ PHONE et de telle sorte que cette dernière soit bénéficiaire des indemnités versées par la compagnie d'assurance en sa qualité de co-assurée, étant précisé que le Client restera débiteur à l'égard de AJ PHONE au cas où l'indemnité versée serait inférieure au préjudice subi. AJ PHONE reste étrangère à tout litige pouvant naître entre le Client et le propriétaire du Site ou tout prestataire à l'intérieur du Site, à l'occasion de la mise à disposition du Service. Une fois l'ensemble des documents nécessaires, complets et signés, en sa possession, AJ PHONE effectuera les actions nécessaires à la mise en service du Service, notamment auprès de l'opérateur historique. AJ PHONE lui transmettra l'ensemble des informations nécessaires sur la foi des informations reçues du Client. Si ces dernières étaient incomplètes et/ou erronées et donnaient lieu à un refus et/ou à une annulation de la part de l'opérateur historique et/ou à un retard de mise à disposition du Service, AJ PHONE ne saurait en être tenue responsable.

### 6. MISE EN SERVICE

Une fois le Service activé sur un Site, AJ PHONE fournira au Client, par fax ou tout autre moyen, un avis de Mise en Service (ci-après dénommé « Avis »)

Le Client disposera d'un délai de sept (7) jours à compter de la date de l'Avis pour contester le bon fonctionnement du Service.

6.1. Le Client motivera cette contestation par écrit par l'existence d'Anomalies Majeures. Si AJ PHONE détermine que la correction des Anomalies Majeures ainsi notifiées le nécessite, AJ PHONE proposera au Client un rendez-vous pour une intervention à distance dont la date ne devra pas être éloignée de plus de sept (7) jours ouvrés de la date de réception de la notification du Client. En standard AJ PHONE proposera un rendez-vous pendant les heures Ouvrées. En option, le Client peut demander un rendez-vous en Heures non Ouvrées en complétant le formulaire transmis par AJ PHONE et aux conditions définies dans ledit formulaire. Si la date et l'heure proposées ne conviennent pas au Client, ce dernier en informera AJ PHONE par écrit dans un délai de quarante-huit (48) Heures Ouvrées et AJ PHONE proposera alors un autre rendez-vous qui ne devra pas être éloigné de plus de quarante-huit (48) Heures Ouvrées du rendez-vous initialement prévu. Tout report de date par rapport au rendez-vous initial entraînera un report de même durée des obligations de AJ PHONE. En cas d'intervention en Heures non Ouvrées, AJ PHONE ne garantit aucun délai et les pénalités prévues à l'article 7.2 ne seront pas applicables. A défaut pour le Client d'être présent à la date et l'heure ainsi fixées, le Service sera réputé mis en service tacitement pour le Site concerné et la date de Mise en Service sera la date de l'Avis. Sous réserve de ce qui précède, AJ PHONE réalisera avec le Client ses tests de recette standard et corrigera les Anomalies Majeures. Une fois lesdites Anomalies corrigées, un nouvel Avis sera émis par AJ PHONE qui vaudra Mise en Service. A compter de la réception par AJ PHONE de la notification de contestation écrite du Client, AJ PHONE pourra suspendre le Service sur le Site concerné jusqu'à sa recette.

6.2. A défaut de réponse ou de contestation par écrit du Client dans le délai de réponse de sept (7) jours susmentionné ou en cas de contestation mal fondée ou en cas d'utilisation du Service sur un Site à des fins d'exploitation par le Client, le Service sera réputé mis en service tacitement pour le Site concerné et la date de Mise en Service sera la plus proche des deux dates entre la date de l'Avis et la date de début d'exploitation du Service par le Client.

6.3. Au cas où des Anomalies Mineures apparaîtraient, les Parties définiront un commun accord leur délai de correction. Lesdites Anomalies Mineures ne pourront faire obstacle à la Mise en Service.

6.4. Le Client remédiera sans délai à tout événement qui lui serait imputable et qui empêcherait le prononcé de la Mise en Service. En particulier, il procédera aux corrections et mises à niveau nécessaires de ses Equipements. Ces opérations seront effectuées sous la responsabilité du Client et à ses propres frais. Par ailleurs, dans l'hypothèse où l'activation du Service serait retardée pour une raison imputable au Client, le Service sera facturé à compter de la date de Mise en Service initialement prévue dans le Bulletin de Souscription conformément à l'article 7.2.

Dans l'hypothèse où, en raison du refus non motivé du Client de remédier à tout événement qui lui serait imputable, AJ PHONE devrait renoncer à la mise en service d'un ou plusieurs Sites, AJ PHONE sera en droit d'appliquer, sans préjudice des autres recours dont elle dispose, un dédit correspondant à douze (12) redevances mensuelles du Service.

La Mise à disposition de l'ensemble des Sites définis dans un Bulletin de Souscription devra avoir lieu dans les six (6) mois à compter de la date de signature dudit Bulletin de Souscription. Au terme de cette période, le Client sera facturé pour l'ensemble desdits Sites, ceci même en cas de retard de déploiement de Sites, sauf si ce retard est imputable à AJ PHONE. De plus, le Client restera redevable des pénalités et frais imposés à AJ PHONE par les opérateurs de télécommunications concernés et suscités par le retard ou

l'annulation dans le déploiement de tout ou partie des Sites non imputable à AJ PHONE.

8. EVOLUTION DU SERVICE Au cours du Contrat de Service, le Client aura la faculté de faire évoluer le Service vers une offre avec un débit et/ou une technologie d'accès différents. Cette demande pourra être formulée auprès de AJ PHONE soit par téléphone, avec une confirmation par écrit, soit par courrier et AJ PHONE informera le Client de la date et des conditions d'application de la nouvelle offre choisie. Le Client est informé que, pendant les opérations d'évolution, le Service peut subir des interruptions. Toute modification d'un accès WEBCONNECT XLANHD devra faire l'objet d'une étude de faisabilité. Pour les Services WEBCONNECT DSL et WEBCONNECT LS, les dispositions suivantes seront applicables.

8.1. Changement de débit (upgrade ou downgrade) du Service en gardant la même technologie d'accès. Dans ce cas, le Client versera à AJ PHONE, en plus des mensualités correspondant au nouveau débit

- les frais forfaitaires de changement de débit (upgrade/downgrade) dépendant du support et du débit du Service;

si le changement de débit du Service WEBCONNECT LS est effectué dans les six (6) premiers mois de la Période initiale, des pénalités dépendant du débit initial sont appliquées en plus des frais forfaitaires de changement de débit.

8.2. Changement de débits (upgrade ou downgrade) en changeant la technologie d'accès au Service. Le Client devra respecter les conditions applicables à la nouvelle technologie d'accès qu'il aura choisie et il versera à AJ PHONE

- la totalité (100%) des mensualités des anciens débit et accès restant dues jusqu'à la fin des six (6) premiers mois de la Période initiale,
- la moitié (50%) des mensualités restant dues des anciens débit et accès au-delà des six (6) premiers mois, et jusqu'à la fin de la première (1ère) année de la Période initiale,
- les frais de mise en service correspondant aux nouveaux débits et accès,
- les mensualités correspondant aux nouveaux débits et accès.

Par ailleurs, la Période initiale sera reconduite pour une durée minimale d'un (1) an. Le Client est informé que le changement de débit nécessitera une modification de ses adresses IP.

### 8.3. Déménagement

Dans l'hypothèse d'un changement de Site au cours du Contrat de Service, le Client est tenu de prévenir AJ PHONE, par lettre recommandée avec avis de réception, d'un tel changement. Pour des cas spécifiques, AJ PHONE pourra procéder à une étude de faisabilité du changement de Site en vue de poursuivre l'exécution du Contrat de Service à des conditions à définir au cas par cas. Au cas où le déménagement est possible, les dispositions suivantes s'appliqueront alors, étant entendu que le Client reconnaît expressément que le versement éventuel des sommes ci-dessous indiquées se fera sans préjudice de toute somme que AJ PHONE pourrait réclamer à titre de dommages et intérêts. Dans ce cas, le Client versera à AJ PHONE

- la totalité (100%) des mensualités du Service restant à courir jusqu'à la fin des six (6) premiers mois de la Période initiale,
- la moitié (50%) des mensualités restant dues du Service sur l'ancien Site au-delà des six (6) premiers mois, et jusqu'à la fin de la première (1ère) année de la Période initiale,
- les frais de mise en service du Service sur le nouveau Site,
- les mensualités correspondant au Service du nouveau Site.

Par ailleurs, la Période initiale sera reconduite pour une durée minimale d'un (1) an. Si le Client ne souhaite pas ou ne peut pas continuer à bénéficier du Service, le Client versera à AJ PHONE les indemnités en cas de résiliation anticipée de la part du Client, conformément à l'article 9 ci-dessous.

8.4. Intervention technique en Heures non Ouvrées :Une intervention technique à distance sur le service ou un élément de service peut être demandée par le Client en Heures non ouvrées. Toute demande d'intervention en Heures non Ouvrées fera l'objet d'une étude de faisabilité à l'issue de laquelle AJ PHONE confirmera son accord au Client et communiquera le devis et la date effective d'intervention. Ces interventions ne bénéficient pas d'engagements de délais de réalisation. A ce titre, le Client reconnaît ne pouvoir se prévaloir d'aucune pénalité en cas de retard. Le Client effectue cette demande via le Formulaire « Demande d'intervention IP Heures non Ouvrées » dûment rempli et signé. L'intervention en Heures non Ouvrées est facturée le mois suivant la réalisation

9. DUREE :En application de l'article 5 des Conditions Générales, une Période initiale de un (1), deux (2) ou trois (3) ans à compter de la date de Mise en Service du Service sera indiquée dans le Bulletin de Souscription du Service. A défaut, la Période initiale sera d'un (1) an.

Dans le cas d'une résiliation anticipée du Contrat de Service, le Client versera à AJ PHONE, par dérogation aux dispositions de l'article 5 des Conditions Générales

- en cas de résiliation avant la date de Mise en Service :
  - douze (12) mensualités,
  - en cas de résiliation après la date de Mise en Service :
    - les frais de restitution des Equipements de AJ PHONE, conformément à l'article 14 ci-après,
    - la totalité (100%) des mensualités restant dues jusqu'à la fin de la première (1ère) année de la Période initiale,
    - la moitié (50%) des mensualités restant dues au-delà de la première (1ère) année, et jusqu'à la fin de la Période Initiale restante.

### 10. UTILISATION DU SERVICE

10.1. Le Client s'engage :

- à respecter les termes et conditions des licences d'utilisation de tout logiciel utilisé dans le cadre du Service.
- à respecter les droits de propriété intellectuelle des tiers auxquels il aura accès du fait de l'utilisation du Service, et à obtenir des tiers, titulaires de droits sur les oeuvres (textes, images, vidéos, sons ou tout autre élément protégé) qu'il pourrait utiliser et, en particulier, inclure dans ses pages personnelles, les autorisations préalables et concession de droits, de portée internationale, nécessaires.
- à respecter les codes de conduite, usages et règles de comportement qui sont diffusés sur les sites Web et/ou les galeries marchandes, ainsi que les notices et avertissements mentionnés par AJ PHONE.
- à ne pas interférer avec la jouissance du Service par d'autres utilisateurs, à ne pas accéder ou tenter d'accéder de manière illicite à d'autres réseaux ou systèmes informatiques connectés au Service, à ne pas utiliser le Service pour propager des virus, cheval de Troie ou autres programmes destinés à nuire, à ne pas pratiquer d'actes, sous quelque forme que ce soit, de piratage informatique.

10.2. AJ PHONE n'exerce pas de contrôle a priori sur les pages personnelles, courriers électroniques ou toute donnée échangée par le Client par le biais du Service et n'assume aucune responsabilité quant à leur contenu. Le Client est seul responsable des informations stockées sur ses pages personnelles et/ou contenues dans ses courriers électroniques. Il est rappelé au Client que si ses pages personnelles permettent la saisie d'informations nominatives, la constitution d'un fichier automatisé contenant de telles données est soumise à une déclaration à la CNIL en application de la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 qu'il lui appartient d'effectuer. Le Client est informé que tout élément constituant ses pages personnelles encourt le risque d'être copié par les tiers utilisateurs de l'Internet. Le contenu des pages personnelles du Client devront respecter les stipulations de la loi du 1er Août 2000 ou toute loi ultérieure qui viendrait la compléter ou la remplacer

10.3. Le Client s'engage à traiter l'ensemble des réclamations, notamment de type « abuse », liées à son utilisation du Service. Le Client s'engage également à ne jamais utiliser le Service à des fins frauduleuses telles que notamment piratage, intrusion dans des systèmes informatisés ou de « hacking ». De manière plus générale, le Client s'interdit de procéder à tout agissement qui pourrait être contraire à une disposition réprimée civilement ou pénalement. Le Client s'engage expressément à ne pas utiliser le Service à des fins illégales et notamment d'une manière

- qui contrevienne à l'ordre public et aux bonnes moeurs, notamment par l'inclusion d'éléments tels que, sans que cette liste ne soit exhaustive ou limitative, des éléments à caractère pornographique, de proxénétisme ou de pédophilie, ou encore à caractère violent, le contenu étant susceptible d'être vu par des mineurs : et/ou
- qui contrevienne aux intérêts légitimes des tiers ou de AJ PHONE, et notamment par voie d'insulte ou de diffamation, ou qui porte atteinte à la vie privée d'autrui ou aux droits de la personnalité, ainsi qu'aux droits patrimoniaux ou extrapatrimoniaux de tiers ou de AJ PHONE, en particulier aux droits des auteurs sur leurs oeuvres ou aux titulaires de droits de propriété intellectuelle par la commission d'actes de contrefaçon, y compris dans le cadre d'adresse URL qu'il utiliserait et/ou
- qui revête le caractère d'appel au meurtre, d'incitation à la haine raciale ou de négation des crimes contre l'humanité et/ou

## CONDITIONS PARTICULIERES AJ PHONE DES SERVICES VOIX FIXE ET DATA

- qui permette, via la création de liens hypertexte vers des sites ou des pages de tiers, d'enfreindre tout ou partie des dispositions qui précèdent ou, plus généralement, les dispositions de la loi française.

Le Client s'interdit d'utiliser le Service en vue de la diffusion de courrier électronique à des fins publicitaires ou promotionnelles, ainsi que l'envoi en masse de courriers électroniques non sollicités. Il en va de même en ce qui concerne la revente ou la commercialisation du Service.

10.4. Le Client est seul responsable du contenu des services qu'il pourrait consulter par le biais du Service. AJ PHONE n'assume aucune responsabilité sur les services accessibles par Internet et n'assure aucun contrôle, sous quelque forme que ce soit, sur la nature ou les caractéristiques des données qui pourraient transiter par l'intermédiaire du Service.

10.5. Le Client reconnaît avoir connaissance de la nature du réseau Internet et, en particulier, de ses performances techniques et des temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer des informations ainsi que de la possibilité d'interruptions, lenteurs et inaccessibilités au réseau Internet ou à certains services ou contenus et, en particulier, du fait que les transmissions de données peuvent être saturées à certains moments de la journée, faits dont AJ PHONE ne pourra en aucun cas être tenue responsable. Le Client reconnaît que, du fait de la nature du réseau Internet, les données circulant sur ce réseau ne sont pas protégées contre toute forme d'intrusion y compris par voie de piratage. Dès lors, le Client reconnaît avoir été averti que AJ PHONE ne peut en aucun cas assurer la confidentialité de quelque information que ce soit qui soit transmise sur Internet et qu'il appartient au Client de mettre en oeuvre les modalités nécessaires afin de préserver la confidentialité des informations qu'il transmettrait sur le réseau Internet. Par ailleurs, le Client devra également assurer la protection des données et/ou logiciels stockés sur son ordinateur à partir duquel il bénéficie du Service contre toute forme de contamination par des virus et/ou de tentative d'intrusion par piratage, AJ PHONE ne pouvant en aucun cas en être tenue pour responsable. En tout état de cause, les transmissions effectuées sur Internet le sont aux seuls risques et périls du Client.

10.6. Plus généralement, le Client s'engage à respecter en permanence toutes les obligations, présentes ou à venir, mises à sa charge par les dispositions légales et réglementaires en vigueur au moment de son utilisation du Service. Il respectera également le code de conduite développé par les utilisateurs d'Internet (disponible sur le site <http://netiquette.afa-France.com/>) dont la transgression peut avoir pour effet d'exclure le client de l'Accès à Internet, AJ PHONE ne pouvant en aucun cas être tenue responsable de ce fait.

10.7. AJ PHONE rappelle qu'elle demeure étrangère aux relations que le Client pourra nouer, au travers de l'utilisation du Service, avec tout tiers dans le cadre d'opérations de toute nature et notamment commerciales, ces dernières ne concernant exclusivement que le Client et le tiers concerné. En conséquence, AJ PHONE ne peut assumer une quelconque responsabilité du fait de telles relations. De même, AJ PHONE ne pourra en aucun cas être tenue responsable en cas de poursuites judiciaires à rencontre du Client du fait de l'usage du Service ou de tout autre service accessible via le réseau Internet ni de défaillances du réseau Internet ou toute situation relative à la qualité de transmission, temps ou restrictions d'accès sur des réseaux et/ou serveurs connectés.

### **11. OBLIGATIONS DES PARTIES :**

11.1. Pour toute intervention justifiée par la commande, l'entretien ou l'évolution d'un accès WEBCONNECT, le Client doit permettre à AJ PHONE et à toute personne mandatée par elle la possibilité d'accéder au Site 24h sur 24 et 7 jours sur 7 pour la relève des dérangements et pendant les Heures Ouvrées dans les autres cas.

11.2. Si, lors d'un rendez-vous fixé avec le Client, AJ PHONE ou tout tiers mandaté ne peut accéder au Site ou faire l'intervention prévue, AJ PHONE pourra facturer le Client d'un forfait de déplacement infructueux de 399 €HT.

11.3. Les Parties conviennent expressément que AJ PHONE demeurera de manière permanente pleinement propriétaire de ses Equipements et qu'aucun droit de propriété n'est transféré au Client sur d'un quelconque des éléments mis à sa disposition au titre d'un Contrat de Service, y compris les éléments d'accès au Service, leurs logiciels et leurs documentations, livrets et instructions techniques fournis au Client. Par conséquent, le Client s'engage à ne pas procéder à tout acte de disposition ou permettre tout acte, quel qu'il soit, contraire aux droits de propriété ou de licence de AJ PHONE. Lorsque des logiciels sont nécessaires à l'utilisation par le Client des Equipements de AJ PHONE, cette dernière lui concède un droit d'usage personnel, non exclusif et non transférable sur ces logiciels pour ses seuls besoins propres. Ce droit est consenti pour la durée de chaque Contrat de Service. Le Client s'interdit d'effectuer toute adaptation, modification, duplication ou reproduction de ces logiciels, quelle qu'en soit la nature, de les installer sur d'autres équipements et, de manière générale, s'interdit tout acte qui contreviendrait aux droits de AJ PHONE. La non-restitution à l'expiration d'un Contrat de Service des logiciels constituerait une utilisation illicite au regard de la législation sur la propriété intellectuelle, susceptible de constituer une contrefaçon. En cas de saisie ou de toute autre prétention d'un tiers à des droits sur les Equipements de AJ PHONE, y compris les éventuels logiciels, le Client est tenu de s'y opposer et d'en aviser immédiatement AJ PHONE afin de lui permettre de sauvegarder ses droits. De la même manière, en cas de procédure collective du Client, ce dernier en avisera immédiatement AJ PHONE.

11.4. La responsabilité de AJ PHONE ne sera pas engagée en cas de manquement dans l'exécution de ses obligations aux termes d'un Contrat de Service, et, en particulier, de ses obligations de respecter les dates de livraison et les niveaux de Service, dans la mesure où un tel manquement est imputable à un Site, aux Equipements du Client ou à tout élément hors du contrôle de AJ PHONE.

11.5. Les Parties s'engagent à respecter et à faire respecter à toute personne sous leur contrôle, toutes dispositions légales ou toutes décisions des autorités réglementaires compétentes susceptibles de s'appliquer aux présentes, et notamment la loi du 10 juillet 1991 en matière de secret et de neutralité des correspondances émises par voie des télécommunications, et la réglementation applicable au traitement des données à caractère personnel.

11.6. En complément des dispositions de l'article 11 des Conditions Générales, le Client autorise AJ PHONE à interrompre la fourniture de tout ou partie du Service, après information préalable et écrite du Client, dans les conditions requises par la loi, la réglementation, la doctrine, les standards professionnels ou la jurisprudence et, en particulier, si les Services sont utilisés dans un but ou d'une manière frauduleuse ou contraire à la loi, aux règles de l'Internet ou aux conditions qui pourraient être imposées par une autorité gouvernementale et/ou une autorité de réglementation compétente.

11.7. AJ PHONE se réserve le droit de coopérer, conformément à la loi, avec les autorités qui effectueraient des vérifications en relation avec des contenus et/ou services accessibles via le réseau Internet ou avec des activités illicéges exercées par un quelconque utilisateur d'Internet.

**12. EQUIPEMENT DU CLIENT :** Il incombe exclusivement au Client de se procurer à ses frais les Equipements, logiciels et installations non inclus dans le Service, que nécessite le raccordement des Equipements du Client au Réseau. De plus, le Client est entièrement responsable de l'installation, de l'exploitation et de la maintenance de ses Equipements et logiciels. AJ PHONE ne prend pas en charge le paramétrage et la fourniture d'éléments actifs du réseau local du Client, ni la conception de l'architecture des installations du Client. Le Client s'engage à ce que ses Equipements n'interrompent, n'interfèrent ni ne perturbent les services acheminés via le Réseau de AJ PHONE ou ne portent atteinte à la confidentialité des communications acheminées via ledit Réseau ni ne causent aucun préjudice à AJ PHONE ou à tout autre utilisateur du Réseau de AJ PHONE.

### **13. CONSÉQUENCE DU TERME OU DE LA RÉSILIATION D'UN CONTRAT DE SERVICE :**

13.1. Dans le cas d'expiration ou de résiliation du Contrat de Service pour un quelconque Site, quelle qu'en soit la cause, de même qu'en cas d'évolution du Service tel que détaillée à l'article 8 ci-dessus entraînant un changement des Equipements d'accès, le Client restituera à AJ PHONE ses Equipements et, en particulier, le cas échéant, le Routeur, dans les dix (10) jours calendaires suivant la demande de AJ PHONE. A défaut, AJ PHONE ou un tiers mandaté pourra se déplacer pour récupérer les dits Equipements. A ce titre, le Client autorise AJ PHONE ou un tiers mandaté à pénétrer dans les Sites concernés, aux Heures Ouvrées. La restitution se fera aux frais du Client ou, en cas de déplacement de AJ PHONE ou d'un tiers mandaté, lui seront facturés 399 euros HT. AJ PHONE ne prend pas en charge les frais de remise en état des Sites pouvant résulter d'une dépose des Equipements de AJ PHONE effectuée dans des conditions normales. Si le Client n'a pas permis la restitution des Equipements de AJ PHONE dans un délai de dix (10) jours suivant la première demande de AJ PHONE, et après mise en demeure adressée par lettre recommandée avec avis de réception et restée sans effet au terme d'un nouveau délai de dix (10) jours, le Client paiera à AJ PHONE, par jour de retard et par Equipement non restitué, une pénalité égale à dix pour cent (10%) de la redevance mensuelle du Contrat de Service concerné, sans préjudice de toute action en justice que AJ PHONE pourrait engager. Le Client sera également responsable de l'ensemble des coûts, liés à l'utilisation de ces Equipements, qui interviendraient au-delà du délai de dix (10) jours suivant la demande de AJ PHONE.

13.2. AJ PHONE pourra, dès le terme ou la résiliation d'un Contrat de Service, supprimer de son serveur, le cas échéant, toutes les adresses électroniques, les courriers électroniques ainsi que le ou les sites Web du Client.