

## Conditions Générales et Particulières

### Service de Connectivité Internet

#### ARTICLE 1 - OBJET

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après « CGV ») s'appliquent aux Services commercialisés et exploités par Weaccess Group, opérateur français dans le domaine des télécommunications, agréés par l'ARCEP (licence L33-1), et régissent l'usage des Services. Les présentes CGV sont indissociables des Conditions Particulières (ci-après « CP») de chaque Service souscrit par le Client.

Les présentes conditions particulières ont pour objet de préciser et modifier le contrat défini ci-dessus pour les services fournis par Weaccess Group.

Les présentes ne contiennent aucun engagement de la part du Fournisseur de fournir de tels Produits et Services tant que la commande n'a pas été acceptée. Le Contrat et les commandes acceptées par le Fournisseur ne pourront être modifiées, de même qu'il ne pourra y être renoncé que par accord écrit des deux Parties signé par un représentant de chaque partie dûment habilité à cet effet.

#### ARTICLE 2 - DÉFINITIONS

Les termes utilisés dans les Contrats de Service, tel que ce terme est défini à l'article 2 ci-après, auront le sens qui leur est donné ci-dessous :

Carte (SIM/USIM) : Carte à microprocesseur destinée à être introduite dans le Terminal et permettant l'identification du Client sur les réseaux 2G (GSM, GPRS), EDGE, 3G/3G+ (UMTS/HSDPA), 4G, 5G, Réseaux privés.

Client : Personne physique ou personne morale qui conclut en son nom et pour son compte, le Contrat de Service et qui en devient le titulaire.

Date anniversaire : Jour de l'activation du premier Service Weaccess Group souscrit par le Client. Cette date sera la base pour la date de facturation mensuelle du Client.

Flotte : Ensemble des lignes d'un même Client.

GPRS, EDGE, UMTS (General Packet Radio Service; Enhanced Data for GSM Evolution; Universal Mobile Telecommunication System) : Normes européennes de transmission de données par radio en mode paquet.

DTMF (Dual Tone Multi Frequencies) : permet de transmettre des données sur un circuit téléphonique vocal.

GSM : Global System for Mobile Communication. Service mondial de radiotéléphonie mobile.

Opérateur : fournisseur possédant son propre Réseau et permettant la fourniture du Service par Weaccess Group.

Réseau : Réseau de radiotéléphonie mobile (GSM, GPRS, EDGE, 3G/3G+, 4G, 5G, Réseaux privés), exploité par un Opérateur national (Orange ou autre) et permettant la fourniture du Service Weaccess Group. Les CP indiquent l'Opérateur sur lequel s'appuie Weaccess Group le cas échéant.

Services : Services de télécommunications et produits commercialisés par Weaccess Group.

SMS (Short Message Service ou service de message court) : Service permettant l'émission et/ou la réception d'un message alphanumérique (de 160 caractères maximum) ou binaire (140 octets maximum) depuis ou à destination d'un Terminal.

Terminal : Équipement, téléphone mobile, clé 3G/4G/5G ou autre, permettant d'accéder par voie hertzienne au réseau public de télécommunications selon les normes GSM, GPRS, EDGE, UMTS, et/ou HSDPA.

Tiers Payeur : Personne morale ou personne physique, désignée par le Client pour recevoir les factures, et procéder à leur règlement. En cas de désignation d'un tiers payeur, le Client demeure titulaire des droits et obligations à l'égard de Weaccess Group.

Utilisateur : Personne physique majeure utilisant le Service sous la responsabilité du Client.

« Équipement du Client » désigne tout équipement, sous la responsabilité du Client ou de ses fournisseurs, nécessaire à la fourniture du Service.

« Heures Ouvrées » désigne la période de 8 h à 18 h les Jours Ouvrés.

« 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 micro coupures, temps de réponse longs, appels n'aboutissant pas vers une destination, etc.

« Jour Ouvré » désigne tout jour à l'exception du samedi et du dimanche ou de tout autre jour férié ou chômé en France.

« Anomalie » désigne toute déviation du Service par rapport à ses spécifications techniques, inhérentes au Service et imputables au Fournisseur. Une anomalie est réputée Majeure quand elle empêche toute utilisation du Service par le Client. A défaut, elle est réputée Mineure.

« Desserte Interne » désigne l'ensemble des infrastructures et équipements nécessaires à l'acheminement du Service en raccordement direct (notamment génie civil, chemin de câbles, câbles, etc.) entre l'équipement installé chez le Client matérialisant la limite de la boucle locale de France Télécom et l'Équipement Terminal.

« 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 connecté aux Équipements du Client lui permettant d'utiliser le Service pour les accès en connexion directe.

« Heures Ouvrées » désigne la période de 8 h à 18 h les Jours Ouvrés.

« 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 micro coupures, temps de réponse longs, appels n'aboutissant pas vers une destination, etc.

« Jour Ouvré » désigne tout jour à l'exception du samedi et du dimanche ou de tout autre jour férié ou chômé en France.

« Liaison de Raccordement » désigne la liaison de raccordement direct établie par le Fournisseur conformément aux présentes Conditions Particulières entre son Réseau et le point d'entrée d'un Site.

« Lignes » désigne la ou les lignes téléphoniques fixes du Client pour lesquelles ce dernier a souscrit le Service.

« NDI » désigne le Numéro d'Installation Téléphonique ou numéro principal ou tête de ligne.

« Opérateur Historique » désigne France Télécom.

« PABX » désigne les équipements matériels et logiciels assurant la commutation des communications téléphoniques filaires et sans fil.

« Préfixe » désigne une séquence de chiffres (un ou quatre) attribuée par l'ARCEP et qui identifie l'opérateur de télécommunications sélectionné ou présélectionné par l'abonné.

« Présélection » désigne le mécanisme permettant au Fournisseur d'acheminer, automatiquement et sans nécessité pour le Client de composer le Préfixe, les communications téléphoniques du Client ayant présélectionné le Fournisseur.

« Sites » désignent les sites du Client où le Service est fourni par le Fournisseur.

« VGA » (Vente en Gros d'Abonnement) désigne le Service par lequel le Fournisseur reprend à l'Opérateur Historique, en sus de ses communications téléphoniques, les abonnements de son Client et ce, sans opération technique. Le Fournisseur propose ainsi un service de téléphonie fixe complet incluant l'abonnement, la plupart des services associés compris avec celui-ci et l'ensemble des communications quel que soit la destination ainsi que les services spéciaux.

#### ARTICLE 3 - DOCUMENTS CONTRACTUELS ET INFORMATIONS PRECONTRACTUELLES

3.1 Documents contractuels - Le Contrat de Service est constitué par ordre

de priorité croissante : des présentes CGV ; des CP des Services concernés ; du catalogue tarifaire en vigueur, du catalogue des offres en vigueur, de la proposition commerciale personnalisée négociée entre les parties le cas échéant et du Bon de Commande ou du Devis signé physiquement ou électroniquement (« clic mail »).

3.2 Champs d'application - Ces documents prévaudront sur toute autre condition figurant dans tout autre document, annulent et remplacent tout accord écrit ou verbal, correspondance ou proposition antérieurs, sauf dérogation préalable, expresse et écrite.

Toutes stipulations contraires ou complémentaires qui seraient opposées par le Client ne faisant pas partie du Contrat de Service ((dans le cadre notamment de conditions d'achat,) ne sauraient prévaloir sur présent Contrat de Services à défaut d'acceptation écrite et préalable de Weaccess Group.

Les Services complémentaires souscrits séparément et/ ou les options constituent des contrats accessoires au Contrat de Service. Ils suivent le régime de ce dernier, sauf mentions portées sur le Bon de Commande ou dans les CP. Les parties doivent s'informer mutuellement de toutes informations qui leur paraissent essentielles dans le cadre de l'utilisation du Service.

## ARTICLE 4 - SOUSCRIPTION DU CONTRAT DE SERVICE

4.1. Justificatifs : Weaccess Group se réserve le droit de demander au Client tout justificatif et notamment de justifier de son identité par la fourniture à Weaccess Group des documents suivants (étant entendu que l'utilisation principale du Service doit se faire en France métropolitaine) :

» un extrait Kbis de moins de trois mois ou tout document comportant les mentions légalement obligatoires pour la désignation de la personne morale ;

» une pièce officielle attestant de la qualité du signataire et de l'étendue de ses pouvoirs ;

» un justificatif d'identité de la personne physique dûment mandatée pour souscrire le Contrat de Service au nom de la personne morale ; Il devra justifier d'une domiciliation bancaire par la fourniture d'un relevé d'identité bancaire, postal ou de caisse d'épargne. Weaccess Group pourra demander éventuellement tout autre document qu'il juge nécessaire en complément ;

» pour les Clients particuliers, un justificatif d'identité du Client.

4.2. Souscription : la souscription du Contrat de Service est effective à la signature du Bon de Commande par le Client Professionnel. La souscription du présent Contrat de Service implique l'acceptation pleine et entière des présentes CGV et des CP de Services disponibles sur le site [www.weaccess.pro](http://www.weaccess.pro) ou remises au Client le cas échéant.

La souscription peut avoir lieu en ligne selon le procédé du double clic, pour les Clients Professionnels ou Particuliers. Les systèmes d'enregistrements automatiques sont considérés comme valant preuve, de la nature, du contenu et de la date de la commande ou souscription. Le Client souscrivant en ligne doit veiller impérativement à imprimer ou enregistrer une copie de ces CGV et des CP associées aux Services souscrits.

4.3. Conditions de souscription : Weaccess Group se réserve le droit de refuser la souscription au Contrat de Service si l'une des conditions suivantes n'est pas respectée :

» le règlement de toutes les dettes contractées par le Client auprès de Weaccess Group au titre d'un autre Contrat ;

» la fourniture de tous les justificatifs demandés par Weaccess Group ;

» l'accord donné par les centres de paiement bancaire concernés ;

» les déclarations exactes du Client ;

» le contrôle anti-fraude comme défini à l'article 16.

Dans ce cas, la demande de souscription sera automatiquement annulée

et le Client prévenu par mail. Weaccess Group se réserve le droit de ne pas accepter la souscription au Contrat de Service dans le cas de non fourniture d'un ou plusieurs justificatifs demandés.

4.4. La souscription du Contrat de Service s'effectue directement auprès de Weaccess Group ou auprès de l'un de ses distributeurs agréés, apporteurs, revendeurs ou espaces agréés.

4.5. Souscription nouveaux services - Il est précisé qu'au cas où, postérieurement à la souscription du Contrat de Service, le Client désirerait souscrire à de nouveaux Services ou options, ou modifier les formules d'abonnements, lesdites demandes de modifications peuvent s'effectuer par courrier électronique. Il est expressément entendu que le Client ayant souscrit au Contrat de Service auprès de l'un des distributeurs agréés ou revendeurs de Weaccess Group donne mandat à ce dernier pour effectuer toute modification. En conséquence, les Conditions Générales de Vente et les CP en vigueur au jour de la modification (disponibles sur [www.weaccess.pro](http://www.weaccess.pro)) trouveront également plein effet.

4.6. Absence de modification - Le Client ne pourra pas demander à Weaccess Group de modifier les conditions de son abonnement en dehors de la gamme décrite dans la fiche tarifaire.

4.7. Défauts de déclaration : Si le Client a omis de faire état de l'existence de dettes préalables à l'égard de Weaccess Group ou si le Client a effectué des déclarations incomplètes lors de la souscription du Contrat, Weaccess Group lui adressera, par tout moyen, une mise en demeure de régulariser sa situation dans un délai maximal de huit (8) jours calendaires, à compter de la mise en demeure. A défaut de régularisation à l'issue de ce délai, le présent Contrat sera résilié de plein droit. Toutes sommes éventuellement dues au titre du Contrat résilié et des Contrats précédents sont compensables avec toutes sommes détenues par Weaccess Group pour le compte du Client, à quelque titre que ce soit.

4.8. Refus du contrat par Weaccess Group - Weaccess Group se réserve le droit de refuser les souscriptions émanant de demandeurs ne présentant pas, après étude de leur dossier, toutes les garanties d'utilisation du Service de manière non-abusive ou présentant des risques de défaut de paiement.

4.9. Annulation du Contrat - Suite à sa souscription, le Client a trois (3) mois pour activer son(s) Service(s). Dans le cas où le Client n'activerait pas son((ses) Service(s) ou annulerait sa commande, pour quelque raison que ce soit, avant l'activation le Client sera redevable d'une part du matériel le cas échéant livré au tarif catalogue sans remise liée à l'abonnement et d'autre part soit de l'intégralité des engagements restants dus si le contrat a été conclu avec une durée d'engagement, soit des frais engagés par Weaccess Group auprès de ses prestataires pour le déploiement des services ainsi que et des frais de traitement interne de la commande précisés au catalogue tarifaire disponible sur simple demande au service client si le contrat a été conclu sans durée d'engagement.

## ARTICLE 5 - DÉPÔT DE GARANTIE ET AVANCE SUR CONSOMMATION

5.1. Dépôt de garantie - Weaccess Group se réserve le droit de demander au Client, lors de la souscription du Contrat ou à tout moment au cours de son exécution, et notamment en cas de retard, d'incident de paiement ou de dépassement d'encours, le versement d'un dépôt de garantie, d'une avance sur consommation ou l'engagement d'une caution pouvant aller jusqu'à six (6) mois de consommation et abonnement estimés.

5.2. Compensation du dépôt de garantie - Weaccess Group peut, sans préavis, utiliser le dépôt de garantie ou l'avance sur consommation afin de faire face à tout coût, perte ou responsabilité encourus consécutivement à un manquement aux obligations du Client.

Les montants versés au titre de toute garantie pourront être compensés contractuellement avec les sommes dont le Client demeurerait débiteur

au titre de son Contrat de Service, en cours ou résilié, non judiciairement contesté. Le solde éventuellement dû par Weaccess Group au Client lui sera restitué dans un délai de trente (30) jours après résiliation de tous ses Services par le Client et après l'extinction de toute dette envers Weaccess Group. Toute somme déposée entre les mains de Weaccess Group ne produit aucun intérêt.

5.3. Acceptation par le Client - Le Client dispose d'un délai de trois (3) jours ouvrés pour accepter le principe et le montant de cette avance permanente sur consommations ou du dépôt de garantie. A défaut de produire l'avance sur consommations ou le dépôt de garantie, le Contrat de Service est réputé caduc, à l'issue de ce délai et sera donc annulé, le Client ne pouvant solliciter le moindre remboursement de frais et renonçant à solliciter le moindre préjudice auprès de Weaccess Group (notamment du fait de l'acquisition de matériels de radiotéléphonie).

Tant que l'avance sur consommations n'est pas encaissée par Weaccess Group, le Client reconnaît que son abonnement ne pourra pas prendre effet dans les conditions de l'article 4 des présentes.

5.4. Restitution du dépôt - La restitution du dépôt de garantie ou la décharge de la caution interviennent après la résiliation du Contrat, sous réserve du règlement par le Client de l'intégralité des sommes restantes dues par le Client à Weaccess Group.

## ARTICLE 6 - TARIFS ET RÉVISION DE PRIX

6.1. Tarifs - Les tarifs applicables aux Services sont ceux en vigueur au moment de la souscription des Services et sont définis dans son Bon de Commande ou dans la fiche tarifaire mise à disposition du Client lors de la souscription de son Contrat de Service et demeurant à la disposition de celui-ci.

6.2. Modification des tarifs - Weaccess Group se réserve cependant le droit de modifier ses tarifs à tout moment sous réserve de ce qui est dit ci-après et notamment à l'article 13 des présentes. Toute baisse générale de tarifs pourra être réalisée par Weaccess Group sans délai particulier. Lorsqu'une remise particulière a été accordée lors de la souscription d'un Service, Weaccess Group se réserve le droit de ne plus appliquer la remise tarifaire initiale sur la nouvelle tarification. En cas de hausse des tarifs, ceux-ci seront communiqués au Client au minimum un (1) mois avant leur entrée en vigueur, par tous moyens.

## ARTICLE 7 - PAIEMENT, ENCOURS ET FACTURATION

7.1. Paiement - Pour les Clients Professionnels - Le paiement des Services s'effectue par prélèvement automatique ou par débit sur une carte bancaire à date d'émission de facture. Pour tout autre mode de paiement, et notamment par mandat administratif, le paiement des Services s'effectue à date d'échéance de facture.

Pour les Clients Particuliers, le paiement des Services s'effectue par débit sur une carte bancaire, dans un délai de quinze (15) jours à compter de la date d'émission de facture, pour la partie abonnement. Pour le paiement des consommations hors-forfait sur les Services, un prélèvement par seuil de dix (10) € TTC est mis en place.

Le Client a la possibilité de donner mandat à un Tiers Payeur de payer en son nom et pour son compte les sommes dues au titre du Contrat de Service. Cette désignation n'exonère cependant pas le Client de son obligation de paiement en cas de défaillance du Tiers Payeur.

Weaccess Group se réserve le droit de prélever à tout moment le paiement des consommations téléphoniques du Client.

7.2. Mandat de prélèvement : Conformément aux dispositions légales relatives à l'application des normes européennes bancaires, Weaccess Group (Identifiant Créancier SEPA-ICS : FR42ZZZ422174) et son distributeur 365 Télécom exploitant la marque Weaccess Group, (Identifiant Créancier SEPA - ICS : FR84ZZZ87AB03), en tant que créancier, a mis en place le prélèvement paneuropéen SEPA. Weaccess Group attribuera au Client

une référence unique de mandat (RUM), qui lui sera communiqué sur ses factures. En cas de modification, de révocation du mandat ou en cas de réclamation relative au prélèvement SEPA, le Client s'adresse à son Service Client, ou par courrier à : Weaccess Group – Prélèvement SEPA – 59 rue Caroline Herschel, 76800 Saint-Étienne du Rouvray Toute contestation sur un prélèvement SEPA autorisé devra être présentée dans un délai maximum de 8 semaines à compter de la date du débit sur le compte bancaire du Client. Conformément à l'article 19 de l'ordonnance 2009-866 relatif à la continuité des mandats des prélèvements, le consentement donné par le Client au prélèvement antérieur à la mise en place du prélèvement SEPA demeure valable pour le prélèvement SEPA, et Weaccess Group continuera de débiter le compte du Client conformément à l'autorisation donnée par le Client et aux présentes CGV. Le Client autorise expressément Weaccess Group à effectuer le premier prélèvement SEPA à signature du mandat de prélèvement SEPA. Tout règlement par chèque ou virement entraînera la facturation mensuelle de 15€ des frais de gestion.

7.3. Seuil d'encours : en fonction du profil du Client et du nombre de lignes souscrites, Weaccess Group fixera automatiquement un seuil d'encours au Client. Ce seuil d'encours est susceptible d'évoluer à la hausse ou à la baisse en cours de Contrat de Service et le Client peut demander à tout moment à connaître le montant de son encours chez Weaccess Group. En cas de dépassement de son seuil d'encours par le Client, Weaccess Group suspendra automatiquement ses lignes, auquel cas le Client ne pourra plus émettre d'appels en dehors des numéros d'urgence mais pourra toujours en recevoir. Les lignes seront suspendues jusqu'à la régularisation de la situation par le Client ou l'augmentation du seuil d'encours validée par Weaccess Group.

7.4. Facturation - Les factures sont établies mensuellement, à la date anniversaire de l'activation du premier Service Weaccess Group et sont notamment disponibles au format électronique sur les pages « Extranet ». Néanmoins, Weaccess Group se réserve la faculté de n'émettre qu'une facture bimestrielle si le faible niveau de consommation du Client le justifie. Les factures restent consultables jusqu'à six (6) mois après leur date d'émission.

Les services seront facturés au plus tard six (6) mois après la validation de la commande du Client par Weaccess Group. Weaccess Group se réserve le droit de décaler ce délai si le déploiement et/ou l'installation du Client le nécessite. L'activation du service lance sa facturation.

Dans le cas où le Service a été activé en dehors du jour anniversaire du Client, il sera facturé sur la prochaine facture au prorata temporis, en plus de la facturation pour le mois suivant. De facto, les communications incluses dans le Service seront calculées au prorata temporis.

7.5. Retard de paiement - Tout retard de règlement donnera lieu de plein droit et sans qu'aucune mise en demeure ne soit nécessaire au paiement de pénalités de retard. Les frais divers liés à un défaut de paiement des sommes dues en vertu du Contrat de Service seront également facturés.

7.5.1. Clients Professionnels : Ces pénalités de retard calculées sur la base du taux d'intérêt appliqué par la Banque Centrale Européenne (BCE) à son opération de refinancement la plus récente, majorée de dix points de pourcentage, exigibles le jour suivant l'échéance convenue jusqu'au paiement intégral du montant dû, sans qu'un rappel soit nécessaire. Ces pénalités sont complétées par une indemnité forfaitaire dont le montant est fixé par décret ; à titre indicatif, ce montant est actuellement de 40€ par facture payée en retard. Aux termes de l'article L.441- 6 du code de commerce, Weaccess Group pourra demander toute indemnisation complémentaire, lorsque les frais qu'elle a exposés sont supérieurs au montant de l'indemnité forfaitaire (notamment frais d'un avocat ou d'une société de recouvrement de créances).

A défaut de règlement dans un délai de 8 (huit) jours ou d'une mise en demeure, à compter d'un email de relance, la suspension des lignes

du Client sera effectuée et un recours devant la juridiction compétente pourra être engagé. Weaccess Group se réserve en tout état de cause la possibilité de préserver ses intérêts par la voie de saisies conservatoires.

7.5.2. Clients Particuliers : à compter d'un email de relance demeuré sans effet, les sommes restantes dues à Weaccess Group à leur date d'exigibilité pourront être majorées de pénalités de retard calculées sur une base journalière, à raison de 1,5 (une et demie) fois le taux d'intérêt légal.

7.6 Unicité des relations contractuelles : les créances dues par le Client au titre d'un Contrat souscrit auprès de Weaccess Group peuvent être reportées sur tout autre Contrat.

## ARTICLE 8 - CONTESTATIONS

8.1. Contestation des factures - Une facture n'ayant pas été contestée par le Client dans un délai de trente (30) jours à compter de sa date d'émission est réputée acceptée par ce dernier dans son principe et dans son montant. Aucune réclamation ou contestation n'autorise le Client à différer le paiement d'une facture dont la créance est exigible. En cas de désaccord sur une facture émise par Weaccess Group, le Client doit notifier sa réclamation accompagnée de tous les justificatifs correspondants. Weaccess Group informe le Client des suites qu'il souhaite donner à cette contestation.

Toute réduction de la facture contestée donnera lieu à l'émission d'un avoir venant en déduction de la facture suivante après accord des deux parties.

En application de l'article L. 34-2 du Code des Postes et Communications Électroniques, le délai de prescription de toutes demandes en restitution et en paiement présentées est d'un an.

8.2. Modalités de facturation - La facturation du Client est établie à partir des données enregistrées systématiquement et de manière inaltérable sur les supports informatiques de Weaccess Group. Ces supports informatiques sont conservés par Weaccess Group pendant une durée de six (6) mois à compter de la date d'établissement de la facture. Ces supports ont la valeur d'un écrit au sens donné à ce terme à l'article 1347 du Code Civil français. Les enregistrements figurant dans le système d'horodatage et de taxation de Weaccess Group font foi de l'utilisation, de la durée et de la destination des appels par le Client jusqu'à preuve du contraire. Weaccess Group tient à la disposition du Client ces éléments (détail des communications et éléments sur les prestations facturées au titre du Contrat de Service).

8.3. Détails des consommations - Weaccess Group (ou le centre de traitement gestionnaire du Contrat) tient à la disposition du Client les éléments d'informations concernant la facturation pour la période précisée ci-dessus. Weaccess Group (ou le centre de traitement gestionnaire du Contrat) est cependant relevé de cette obligation lorsqu'il fournit au Client le détail de ses communications.

## ARTICLE 9 - ENGAGEMENTS ET RESPONSABILITÉ DE WEACCESS GROUP

9.1. Engagements Weaccess Group - Weaccess Group s'engage à apporter toute la compétence et le soin nécessaires à la fourniture des Services et à mettre en œuvre toutes les dispositions nécessaires afin d'assurer les Services de manière permanente et continue. A ce titre Weaccess Group n'a qu'une obligation de moyen.

9.2. GTR : Pour certains Services, Weaccess Group s'engage contractuellement vis à vis de ses Clients sur une Garantie de Temps de Rétablissement (ci-après désignée « GTR ») de moins de quatre (4) heures en heures ouvrées soit du lundi au vendredi de 9h à 18h hors jours fériés, en dehors des périodes de maintenance et sous réserve de règlement des factures Weaccess Group par le Client. En cas de dépassement de ce délai, des pénalités s'appliquent. Ces dernières sont calculées sur la base de l'abonnement mensuel du Service soumis à GTR.

Les quatre (4) heures courent à partir de la signalisation de l'incident à nos services. L'ouverture du ticket d'incident s'effectue soit par le partenaire installateur au travers du formulaire web à partir de [www.weaccess.pro](http://www.weaccess.pro) soit par le Client à partir du formulaire « Contact » du site [www.weaccess.pro](http://www.weaccess.pro).

En cas de non-respect du temps de rétablissement, Weaccess Group versera une indemnité libératoire telle que définie ci-après : 4h < Temps de Rétablissement <= 6h30 : 10 % de l'abonnement mensuel  
6h30 < Temps de Rétablissement <= 8h30 : 20 % de l'abonnement mensuel  
8h30 < Temps de Rétablissement <= 10h : 30 % de l'abonnement mensuel  
10h < Temps de Rétablissement : 100 % de l'abonnement mensuel

Cet engagement couvre l'interruption totale du Service, constatée et mesurée par Weaccess Group. Le cumul des pénalités relatives au temps de rétablissement est plafonné à un abonnement mensuel par an. Si les conditions d'attribution sont remplies, le Client pourra demander à Weaccess Group le montant des pénalités correspondantes. Ce montant sera déduit par Weaccess Group de la prochaine facture du Client.

L'application de cette GTR sera spécifiée dans les CP des Services concernés.

9.3. Catalogue des offres : pour certains Services, Weaccess Group s'engage contractuellement vis à vis de ses Clients sur un ensemble de garanties figurant en annexe du Bon de Commande signé par le Client.

9.4. Stocks : Weaccess Group informera le Client par mail des éventuelles ruptures de stocks pouvant affecter sa commande.

9.5. Responsabilité de Weaccess Group - La responsabilité de Weaccess Group ne saurait être engagée lorsque l'interruption de Service ou le non-respect des engagements résulte :

» d'une mauvaise utilisation des Services par le Client et/ou ses correspondants,

» du fait d'un tiers,

» du fait du Client ou de son installateur et en particulier du non-respect des spécifications techniques Weaccess Group disponibles sur le site [www.weaccess.pro](http://www.weaccess.pro) pour la mise en œuvre du Service ou d'un mauvais fonctionnement de la desserte interne,

» du non-respect des procédures d'installation ou d'utilisation du Matériel, et notamment en cas d'utilisation par le Client ou son correspondant de matériel incompatible avec le fonctionnement du Service, ou susceptible d'en perturber le fonctionnement.

» d'une modification de Service demandée par le Client ou son installateur,

» d'un élément non fourni et/ou non installé par Weaccess Group,

» de la modification, manipulation, intervention, réparation, déconnexion ou déplacement des Produits et Services par le Client indépendamment de tout accord ou préconisation de Weaccess Group,

» de difficultés exceptionnelles et, en particulier, de l'existence de contraintes particulières ou de la nécessité de mettre en œuvre des moyens spéciaux (tel que : accès réglementé, interdiction de passage, obstacles naturels, configurations architecturales non accessibles par des moyens usuels) non imputables à Weaccess Group,

» de la divulgation par le Client, par tous moyens, du ou des codes d'accès aux Services à une tierce personne non autorisée,

» de la suspension de l'accès au Service dans les cas visés aux présentes,

» du dysfonctionnement total ou partiel du ou des Service(s) résultant de perturbations ou d'interruptions des moyens de télécommunications gérés par des opérateurs auxquels est connecté Weaccess Group,

» d'aléas de propagation d'ondes électromagnétiques qui peuvent entraîner des perturbations ou des indisponibilités locales,

» de la suspension dans l'exécution des Services dans le cadre de la maintenance du réseau, étant précisé que, sauf urgence, ces opérations seront effectuées en dehors des périodes de haut trafic et qu'un soin particulier sera apporté afin de réduire au maximum la période d'indisponibilité,

» de la restriction à la fourniture des Services ou de cessation du droit d'exploitation des réseaux décidés par l'autorité publique,  
» de modifications dues à des prescriptions à Weaccess Group par l'Arcep ou tout autre organisme réglementaire,  
» d'un cas de force majeure ou cas fortuit, tels que définis aux présentes.  
Weaccess Group ne saurait être tenu responsable de l'impossibilité de délivrer le Service en cas de non-respect des obligations et responsabilités du Client.

9.6. Limite de responsabilité - En cas de responsabilité de Weaccess Group, le montant des dommages-intérêts qui pourraient être dus à l'autre Partie ne pourra excéder 25 % déjà versées par le Client à Weaccess Group en exécution du présent Contrat au cours des douze derniers mois.

Les actions en responsabilité à l'encontre de Weaccess Group se prescrivent par deux ans à compter du fait générateur du préjudice.

La responsabilité de Weaccess Group sera limitée à la réparation des seuls dommages directs subis par le Client à l'exclusion de tous dommages indirects tels que par exemple, manque à gagner, perte de chiffre d'affaires, perte de Clientèle, pertes de profits, pertes de données.

9.7. Dommages prévisibles - En application de l'article 1231- 3 du code civil, il est expressément entendu que constitue un dommage prévisible toute résiliation anticipée du contrat par le Client.

Par conséquent, toute résiliation anticipée du contrat en violation de la Durée d'engagement par le Client entraînera le paiement à Weaccess Group d'une indemnité forfaitaire égale au montant total des mensualités restantes à courir à dater de la résiliation du ou des Contrats de Services.

## ARTICLE 10 – DROIT DE CITATION ET CONFIDENTIALITE

10.1. Droit de citation Client - Weaccess Group accorde au Client le droit d'utilisation du nom et de la marque ainsi que de la description fonctionnelle et synthétique des services contractualisés dans le cadre des actions de communication du Client : communiqués de presse, plaquettes marketing, inscription sur les sites web, sous réserve de validation de la part de Weaccess Group.

10.2. Droit de citation Weaccess Group - Weaccess Group se réserve le droit de citation du Client en référence, notamment faire figurer le nom du Client, son logo, dans tout support commercial et/ou technique (proposition commerciale, rapport de performance...), dans tout support de communication et dans quelque lieu que ce soit (PLV, cas Client, site web, salon professionnel...).

10.3. Confidentialité - Chaque partie reconnaît le caractère confidentiel de tous les documents, systèmes, logiciels précédés de toute information qui pourraient lui être communiquées par l'autre partie au cours de la négociation ou l'exécution du Contrat ou des Commandes Acceptées qui ne sont pas connues des tiers (l'information confidentielle). Le Client s'engage à n'utiliser l'information confidentielle que pour les seuls besoins du Contrat et à ne pas la divulguer à des tiers. Le Client se porte fort du respect de cette obligation de confidentialité par ses employés, agents, préposés ainsi que par ses utilisateurs agréés. Le fournisseur s'engage à ne pas divulguer à des tiers tous les documents et informations concernant le Client qui lui seront communiqués par le Client comme étant confidentiels, sous réserve que ces documents ou informations ne soient pas connues des tiers. Les obligations de confidentialité prévues par cet article se poursuivront pendant une période d'un (1) an à compter de la date d'expiration de la dernière Commande acceptée de Produits et Services. En cas de demandes émanant des autorités et notamment la police ou de la gendarmerie, Weaccess Group devra communiquer les éléments souhaités sans pouvoir voir sa responsabilité engagée.

10.4. Divulgaration - Le Client est informé que Weaccess Group se doit, conformément à la législation en vigueur, de transmettre les données le

concernant sur réquisition de toute autorité administrative ou judiciaire habilitée..

## ARTICLE 11 - OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉS DU CLIENT

11.1. Le Client est tenu au paiement de l'ensemble des sommes facturées au titre du Contrat de Service ainsi que de celles relatives au(x) Service(s) et/ou option(s) éventuellement souscrit(s) et de l'exécution de l'ensemble de ses obligations.

11.2. Le Client s'engage à communiquer à Weaccess Group une adresse email valide qui servira de contact principal pour toutes les communications de Weaccess Group vers le Client.

Weaccess Group ne serait être tenu responsable en cas de dommage trouvant son origine dans la non communication ou mise à jour d'une adresse mail valide. La responsabilité de Weaccess Group ne pourra être engagée en cas d'appels vers les numéros d'urgence depuis un softphone. Le client s'engage à ne pas émettre ce type d'appel, le risque d'erreur sur la localisation étant trop important.

11.3. Le Client s'engage à communiquer à Weaccess Group dans les plus brefs délais toute modification nécessaire à la bonne exécution du Contrat de Service, notamment de tout changement de coordonnées bancaires, raison sociale, adresse.

11.4. Il est de la responsabilité du Client de ne pas communiquer des informations inexactes à Weaccess Group, notamment dans le libellé de ses coordonnées. En cas de défaut de déclaration (omission de l'existence de dettes préalables à l'égard de Weaccess Group ou déclarations inexactes lors de la souscription du Contrat de Service), Weaccess Group adressera au Client, par tout moyen, une mise en demeure de régulariser sa situation dans un délai maximal de huit (8) jours calendaires.

11.5. Il est de la responsabilité du Client de déclarer à partir de la page « Extranet » du site [www.weaccess.pro](http://www.weaccess.pro) le département et la commune sur laquelle il se situe. De ce fait, Weaccess Group ne pourra être tenu responsable en cas d'erreur de la part du Client dans la déclaration de sa localité ne permettant pas de porter les numéros vers un opérateur tiers en raison d'une incohérence ou incompatibilité au niveau de la localité. De la même manière, Weaccess Group ne pourra être tenu responsable en cas d'erreur de la part du Client dans la déclaration de sa localité entraînant une incohérence dans l'acheminement des appels vers les numéros d'urgence.

11.6. Dans le cadre d'opérations de support, le Client s'engage à mener toute action à la demande des techniciens Weaccess Group, et notamment à redémarrer ses équipements afin de résoudre d'éventuels dysfonctionnements. De même, dans le cadre d'opérations de support, le Client s'engage à laisser les techniciens Weaccess Group se connecter par Internet sur son ordinateur au travers d'un logiciel d'assistance à distance.

11.7. Le Client s'engage à indiquer à Weaccess Group s'il ne souhaite pas apparaître dans les annuaires.

11.8. Le Client reconnaît qu'il a bien pris connaissance des recommandations de la société Weaccess Group relatives à la sécurisation des installations sur le site [www.weaccess.pro](http://www.weaccess.pro) recommandant la mise en place systématique des règles de sécurité minimales et qu'il a bien vérifié ou fait vérifier l'éligibilité et la compatibilité technique, en particulier les appareils analogiques de type fax, affranchisseuse, terminal de paiement ou centrale de télésurveillance connectés à un adaptateur téléphonique. Il est de sa responsabilité de s'assurer, en outre, pour obtenir un service de qualité :

» Du dimensionnement de son accès Internet, conforme aux recommandations de Weaccess Group disponible sur la page web [www.weaccess.pro](http://www.weaccess.pro).

» De la priorisation des flux voix sur les flux données sur son réseau

»De la mise à disposition d'un câblage Ethernet de catégorie 5 ou plus  
 »De l'utilisation d'un équipement d'accès respectant l'intégrité des messages SIP et l'ouverture des ports, 5060, 5061 et 10 000 à 20 000 ou de l'ouverture du sous-réseau suivant : 217.169.242.0/24.

11.9. Le Client reste seul responsable de la conservation, de la confidentialité et de l'utilisation des codes d'accès, identifiants et lignes fournies par Weaccess Group, indispensables à l'utilisation de certains Services ou en vue de modifier l'offre initialement souscrite, ainsi que tous les actes qu'ils permettent de réaliser. Si toutefois le compte Client est créé par Weaccess Group, il est de la responsabilité du Client de changer son mot de passe à la première connexion. Le Client reste responsable des connexions ou des appels émis depuis ses équipements au travers de ses identifiants, codes d'accès ou lignes. Il appartient au Client de prendre toutes mesures propres à assurer la sécurité des données relatives à son Contrat et de ces différents codes (personnalisation) et/ ou identifiants. Weaccess Group ne saurait être responsable des conséquences que pourrait avoir toute divulgation, même accidentelle, de ces codes et/ ou identifiants à un tiers. En cas de divulgation, détournement, perte ou vol de ses identifiants, codes d'accès ou lignes, le Client doit sans délai demander de nouveaux identifiants et codes personnels en se connectant sur le formulaire « Contact » du site [www.weaccess.pro](http://www.weaccess.pro). Le Client est responsable des conséquences pécuniaires d'une utilisation frauduleuse ou abusive des identifiants, codes d'accès ou lignes fournis par Weaccess Group dans le cadre du Service. Toute connexion avec les identifiants, codes d'accès ou lignes du Client sera réputée avoir été effectuée par ce dernier.

11.10. Le Client s'engage à utiliser les Services de manière non-abusive et s'interdit toute utilisation contraire aux lois et règlements en vigueur. Il s'engage notamment (mais pas exclusivement) à ne pas utiliser (ou autoriser/ permettre à un tiers d'utiliser) les Services pour transmettre des informations, offrir tout service, recevoir des éléments ou des données de quelque nature que ce soit, qui seraient en violation des lois et règlements en vigueur, qui présenteraient un caractère abusif, menaçant, choquant, diffamatoire, pornographique, pédophilique ou qui pourraient être considéré comme offensant par tout autre moyen, ou encore porteraient atteinte à des engagements de confidentialité ou violeraient des droits de propriété intellectuelle ou industrielle ou autre. Le Client s'engage également à ne pas transmettre en connaissance de cause ou par négligence tout élément électronique et/ ou logique via le Service qui causerait ou serait susceptible de causer un dommage de quelque nature que ce soit aux systèmes informatiques de Weaccess Group ou à d'autres utilisateurs de l'Internet. Le Client s'engage notamment à respecter les règles déontologiques telles que décrites sur le site [www.weaccess.pro](http://www.weaccess.pro) relatives aux services télématiques. Dans l'hypothèse où le numéro fourni par Weaccess Group au Client serait associé à du Spam par les opérateurs nationaux compte tenu du non respect des lois et règlement en vigueur par le Client dans l'usage des Services, Weaccess Group ne pourra fournir de numéro de remplacement.

11.11. Le Client fera son affaire personnelle des droits et obligations envers la SACEM et la SCPA.

11.12 Matériels - Dans le cas d'une location ou d'une mise à disposition à titre gracieux de matériels, équipements et/ ou des services, le Client s'engage :

»à restituer le matériel loué ou mis à disposition dans les conditions prévues aux CP.

»à cesser l'utilisation des services mis à disposition à titre gracieux dans l'heure suivant une demande dans ce sens provenant de Weaccess Group. Dans le cas contraire, Weaccess Group pourra les facturer au tarif en vigueur.

En tout état de cause, le Client est responsable des équipements/matériels

mis à disposition ou loués par Weaccess Group et devra les restituer en bon état.

Le Client s'interdit, de modifier, transformer ou altérer les Produits ainsi que les donner en gage ou de transférer, à titre de garantie, leur propriété. Il sera tenu de s'opposer par tous moyens de droit aux prétentions de tiers sur les Produits notamment par voie de saisie, droit de rétention, confiscation ou procédure équivalente. Il devra en aviser immédiatement Weaccess Group.

Le Client s'engage à avertir Weaccess Group immédiatement en cas de procédures collectives.

Le Client s'engage à ne pas déplacer les équipements entre ses différents sites sauf accord de Weaccess Group. De même, Weaccess Group ou tout autre prestataire qu'il aura désigné, pourra procéder au déménagement ou au déplacement des équipements. Cette prestation pourra être facturée au Client.

Le Client reconnaît que le présent Contrat et les Commandes acceptées et afférentes sont conclues par le Fournisseur en considération de la personne du Client. Par conséquent, il ne peut céder tout ou partie de ses droits et obligations au titre du présent Contrat ou des Commandes Acceptées, sauf accord écrit préalable du Fournisseur et sauf à toute entité contrôlée par le Client ou contrôlant le Client au sens de l'article L 233-3 du Code de Commerce, ainsi que dans le cadre d'une fusion ou d'un apport partiel d'actif, ou à l'utilisateur final.

Weaccess Group est autorisé à céder ses droits et obligations au titre du présent Contrat à toute entité détenue ou contrôlée directement ou indirectement par Weaccess Group. Weaccess Group est également autorisé à céder ses droits et obligations au titre du présent Contrat dans le cas d'une fusion ou d'une réorganisation, à toute entité à laquelle il cède une partie substantielle des actifs intéressant le présent Contrat, ou à une de ses filiales.

Le Client reconnaît que le Fournisseur a la possibilité de sous-traiter à des tiers l'exécution de ses obligations au titre du présent Contrat et des Commandes Acceptées.

## ARTICLE 12 - DUREE D'ENGAGEMENT - SUSPENSION, RÉSILIATION - INEXECUTION & CESSION

12.1. Durée d'engagement - Le Contrat de Service est fermement conclu pour une durée de 60 mois à compter de la signature, sauf s'il est prévu une durée minimale d'engagement, suivant les CP du Service souscrit par le Client ou mention portée au Bon de Commande. A l'issue de la période minimale d'engagement, le Contrat de Service pourra être résilié dans les conditions prévues par l'article 12.3.2.

Sauf conditions particulières, à défaut de résiliation par une partie adressée à l'autre par lettre recommandée avec accusé de réception trois (3) mois avant le terme de la période initiale, il sera tacitement prorogé pour une période de douze (12) mois, et chacune des parties pourra alors le résilier par l'envoi à l'autre partie d'une lettre recommandée avec accusé de réception trois (3) mois avant le terme de la période renouvelée.

Tant qu'il ne sera pas résilié, le Contrat s'appliquera à toute commande passée par le Client dans le cadre du Service régi par ces conditions. En tout état de cause, en cas de résiliation pour quelque cause que ce soit du présent Service, les termes et conditions des présentes conditions continueront à s'appliquer pour l'exécution des Commandes acceptées en cours, sauf accord contraire écrit des parties.

12.2. Les effets du contrat - Le contrat prendra effet à la date de première facturation du service. La durée d'engagement commence à courir à compter de la première facturation.

12.3. Résiliation

12.3.1. Conditions de résiliation : Les conditions de la mise en œuvre de

l'article 1226 du code civil, entendu comme étant celles de résiliation sont celles définies dans la présente disposition.

En cas de manquement d'une partie à une obligation substantielle du Contrat autre que le paiement des sommes dues par le Client, ayant fait l'objet d'une mise en demeure de remédier à ce manquement par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, restée infructueuse pendant 30 jours calendaires à compter de sa date de notification, l'autre partie aura la faculté de résilier, le ou les Services concernés par lettre recommandée avec avis de réception et ce, sans préjudice de tout autre droit dont il dispose. Dans le cas d'un manquement contractuel de Weaccess Group, les frais de résiliation ne seront pas dus par le Client et les montants facturés seront proratisés à compter de la notification de la résiliation. Weaccess Group se réserve le droit de ne pas céder en totalité ou en partie un contrat professionnel à un particulier.

12.3.2. Résiliation par le Client - Le Client Professionnel peut résilier le Contrat de Service par lettre recommandée avec accusé de réception, le client Particulier peut résilier le Contrat de Service à partir du formulaire « Contact » du site [www.weaccess.pro](http://www.weaccess.pro) ou pour les Services de Téléphonie au travers d'une portabilité sortante chez un opérateur titulaire d'une licence auprès de l'ARCEP. La résiliation sur demande directe du Client entraîne la fin de l'ensemble des Services, ce qui, en application de la réglementation en vigueur, a pour effet de rendre inactifs, et par voie de conséquence, inéligibles à la portabilité les numéros utilisés par le Client dans le cadre de son abonnement. Dès lors, dans l'hypothèse où le Client souhaite faire porter son numéro, il lui appartient de ne pas procéder directement à la résiliation du Contrat et de faire une demande de portabilité sortante. Il est entendu que si le Client a souscrit au Contrat de Service par le biais d'un distributeur ou revendeur agréé par Weaccess Group, le Client donne mandat à ce revendeur pour effectuer la résiliation pour son compte.

-Dans le cas de contrat(s) conclu(s) avec une durée d'engagement : le Client a la possibilité de résilier unilatéralement le(s) contrat(s) de façon anticipée c'est-à-dire avant l'arrivée du terme de sa période d'engagement. Toutefois, cette résiliation intervenant en violation de la durée d'engagement initiale, le Client restera redevable d'une indemnité forfaitaire égale au montant total des mensualités restantes à courir à dater de la résiliation du ou des Contrats de Services.

Par dérogation aux conditions fixées des présentes, le(s) Contrat(s) de Services est(sont) présumé(s) résilié(s) par le Client (à ses torts exclusifs) en cas de non-paiement total ou partiel des sommes dues après mise en demeure restée sans effet pendant un délai de quinze (15) jours calendaires après réception du courrier recommandé. Cette résiliation aux torts exclusifs du Client entraînera le versement d'une indemnité forfaitaire égale au montant total des mensualités restant à courir à dater du jour de la résiliation, sans préjudice de tous dommages et intérêts complémentaires qui pourraient être demandés en justice par Weaccess Group.

12.3.3. Résiliation par Weaccess Group - Le Contrat de Service peut être résilié par Weaccess Group sans délai ni préavis dans les cas suivants :

12.3.3.1. Résiliation du fait du Client

»défaut de déclaration de dette préalable à l'égard de Weaccess Group ou déclaration incomplète du Client concernant le Contrat de Service. Dans ce cas, par dérogation à ce qui précède, le contrat sera résilié de plein droit après mise en demeure restée infructueuse pendant huit (8) jours selon les modalités de l'article 4.7

»Fausse déclaration du Client concernant le Contrat de Service.

»défaut de constitution des garanties dans les conditions décrites aux présentes,

»non activation du ou des Service(s) dans un délai de trois

(3) mois à compter de la souscription,

»non continuation du Contrat de Service décidée par l'administrateur judiciaire dans le cadre d'une procédure de redressement judiciaire ou de mise en liquidation judiciaire de la société,

»faillite personnelle prononcée judiciairement,

»en cas d'utilisation inappropriée ou abusive d'une offre de Service comprenant des communications illimitées,

»non respect des règles déontologiques et de la législation en vigueur notamment en matière de service à valeur ajoutée,

»contestation par Weaccess Group de l'usage non conforme du Service tel qu'il est décrit dans les Conditions Particulières. Weaccess Group se réserve la faculté de facturer le montant restant dû de la période d'engagement dans le cas d'un manquement du Client à l'une quelconque de ses obligations contractuelles Cette résiliation interviendra sans que le Client ne puisse prétendre à une quelconque indemnisation. Toutefois, si cette dernière intervient en violation de la durée initiale d'engagement, Weaccess Group sera en droit de réclamer une indemnité forfaitaire correspondant à l'intégralité de l'engagement restant dû au titre des services.

12.3.3.2. Résiliation du fait du Weaccess Group

»résiliation et/ou modifications substantielles des relations contractuelles entre Weaccess Group et les autres opérateurs,

»perte des autorisations d'exploitation du réseau ;

12.3.4. Résiliation des Services : les options étant souscrites sur un Service donné et pour une durée indéterminée sauf CP, la résiliation du Service portant l'option entraînera la résiliation de cette dernière.

12.4. Suspension ou interruption des Services : Weaccess Group se réserve le droit de suspendre totalement ou partiellement (l'accès aux numéros d'urgence étant toujours possible) et sans préavis et sans qu'aucune mise en demeure ne soit nécessaire, l'exécution du Contrat de Service ou de limiter l'accès aux Services souscrits par le Client, après avoir avisé ce dernier par tout moyen :

»Dans l'attente éventuelle de l'exécution par le Client de l'une de ses obligations prévues au titre du Contrat de Service,

»Dans l'attente du règlement du dépôt de garantie ou de l'engagement de caution ou de l'avance sur consommation visés aux présentes,

»En cas de non-paiement total ou partiel par le Client des sommes dues,

»En cas de dépassement du seuil d'encours du Client

»En cas d'augmentation anormalement excessive du montant des consommations du Client, ceci en vue de préserver les intérêts du Client,

» En cas de force majeure, telle que définie aux présentes ;

» Si le Client réalise plus de trente (30) transactions SIP par seconde

» Si la durée moyenne quotidienne des appels est inférieure à quarante (40) secondes

»Si l'ASR quotidien est inférieur à 50% (ASR correspond au nombre d'appels décrochés divisé par le nombre total d'appels émis)

»En cas d'utilisation inappropriée ou non conforme du Service

Le rétablissement des Services souscrits après suspension peut donner lieu à la facturation de frais de remise en service, auxquels peuvent s'ajouter la fourniture par le Client de toute nouvelle garantie jugée utile par Weaccess Group.

En cas de suspension des Services supérieure à 2 (deux) mois, Weaccess Group se réserve le droit de résilier, sans préavis, le contrat

## ARTICLE 13 - MODIFICATIONS CONTRACTUELLES

Weaccess Group informera le Client de toute modification des présentes CGV et des CP ou des conditions tarifaires un

(1) mois avant sa prise d'effet, par courrier électronique à l'adresse fournie par le Client lors de la souscription ou par tout autre moyen (sms, courrier, etc.). La nouvelle version des CGV et des CP sera publiée sur [www.weaccess.pro](http://www.weaccess.pro)

Le Client qui n'accepte pas les modifications contractuelles pourra résilier

le Contrat de Service par dérogation aux conditions de l'article 12.3 dans un délai d'un (1) mois à compter de la notification des modifications contractuelles, cette résiliation sera alors effective la veille de la mise en œuvre desdites modifications contractuelles. Toutefois, sous réserve de la législation en vigueur, le droit de résiliation prévu ci-dessus n'est ouvert au Client que dans la mesure où les modifications contractuelles portent sur des éléments substantiels dudit Contrat de Service et non sur des modifications mineures ou dues à des nouvelles contraintes législatives ou réglementaires ou imposées par des Autorités. Au terme de ce délai, le Client comprend et accepte que son utilisation continue des Services constitue une acceptation des CGV et CP de Services modifiées.

### ARTICLE 14 - FORCE MAJEURE

Outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence de la Cour de Cassation et ceux définis à l'article 1218a1 du Code civil, sont considérés comme des cas de force majeure ou cas fortuits : les intempéries exceptionnelles, les catastrophes naturelles, les inondations, les incendies, la foudre, les virus informatiques, les phénomènes d'origine électrique ou électromagnétique qui perturbent les Réseaux, les attentats, les coupures d'alimentation électrique de plus de soixante-douze heures sur un site Weaccess Group ou chez le Client, les restrictions légales à la fourniture de services de télécommunications, l'impossibilité pour Weaccess Group, après avoir accompli les démarches nécessaires, d'obtenir une autorisation requise pour le raccordement du Client à son réseau, et le retrait ou la modification de cette dernière et de façon générale, les événements ayant nécessité l'application de plans locaux ou nationaux de maintien de la continuité des services de télécommunications.

Si l'empêchement est temporaire, l'exécution de l'obligation est suspendue à moins que le retard qui en résulterait ne justifie la résolution du contrat. Si l'empêchement est définitif, le contrat est résolu de plein droit et les parties sont libérées de leurs obligations dans les conditions prévues aux articles 1218 du code civil.

### ARTICLE 15 - PROPRIÉTÉ, MANDAT ET PORTABILITÉ

Le Client certifie être titulaire des lignes pour lesquelles il souscrit aux Services Weaccess Group, bénéficiant d'un abonnement au service téléphonique d'un opérateur et mandater Weaccess Group et ses prestataires techniques pour mener en son nom et pour son compte auprès des opérateurs, toutes les étapes nécessaires à la mise en œuvre du service automatique de présélection, de revente de l'abonnement, du dégroupage partiel ou total et de la portabilité. Le Client reconnaît avoir été informé que la mise en œuvre de la revente de l'abonnement, du dégroupage partiel ou total et de la portabilité entraînera la résiliation auprès de son ancien opérateur de ses abonnements téléphoniques et de ses services haut débit. Il reste de la responsabilité du Client de résilier ses forfaits et options auprès de son opérateur. Weaccess Group ne pourra être tenue responsable de tout dysfonctionnement dans les opérations de portabilité dû à l'opérateur attributaire et/ou l'opérateur cédant de la ligne à porter empêchant ou retardant la portabilité effective (à titre d'exemple tout refus de portabilité lié à la situation de la ligne chez l'opérateur attributaire et/ou cédant) ainsi que de toute action impactant la ligne à porter et effectuée par l'opérateur attributaire et/ou cédant avant que la portabilité ne soit effective.

### ARTICLE 16 - CONTROLE ANTI FRAUDE

Weaccess Group contrôle toutes les commandes qui ont été validées sur son site. Pour ce faire, Weaccess Group est susceptible de faire appel à différents prestataires. Ces contrôles visent à protéger Weaccess Group de pratiques abusives opérées par des fraudeurs. Dans le cadre de ces procédures, les services de Weaccess Group pourront être amenés à demander au Client toutes les pièces nécessaires au déblocage de sa commande : justificatifs de domicile et de débit au nom du Client, etc. Ces

demandes sont faites par courrier électronique.

Une déclaration irrégulière ou une anomalie pourra également faire l'objet d'un traitement spécifique. Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 le Client dispose à tout moment d'un droit d'accès, de rectification, et d'opposition à l'ensemble de ses données personnelles.

### ARTICLE 17 - DONNEES PERSONNELLES

Chaque Partie s'engage à respecter la réglementation en vigueur et notamment le règlement européen du 27 avril 2016 (2016/679) applicable à compter du 25 mai 2018 relatif à la protection des données à caractère personnel « RGPD ». Les traitements de données personnelles mis en œuvre par Weaccess Group sont décrits dans l'avis de confidentialité, accessible à l'adresse suivante : [www.weaccess.pro](http://www.weaccess.pro).

A tout moment, le Client peut modifier ses coordonnées directement sur [www.weaccess.pro](http://www.weaccess.pro). Celui-ci est en droit de demander sa suppression du fichier Clients de Weaccess Group. Plus généralement, les droits du Client concernant le traitement de ses données personnelles sont décrits dans l'avis de confidentialité.

Ces informations permettent de faciliter au Client l'utilisation du site web, en lui évitant par exemple de procéder à de multiples ressaisies, et de profiter pleinement de toutes les fonctionnalités que le site offre au Client. L'adresse du Client est utile au moment de la commande afin de lui adresser sa commande. Les coordonnées téléphoniques du Client permettent au service Client de Weaccess Group de contacter le Client pour le suivi de sa commande. L'adresse e-mail du Client permet à Weaccess Group d'identifier le Client et de confirmer les commandes du Client. Les informations bancaires du Client (numéro de carte bancaire, date de validité) sont cryptées par le système SSL. Elles sont inaccessibles par un tiers.

Weaccess Group se réserve la possibilité de faire figurer le nom du Client sur la liste des références commerciales communiquée au public à défaut d'interdiction expresse de la part du Client. Weaccess Group peut communiquer les informations concernant le Client aux sociétés du groupe auquel elle appartient (filiales, maison mère, ou autres sociétés du groupe) et/ou des instituts de sondage, d'étude de marché, et/ou des sociétés partenaires dans le cadre d'opérations commerciales, sauf opposition du Client par courrier à l'adresse indiquée sur le Bon de Commande.

Le Client est informé que l'utilisation d'un service de localisation nécessite le traitement par Weaccess Group et le prestataire des données de localisation de son téléphone. Le Client doit utiliser les numéros reçus exclusivement à des fins privées et s'interdit de constituer des fichiers.

Le Client est informé que pour tout appel sortant depuis une ligne Weaccess Group, son numéro de téléphone est transmis à toute la chaîne.

### ARTICLE 18 - OPPOSABILITÉ DES ÉCHANGES ÉLECTRONIQUES ET SMS

Le Client accepte expressément que toute demande via la messagerie électronique (e-mail) ou SMS lui soit opposable, que la preuve du consentement du Client relatif aux dites demandes soit constituée par un enregistrement sur le système d'information de Weaccess Group. Le Client accepte donc que cette donnée soit enregistrée et reproduite sur un support informatique choisi par Weaccess Group, moyens dont il reconnaît la valeur probante.

### ARTICLE 19 - LOI APPLICABLE ET CLAUSE ATTRIBUTIVE DE COMPÉTENCE

19.1. Droit applicable - Le droit français sera seul applicable aux relations commerciales issues du bon de commande, des présentes Conditions, des Conditions Particulières ou de leurs suites.

19.2. Révision pour imprévision - Il est expressément entendu que la

présente clause a pour effet d'écarter le dispositif supplétif de l'article 1195 du code civil. Si un changement de circonstances imprévisible lors de la conclusion ou du renouvellement du contrat rend l'exécution excessivement onéreuse et dommageable pour une partie qui n'avait pas accepté d'en assumer le risque, celle-ci peut solliciter une renégociation du contrat à son cocontractant, par lettre recommandée avec accusé de réception, avec un exposé des motifs et une copie des justificatifs afférents à sa demande. Elle continue à exécuter ses obligations durant la renégociation. Les parties s'engagent à renégocier le contrat de bonne foi. À défaut d'accord dans un délai d'un mois à compter de la date de la lettre recommandée susvisée, chaque partie pourra résilier le contrat par lettre recommandée avec accusé de réception. La résiliation prendra effet dans un délai de huit jours à compter de la réception de la lettre recommandée susvisée, dans les Conditions des présentes. 19.3. Réclamations - Le Client peut formuler une réclamation en cas de litige, via le formulaire en ligne sur le site [www.weaccess.pro](http://www.weaccess.pro)

19.4 Clause de conciliation - Préalablement à toute action en justice, les Parties conviennent de tenter de parvenir à une résolution amiable dudit différend.

A cette fin, la Partie la plus diligente adresse un courrier recommandé avec accusé de réception à l'autre Partie. A défaut d'une résolution amiable dans le délai d'un (1) mois à compter de la réception de ce courrier, chaque Partie peut porter le différend devant les tribunaux.

Pendant la période de résolution amiable, les Parties s'interdisent d'intenter une quelconque action en justice l'une contre l'autre.

Par exception, en cas de motif légitime tenant à l'urgence, à la matière considérée (notamment : demande de mesure d'instruction), à l'existence d'un dommage imminent, ou d'un trouble manifestement illicite, les Parties pourront saisir le juge à tout moment

19.5 Jurisdiction compétente – En l'absence de résolution amiable, tous litiges des toutes natures, contestation, difficulté d'interprétation, d'exécution ou de cessation des relations commerciales résultant des présentes ou de leurs suites, et des commandes passées pour leur exécution seront soumis au Tribunal de Commerce de Rouen, même en cas de référé, d'appel en garantie et de demande incidente ou pluralité de défendeur.

## CONDITIONS PARTICULIERES DE SERVICES V1.0/22

Les présentes Conditions Particulières (ci-après « CP ») de chaque Service souscrit par le Client sont indissociables des Conditions Générales de Vente (« CGV »).

### SERVICE DE TELEPHONIE FIXE ARTICLE 1 - DESCRIPTION DU SERVICE

Dans le cadre du Service de téléphonie, Weaccess Group propose à ses Clients des lignes destinées à se substituer à des lignes téléphoniques d'opérateurs permettant de recevoir et d'émettre des appels vers toutes les destinations (fixe, mobile, numéros spéciaux, international). Il existe deux (2) types d'accès proposés par Weaccess Group dans le cadre du Service de téléphonie : de la téléphonie IP et de la téléphonie traditionnelle (présélection et revente de l'abonnement en ligne analogique, accès de base et accès primaire, accès téléphonique RNIS).

L'accès à la téléphonie IP est subordonné à ce que le Client dispose d'équipements IP (téléphones, adaptateurs, IPBX, softphone, etc.), d'un accès au réseau Internet et d'un câblage réseau fonctionnel existant disposant d'au moins une prise réseau (RJ45) à chaque poste où sera installé un terminal, d'un terminal spécifique, loué ou vendu au Client par le Fournisseur ou fourni par le Client si ce dernier a été validé comme compatible avec son Service par le Fournisseur. Il est entendu à ce titre que le terminal doit être branché en permanence sur l'électricité et être activé pour que le Service fonctionne. Le Client est informé que si le terminal est éteint, les appels ne seront pas acheminés au moyen du Service.

L'accès INTERNET doit être fonctionnel fourni ou non par Weaccess Pro, étant entendu que dans le cas où il ne serait pas fourni par le Weaccess Group, ce dernier ne saurait en garantir le bon fonctionnement. A ce titre, il convient de préciser que Weaccess Group étant un intégrateur et non un prestataire informatique, son intervention s'arrête au routeur d'accès et donc, au WAN, le LAN n'étant ainsi pas de son ressort. Par ailleurs, il est impossible de brancher un fax sur le terminal.

Il est également entendu que pour bénéficier du service, l'installation du Client pourra faire l'objet d'une étude/ pré visite consistant à vérifier que tous les prés requis techniques sont respectés.

En tout état de cause, des informations seront collectées sur l'installation téléphonique et les paramètres réseaux du Client pour s'assurer de la faisabilité et pour préparer l'installation. Le Client devra à ce titre fournir à Weaccess Group des informations exhaustives au titre desquelles il s'engagera sur l'authenticité et l'exactitude. A défaut, Weaccess Group sera déchargé de toute responsabilité en cas de défaillance du Service résultant de ces informations incomplètes ou erronées.

Weaccess Group choisira pour le compte du Client le meilleur accès possible et le Service est proposé sous réserve d'éligibilité et de compatibilité technique.

La souscription aux offres fixes est réservée aux Clients résidents en France (étant entendu que le Client passe au minimum 9 (neuf) mois sur le territoire français métropolitain). En cas de litige, des justificatifs pourront être demandés par Weaccess Group au Client. En cas de non respect, Weaccess Group se réserve le droit de résilier l'offre.

Weaccess Group propose plusieurs offres de communications, au forfait ou à la consommation, comme défini sur le Bon de Commande et dont les tarifs sont indiqués sur le catalogue tarifaire en vigueur au moment de la souscription.

Dans le cadre du Service de téléphonie, Weaccess Group propose à ses Clients de souscrire à une tranche de numéros. Pour les Clients qui y souscrivent, Weaccess Group s'engage à réserver l'ensemble des numéros de la tranche pendant toute la durée du Contrat de Service. Weaccess Group pourra facturer au Client les numéros réservés non utilisés au tarif en vigueur, ou les libérer et les attribuer à un autre Client, notamment si le Client utilise moins de 80 % des numéros de la tranche. Le Client peut choisir de modifier le numéro présenté à l'appelé à partir de sa ligne sous réserve que ce soit pour utiliser un autre numéro dont le Client est l'affectataire ou pour lequel il dispose d'une autorisation expresse de l'affectataire du numéro. Le Client reconnaît avoir connaissance du fait qu'il lui est obligatoire d'utiliser un numéro en 08 à tarification gratuite ou tarification banalisée en présentation de tout système d'appel automatique.

En cas de non-respect de ces règles, Weaccess Group se réserve le droit de suspendre le service de présentation du numéro d'appelant sur le poste appelé.

Dans le cadre du Service de Téléphonie IP :

»chaque appel est limité à une durée de 7200 secondes (2 heures).

»Weaccess Group peut fournir des numéros géographiques (01, 02, 03, 04 et 05) ou VoIP (09), ou encore des numéros internationaux. Ces numéros peuvent être des numéros mnémotechniques (« numéros Gold »), si c'est le cas, ils seront facturés unitairement au Client à la réservation, au tarif en vigueur.

Lors de l'activation des offres, les appels sortants vers certaines destinations sont précédés d'un message vocal afin de prévenir de surconsommations involontaires.

1.1. Forfaits illimités : les forfaits illimités sont destinés aux entreprises ou aux particuliers, dans le cadre d'un usage conversationnel entre personnes physiques, et en dehors des professionnels des télécommunications : opérateurs, téléboutiques, téléprospection, phoning, centres d'appels,

cartes prépayées, services vocaux. Pour les Particuliers, les forfaits illimités sont réservés à un usage strictement privatif et familial. L'envoi de fax en nombres (fax mailing) est interdit depuis une ligne Weaccess Group. En cas d'utilisation abusive d'un forfait illimité, Weaccess Group se réserve le droit de résilier le forfait illimité ou de le migrer automatiquement vers une offre à la consommation, sans droit de retour à une offre illimitée pour le Client, de facturer rétroactivement les consommations abusives au(x) tarif(s) adapté(s), et d'appliquer une pénalité forfaitaire de cent-quatre-vingt(180) euros hors taxes par ligne.

Peut être considéré comme abusive l'utilisation ininterrompue du forfait par le biais notamment d'une composition automatique et en continu de numéros sur la ligne, ou l'utilisation de process automatique pour le lancement des appels.

Dans le cadre des forfaits illimités, les appels sont illimités vers les destinations incluses, hors numéros courts, numéros satellites, numéros spéciaux et numéros mobiles à services spéciaux (Mobility, Pager, Perso, Alternative, etc.). Dans le cadre des offres d'appels illimités vers la flotte mobile Weaccess Group, les appels sont illimités depuis les lignes fixes bénéficiant d'un abonnement Weaccess Group adapté vers les mobiles de l'entreprise bénéficiant d'un forfait mobile actif chez Weaccess Group, sous réserve de souscription de l'option, valable au plus tard le lendemain de la portabilité. 1.2. Offres Centrex (ou Communications Unifiées ou téléphonie IP Weaccess Group) : les forfaits et les packs sont réservés à un usage individuel et ne peuvent pas être mutualisés sur plusieurs collaborateurs (un forfait = un Utilisateur unique = un numéro). Les offres Centrex sont proposées avec durée d'engagement.

1.2.1. Option poste distant : dans le cadre de l'option poste distant, Weaccess Group met à disposition des postes « jumeaux » pour les salariés qui travaillent de chez eux de manière ponctuelle ou permanente. L'option est proposée sous réserve de compatibilité technique avec le fournisseur d'accès Internet. Le poste « jumeau » est livré préconfiguré.

1.2.2. Option supervision (seule ou incluse dans l'offre Switchboard) : le Client est informé que l'option est proposée sous réserve d'éligibilité technique de sa ligne et n'est disponible que sur un accès internet fourni par Weaccess Group. Dans ce cadre, Weaccess Group décline toute responsabilité au cas où le Client activerait l'option sans avoir au préalable validé l'éligibilité de son installation auprès des équipes Weaccess Group.

1.2.3. Weaccess Group peut dans certains cas proposer l'option d'enregistrement des appels, Afin d'offrir un service conforme aux attentes du Client, Weaccess Group fournit une solution paramétrée par défaut pour enregistrer l'intégralité des appels émis et/ou reçus par ce dernier. Il lui appartient de paramétrer l'enregistrement des appels via son espace afin de respecter ses obligations légales. Le Client a aussi la possibilité de contacter le service client afin de lui demander de procéder au changement des paramètres d'enregistrements. Le Client est parfaitement informé qu'il est de sa responsabilité de respecter les obligations légales en vigueur et notamment la limitation du volume des appels enregistrés l'information des personnes enregistrées et la mise à disposition d'un droit d'opposition à l'enregistrement (Informations disponibles sur le site de la CNIL [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr))

Option enregistrement d'appels : l'option est proposée sous réserve d'éligibilité technique, et est disponible uniquement sur un accès internet fourni par Weaccess Group, et en France métropolitaine. Weaccess Group ne saurait être tenu responsable dans le cas où le Client activerait l'option sans validation préalable de son éligibilité auprès des équipes Weaccess Group. En activant l'option, le Client autorise Weaccess Group à enregistrer les appels entrants et/ou sortants de tout ou partie de ses lignes, à stocker les enregistrements au format .WAV et à fournir un accès à ces fichiers en son nom. Weaccess Group se réserve le droit de supprimer les fichiers d'enregistrements après une durée de trois (3) mois.

Le Client autorise Weaccess Group à utiliser, conserver et accéder aux fichiers stockés afin de fournir le Service au Client, et notamment à pouvoir copier les fichiers à des fins de sauvegarde. Lors de la résiliation de toutes les options « enregistrement d'appels » du Client, l'accès à l'interface Centrex et aux fichiers sera supprimé simultanément et le Client est informé qu'il ne pourra plus y accéder. Le Client disposera alors d'un délai de trente (30) jours suivant la date effective de la résiliation pour demander la restitution de ses données. En l'absence d'une telle demande de restitution par le Client dans ce délai, Weaccess Group ne sera tenue à aucune obligation de sauvegarde des données du Client.

Responsabilité de Weaccess Group quant au stockage et à l'utilisation des fichiers et de la plateforme : Weaccess Group ne pourra en aucun cas être tenu responsable du stockage, des fichiers ou de leur contenu, et notamment :

» Weaccess Group décline toute responsabilité en cas d'un accès non autorisé.

» Weaccess Group n'est en aucun cas responsable des fichiers stockés, ou de leur contenu, ni des actions menées par le Client sur les fichiers (Weaccess Group décline notamment toute responsabilité dans le cas où le Client supprime un fichier de son espace de stockage, étant entendu que Weaccess Group ne pourra le récupérer). Accès de Weaccess Group et traitement des données du Client : le Client reconnaît que son utilisation du service peut être supervisée par Weaccess Group qui pourra accéder à ses données, mais ne pourra en faire usage ou les divulguer, hormis dans le cadre de réquisitions judiciaires, conformément à l'article 10.4 des CGV.

1.2.4. Option numéro virtuel : l'option est fournie sous réserve d'éligibilité et de compatibilité technique, et réservée au Client professionnel. Elle est disponible pour les offres de téléphonie hébergée fixes compatibles, et pour les offres mobiles avec option Standard mobile compatibles. Elle permet d'associer un numéro géographique (01, 02, 03, 04 et 05), VoIP (09), un numéro mobile (07) ou un numéro international à une ligne principale. Des justificatifs peuvent être demandés, sans quoi la Commande ne pourra être honorée. L'option est limitée à cent (100) numéros virtuels par ligne principale, elle ne gère pas l'envoi de SMS, ni les numéros d'urgence. Par ailleurs, pour cette option, le détail des appels n'est pas disponible.

Le Client reconnaît avoir connaissance du fait qu'il lui est strictement interdit d'utiliser un numéro virtuel mobile sur un équipement fixe.

1.2.4.1. Résiliation : en cas de résiliation de l'option, le numéro utilisé peut être perdu (et notamment pour les numéros internationaux et les numéros mobiles), sans possibilité pour le Client de le récupérer.

Portabilité des numéros utilisés dans le cadre de l'option numéro virtuel : la portabilité entrante et sortante d'un numéro virtuel mobile France ou international n'est pas disponible.

1.2.5. Offres fixes dans le cadre du Pack Convergence

Le Pack convergence est réservé à un usage individuel et ne peut être mutualisé sur plusieurs collaborateurs (un Pack convergence = un Utilisateur unique).

Le Pack Convergence permet au Client de bénéficier d'un tarif remisé sur ses offres. Dans le cas où le Client résilie la ligne mobile du Pack Convergence, la ligne fixe restera active, et sera facturée au tarif en vigueur de l'offre hors Pack Convergence du Client.

1.3. Offres SIP Trunking (Accès Téléphonique IP ou Comptes SIP) : dans le cadre des offres SIP Trunking, des canaux IP ou un accès « T0 » ou T2 IP » sont livrés au Client, étant entendu qu'un canal IP correspond à 1 appel simultanément et qu'un T0 IP correspond à 2 appels simultanés, entrants ou sortants.

Dans le cadre des offres de SIP Trunking, les forfaits illimités ne doivent en aucun cas être utilisés en solutions d'appoint ni en aval de dispositifs de routage d'appels ou tout autre système dont l'objectif est de trier les

appels émis par type (entrant ou sortant) ou par destination (fixe, mobile, numéros spéciaux, international). Les offres SIP Trunking ne sont pas compatibles avec les services data de type fax, terminal de paiement électronique, affranchisseuse, centrale d'alarme, portier et l'impulsion de taxe n'est pas disponible.

Selon le choix du Client, l'offre de SIP Trunking comprend ou non un accès Weaccess Group (dans ce cas, offre sur accès Tiers). Dans le cadre des offres d'Accès Téléphoniques IP, le Client a bien noté que l'accès Internet mis à sa disposition est dédié au trafic voix et qu'il lui est interdit de l'utiliser pour des flux data. En cas d'utilisation abusive d'un accès téléphonique, Weaccess Group se réserve le droit de résilier l'offre ou de le migrer automatiquement vers une offre du Service Internet, sans droit de retour à une offre Accès Téléphonique pour le Client, et d'appliquer une pénalité forfaitaire de cent- quatre-vingt (180) euros hors taxes par canal. Les conditions de fourniture de l'accès dépendent des CP de l'offre de Service Internet Weaccess Group.

1.4. Services de fax : Weaccess Group propose à ses Clients plusieurs offres de fax, sous réserve de compatibilité technique. Dans le cadre de forfaits illimités de fax, ces derniers sont réservés à un usage individuel et ne peuvent pas être mutualisés sur plusieurs collaborateurs (un forfait = un Utilisateur unique). L'envoi est par ailleurs limité à un fax simultané par minute.

1.4.1. Weaccess Group Fax / Fax par mail : Weaccess Group met à disposition du Client un compte de fax direct, lui permettant de réceptionner ses fax sur une boîte email, sous format pdf uniquement. Il est de la responsabilité du Client de bien déclarer la bonne adresse mail pour la configuration de la réception de ses fax.

L'imprimante virtuelle Weaccess Group (PC-to-Fax) permet d'envoyer des fax à partir du PC. Le logiciel d'envoi est compatible avec les systèmes d'exploitation Windows 2000, XP et Vista. Le Client peut recevoir ou émettre simultanément 2 fax maximum.

1.4.2. Fax IP : l'offre Fax IP de Weaccess Group permet le raccordement d'un fax analogique au réseau Weaccess Group par le biais du protocole T38. Le Service est proposé sous réserve de compatibilité technique.

1.5. Présélection (offre Transparence) : l'offre permet à Weaccess Group d'acheminer les appels sortants passés par le Client à l'aide d'une ligne téléphonique sur le réseau téléphonique Weaccess Group en composant le 0 devant le numéro à 10 chiffres. Le Client continue à payer son abonnement à son opérateur et bénéficie du tarif de communications de Weaccess Group. Pour être présélectionné, le Client doit communiquer à Weaccess Group le NDI des lignes à prendre en charge. La résiliation de ses forfaits auprès de son opérateur actuel reste de la responsabilité du Client. L'offre est mise en œuvre sous un délai indicatif de deux (2) à cinq (5) jours ouvrés, sous réserve de compatibilité technique. L'offre est notamment incompatible avec les lignes en revente de l'abonnement, les lignes en dégroupage total, les lignes restreintes et les lignes bénéficiant d'un abonnement temporaire ou modéré. Lors d'un déménagement avec conservation de numéro, le service est automatiquement annulé et le Client devra recontacter Weaccess Group pour le réactiver.

1.6. Revente de l'abonnement (Accès Téléphonique RNIS et analogique ou RTC) : dans le cadre du Service de revente de l'abonnement, Weaccess Group fournit, en fonction de l'offre choisie par le Client (uniquement pour la reprise de l'existant): une ligne analogique isolée, un groupement de lignes analogiques, un accès de base isolé et/ou un groupement d'accès de base.

Il est entendu que dans le cas d'une reprise d'une offre existante, Weaccess Group reprendra l'ensemble de l'offre existante chez l'opérateur cédant (quantité de lignes ou accès groupés, intégralité des options sur les lignes ou accès) et en fonction des informations délivrées par le Client. Dans le cas d'une délivrance d'informations erronées ou incomplètes sur

les éléments de reprise lors de l'établissement du Bon de commande, Weaccess Group ne pourra pas être tenu responsable d'une différence entre la facturation réelle et celle prévue au Bon de Commande. Weaccess Group appliquera ainsi les conditions tarifaires correspondant à la reprise réellement effectuée aux tarifs en vigueur.

Ces lignes permettent de recevoir et d'émettre des appels vers toutes les destinations (fixe, mobile, numéros spéciaux, international).

Le Service est proposé sous réserve d'éligibilité.

Les frais de mise en service incluent la fourniture de trois (3) mètres de câble maximum à partir du point de terminaison dans une configuration non complexe telle que définie ci-dessous.

Configuration non complexe : la desserte interne est comprise à partir du Point de Terminaison et dans la limite de la fourniture et de la pose d'une prise téléphonique (si l'installation du Client n'en possède pas) et de trois (3) mètres de câble maximum à partir du Point de Terminaison si le Point de Terminaison n'est pas une tête de câble, une réglette 7 ou 14 paires ou un réglette 12 plots.

En dehors de ces cas, Weaccess Group peut s'occuper de la desserte interne dans les conditions suivantes :

Pour la prestation de desserte interne de ligne analogique avec prise gigogne depuis la tête de ligne, le tarif appliqué est le tarif en vigueur.

Ces tarifs ne sont pas valables dans le cadre d'une configuration complexe, à savoir : travaux situés au-dessus de 2,50 mètres de hauteur, percement de murs d'une épaisseur supérieure à 25 centimètres, passage de câble dans des goulottes, passage de câble dans de faux plafonds et faux planchers, déplacement de prise(s) existante(s) et déplacement de mobilier particulièrement lourd et encombrant. Dans ces cas, la desserte interne d'une configuration complexe fera l'objet d'un devis, incluant l'intervention sur site, les frais de déplacement et le matériel nécessaire.

Dans le cadre de la revente de l'abonnement, il est de la responsabilité du Client de s'assurer de la déprogrammation du préfixe de son PABX / IPBX avant l'activation du Service Weaccess Group afin d'éviter une rupture de service.

Tout rendez-vous fixé par Weaccess Group (directement ou par un de ses sous-traitants, Orange en particulier) non honoré par le Client sans avoir prévenu Weaccess Group au préalable au moins quarante-huit (48) heures à l'avance sera facturé au tarif en vigueur.

Arrêt du Service RTC : le Fournisseur de Service a prévu l'arrêt de la commercialisation du Service RTC à partir de l'année 2018. L'arrêt technique du réseau est prévu à partir de 2021.

1.7. CTI – Couplage Téléphonie Informatique : API qui permettent d'intégrer la téléphonie Weaccess Group à des applications métiers : appels sortants, envoi de SMS, etc. Dans le cadre d'envoi de SMS, ces derniers sont limités à un (1) SMS par seconde et dix (10) SMS par minute. L'envoi de SMS est soumis au respect des règles de déontologie en vigueur.

1.8. Softphone (Téléphone logiciel - Weaccess Group Phone) : L'Utilisateur s'engage à respecter les termes et conditions suivants :

Il lui est interdit de distribuer ou copier le logiciel mis à sa disposition, d'effectuer toute modification du logiciel ou de l'utiliser à d'autres fins que celles prévues.

Il lui est interdit de procéder à la décompilation, rétro-conception, démontage d'une partie du Logiciel ou sous toute autre forme que ce soit, de créer le code source du Logiciel à partir de son code objet.

L'Utilisateur renonce à toute garantie autre que celles accordées par la loi en vigueur.

Dans le cas où un matériel serait associé à la licence, la responsabilité de Weaccess Group est limitée au coût du matériel. Dans le cas où le logiciel est fourni seul à l'Utilisateur, la responsabilité de Weaccess Group ne peut pas excéder le prix de la licence payée par l'Utilisateur. Dans les deux cas, le seul recours de l'Utilisateur sera l'annulation de la licence et son

remboursement le cas échéant.

Le logiciel est la propriété exclusive de CPC et de ses fournisseurs.

L'utilisation de Weaccess Group Phone est limitée à une licence par type de plateforme par ligne téléphonique, étant entendu qu'il existe trois (3) types de plateformes (poste de travail, tablette ou mobile).

Il lui est interdit de modifier ou d'altérer les marques de CPC (CounterPath Corporation).

Le Client ne peut pas distribuer de matériel préinstallé avec le logiciel dans une autre zone que celle autorisée par Weaccess Group.

Le Client ne peut fournir les Services soumis à licence qu'à des abonnés dans la zone autorisée par Weaccess Group.

Le Client est informé que l'option est proposée sous réserve d'éligibilité technique de sa ligne et de son matériel et qu'elle n'est disponible que si elle est associée à une ligne fixe professionnelle Weaccess Group. Dans ce cadre, Weaccess Group décline toute responsabilité au cas où le Client activerait l'option sans avoir au préalable validé l'éligibilité de son installation auprès des équipes Weaccess Group.

1.9. Weaccess Group Sync : par le téléchargement de la suite logicielle Weaccess Group Apps, le Client autorise ses Utilisateurs à synchroniser leurs contacts personnels avec leur environnement professionnel et ainsi créer un espace personnel dans les outils mis à la disposition des Utilisateurs. Le Client s'engage à respecter la confidentialité des données qui seront synchronisées par l'Utilisateur.

1.10. Fourniture de numéros internationaux : Service disponible sous réserve d'éligibilité et de la fourniture de justificatifs administratifs. Le Client s'engage à respecter la réglementation en vigueur du pays dont relève le numéro et à ne pas utiliser les numéros dans le cadre de service de call back (rappel automatique) ou de carte téléphonique. Weaccess Group prendra toute mesure pour s'assurer du respect de ces points. Les numéros d'urgence, les numéros courts et numéros spéciaux nationaux ne sont pas accessibles sauf mention contraire, spécifique par pays. Weaccess Group ne peut pas garantir la présentation du numéro international à l'étranger si la législation du pays dans lequel il est présenté ne l'autorise pas. La portabilité des numéros et l'inscription des numéros à l'annuaire ne sont pas disponibles sauf mention contraire, spécifique par pays.

En cas de résiliation d'une offre de numéro(s) international(aux), le(s) numéro(s) résilié(s) ne peut(peuvent) être conservé(s) par Weaccess Group, et en conséquence, ne pourra(ont) être récupéré(s) ultérieurement par le Client.

## ARTICLE 2 – PORTABILITE DE NUMEROS FRANÇAIS

Le Client, titulaire du contrat désigné par le ou les numéros qu'il demande de porter, déclare de bonne foi :

demander la résiliation du(es) contrat(s) désigné(s) par le(s) numéro(s) à porter par site et la mise en œuvre de la portabilité du(des) numéro(s) utilisé(s) au titre dudit(desdits) contrat(s) ;

»choisir l'opérateur de boucle locale Weaccess Group, en lieu et place de son ancien opérateur et, à ce titre, avoir pleinement connaissance des conséquences de la résiliation de son(ses) précédent(s) contrat(s) avec son ancien opérateur, à savoir la rupture du lien contractuel avec celui-ci et le fait que la fourniture de l'accès(des accès) téléphonique(s) reste à la charge exclusive de Weaccess Group ;

»avoir donné mandat à Weaccess Group, N° SIREN 402 156 616, pour effectuer, en son nom et pour son compte, toutes les démarches nécessaires auprès de son ancien opérateur de boucle locale, afin de procéder à la résiliation de son(ses) accès téléphonique(s) auprès de son ancien opérateur et de dérouler toutes les étapes nécessaires pour la mise en œuvre du service automatique de présélection et de revente de l'abonnement, du dégroupage total, et de la portabilité des numéros susvisés et le cas échéant de l'ensemble des tranches de numéro SDA rattachés aux NDI précisés. Il reconnaît avoir été informé que la mise

en œuvre de la revente de l'abonnement, du dégroupage total, et de la portabilité entraînera la résiliation auprès de son ancien opérateur de ses abonnements téléphoniques et de ses services haut débit ;

»être informé que dans l'hypothèse où la portabilité ou la revente de l'abonnement n'est pas effective, il demeure Client de son ancien opérateur et demeure donc redevable de l'ensemble de ses obligations envers son ancien opérateur au titre des liens contractuels avec celui-ci ;

»s'engager à adresser à Weaccess Group toute demande ou réclamation concernant l'exécution du présent mandat. Toute demande de portabilité annulée à la demande du Client avant la date effective de la portabilité sera facturée au Client au tarif en vigueur. Nous rappelons qu'il est du ressort du Client de résilier ses offres précédentes.

## ARTICLE 3 - ACTIVATION

Les délais d'activation sont donnés à titre purement indicatif.

Il est expressément convenu que les numéros de téléphones inscrits au Bon de Commande le sont sous l'entière responsabilité du Client qui a procédé à toutes les vérifications nécessaires. Dans ces conditions, le Client sera tenu de régler les sommes mises à sa charge au titre d'un numéro erroné.

L'activation d'une offre Centrex associée à un matériel commandé par le Client auprès de Weaccess Group est soumise à la déclaration de réception du matériel qui doit être effectuée par le Client dans son espace « Extranet » dans un délai de trois (3) mois à compter de la sa commande. A défaut de déclaration dans le délai imparti et suite à une alerte, le Contrat est présumé résilié par le Client, lequel sera alors tenu du paiement du matériel au tarif d'achat sans abonnement en vigueur.

## ARTICLE 4 - FACTURATION

La facturation du Service de téléphonie est mensuelle, les abonnements et forfaits étant facturés en début de période et les communications en fin de période.

## ARTICLE 5 - MIGRATION

Weaccess Group offre la possibilité au Client de changer d'offre au sein d'une même famille d'offres sans modification des paramètres techniques, dans la limite de deux (2) migrations par année calendaire, et ce une (1) seule fois par mois.

Dans le cadre des migrations, des frais peuvent être appliqués au Client. Ces frais sont communiqués sur [www.weaccess.pro](http://www.weaccess.pro) La demande de migration peut être faite par le Client depuis son espace Client (Extranet), ou par le biais d'un Bon de Commande Weaccess Group. Dans les deux cas, la demande peut être faite pour une exécution immédiate, ou pour une exécution à la date anniversaire du Client.

»Demande pour une exécution immédiate : la migration est effective dès lors que la demande est validée (directement si le Client fait la demande depuis son espace Client ; à la validation du Bon de Commande sinon)

»Demande pour une exécution à date anniversaire : la migration a lieu à la prochaine date anniversaire suivant la validation de la demande.

## ARTICLE 6 - RESILIATION

En cas de résiliation totale ou partielle du Service de téléphonie, le Client respectera les conditions énoncées aux CGV.

Dans le cadre de la résiliation d'une offre Centrex sans période initiale d'engagement, le Client se verra facturé de frais de résiliation forfaitaires (au tarif en vigueur).

## ARTICLE 7 - RESPONSABILITES

Il est de la responsabilité du Client de s'assurer que son installation ne génère pas plus de soixante (60) messages SIP par seconde et par adresse IP publique. Weaccess Group se réserve le droit de bloquer l'enregistrement des équipements du Client sur ses serveurs si ces paramètres ne sont pas

respectés.

Lors d'une demande de création de ligne par Weaccess Group, il est de la responsabilité du Client d'informer Weaccess Group du nombre de lignes dont il dispose déjà sur son site (même adresse). Il est de la responsabilité du Client de sélectionner des options aux Services compatibles entre elles comme défini sur [www.weaccess.pro](http://www.weaccess.pro).

Dans le cas d'une portabilité de ligne, il est de la responsabilité du Client de communiquer à Weaccess Group sa dernière facture d'abonnement(s) téléphonique(s), sans quoi Weaccess Group ne pourra s'engager à porter la ligne avec le même niveau d'options.

Le Client devra s'assurer qu'il n'est plus engagé contractuellement avec son précédent opérateur. Dès lors, Weaccess Group ne pourra être tenu responsable des éventuels frais restants à la charge du Client.

Il appartient au Client de s'assurer que la ou les lignes portées ne sont pas porteuses de son accès internet. Weaccess Group ne pourra être tenu responsable d'un quelconque dommage et le Client ne pourra prétendre à une quelconque indemnisation en cas de rupture de la liaison internet liée à la portabilité de la ligne.

## ARTICLE 8 - INSCRIPTION AUX ANNUAIRES

A l'activation des Services, Weaccess Group notifiera par email au Client les numéros concernés par l'inscription aux services d'annuaires universels. Le Client disposera d'un délai d'un (1) mois pour modifier ces numéros. A tout moment, le Client disposera d'un droit de rectification des informations parues aux annuaires universels, dans la limite des paramètres d'inscription proposés par Weaccess Group. Chaque demande de modification de la parution sera prise en compte sous un délai propre à chaque éditeur d'annuaire; Weaccess Group ne peut en aucun cas être tenu responsable des délais pratiqués.

## SERVICES INTERNET

### ARTICLE 1 - DESCRIPTION DU SERVICE

Dans le cadre de ce Service, Weaccess Group fournit un accès Internet. Le Service est proposé sous réserve d'éligibilité et de compatibilité technique.

#### 1.1. Services d'accès Internet

Weaccess Group propose à ses Clients différents types d'accès : ADSL, VDSL, Lien satellite, SDSL, Fibre optique dédiée, ou Fibre Pro Très Haut Débit. L'accès dont bénéficiera le Client est fonction de l'offre choisie par ce dernier sur le Bon de Commande (ou lors de sa souscription en ligne) ou du dimensionnement effectué par Weaccess Group. Cet accès permet au Client de connecter un équipement d'accès (modem) au réseau de Weaccess Group dans le but de recevoir et d'envoyer des données au travers du protocole Internet. La connexion n'est autorisée qu'à condition que le Client utilise les identifiants fournis par Weaccess Group. Le Client s'engage à fournir à Weaccess Group un numéro géographique fixe comme contact technique dans le cadre de la création du lien d'accès.

Dans le cadre des Services Internet et au cas où le matériel n'est pas acheté par le Client, Weaccess Group est amené à louer au Client le matériel nécessaire à la mise en service et au fonctionnement de son accès. La location est soumise aux conditions du Service de fourniture de matériel en location. Certains matériels fournis au Client peuvent lui permettre de bénéficier d'une connexion Wi-Fi. Si tel est le cas, l'accès Wi-Fi proposé n'est pas destiné à offrir du hotspot public mais est réservé à un usage privé.

1.1.1. ADSL / VDSL : en souscrivant au Service ADSL / VDSL, le Client mandate Weaccess Group pour mener en son nom et pour son compte auprès de son opérateur cédant toutes les étapes nécessaires à la mise en œuvre du dégroupage (partiel ou total) et le Client reconnaît avoir été informé que la mise en œuvre du dégroupage entraînera la résiliation des services haut débit fournis directement ou indirectement par son opérateur cédant. Dans le cas d'un dégroupage partiel, le Client doit

disposer d'un contrat d'abonnement au service téléphonique compatible. Sans contre-indication de la part du Client, ce contrat d'abonnement sera repris par Weaccess Group afin de déployer son Service ADSL / VDSL.

Le Service de dégroupage total est disponible uniquement sur ligne analogique existante ou résiliée depuis moins de 6 (six) mois. Le Client a bien pris connaissance du fait que sa ligne analogique ne sera plus utilisable pour du trafic voix une fois cette dernière dégroupée totalement par Weaccess Group. Au terme de ce Service, le Client ne saurait se prévaloir d'une quelconque GTR, seule une garantie de Best Effort pouvant être demandée au Fournisseur.

1.1.2. SDSL Garanti : dans le cadre du Service SDSL 100% garanti, le débit proposé au Client est symétrique (débit ATM) et 100% garanti. Si la ligne n'est pas éligible au dégroupage SDSL « classique », le dégroupage en éligibilité étendue et débit Burst sera commandé pour le compte du Client. L'accès bénéficie d'une Garantie de Temps de Rétablissement (GTR) de quatre (4) heures (en heures ouvrées, jours ouvrés). Cette GTR est telle que définie dans les Conditions Générales de Vente de Weaccess Group et ne démarrera qu'à compter du moment où le Client aura redémarré son(ses) équipement(s) d'accès et fourni au support Weaccess Group l'état des voyants du modem. En souscrivant au Service SDSL 100% garanti, le Client mandate Weaccess Group pour mener en son nom et pour son compte auprès de Orange toutes les étapes nécessaires à la construction de la ligne utilisant comme référence d'identification le numéro de ligne analogique.

#### 1.1.3. Fibre

Weaccess Group peut fournir un accès fibre au Client comme support de ses Services de téléphonie et/ou Internet. Les conditions techniques et tarifaires de cet accès seront décrites dans la proposition commerciale et le devis adressés au Client.

1.1.3.1. Fibre Optique dédiée (fibre en câble optique de bout en bout) : Le débit proposé au Client est symétrique (débit IP) et garanti, sauf mention contraire au Bon de Commande ou lors de la souscription en ligne. L'accès bénéficie d'une Garantie de Temps de Rétablissement (GTR) de quatre (4) heures (en heures ouvrées, jours ouvrés). Cette GTR est telle que définie dans les Conditions Générales de Vente de Weaccess Group et ne démarrera qu'à compter du moment où le Client aura redémarré son(ses) équipement(s) d'accès et fourni au support Weaccess Group l'état des voyants du modem. Weaccess Group se réserve le droit de facturer un surcoût par Mbps au tarif en vigueur, correspondant à la bande passante IP consommée en coeur de réseau.

1.1.3.2. Fibre Pro Très Haut débit (fibre optique très haut débit sauf raccordement du domicile / local - terminaison coaxiale) : Le débit proposé au Client est asymétrique (débit IP). La Garantie de Temps de Rétablissement (GTR) de quatre (4) heures (en heures ouvrées, jours ouvrés) peut être incluse dans l'offre. Si c'est le cas, elle sera définie dans le Bon de Commande. Pour le déploiement et l'installation de la Fibre Pro Très Haut Débit, une autorisation préalable notamment de la copropriété peut être nécessaire avant toute intervention.

#### 1.1.3.3. Accès Internet par Satellite ou Faisceau Hertzien

L'accès Internet par une connexion via la technologie Satellite fournie par le prestataire retenu par Weaccess Group. Le débit théorique est précisé dans le Bulletin de souscription. Ce débit théorique ne peut être garanti et correspond à un débit maximum. Il dépend entre autre de la conformité de l'installation et du respect par l'utilisateur de la politique d'usage Equitable conformément à l'offre Souscrite à savoir un volume mensuel maximum de données échangées souscrit par le Client. Le Client est informé que, conformément à l'offre souscrite, le volume de données échangées fait l'objet de quotas et reste soumis à la possibilité de livraison et installation d'une antenne. Au terme de ce Service, le Client ne saurait se prévaloir d'une quelconque GTR, seule une garantie de Best Effort

pouvant être demandée au Fournisseur.

1.1.4. Services Managés : Le Service propose au Client une gestion à distance par les équipes Weaccess Group de son modem- routeur et ainsi d'obtenir une configuration LAN spécifique différente de la configuration standard fournie initialement par Weaccess Group. Ce Service ne peut s'appliquer que sur des équipements modems-routeurs Weaccess Group et est proposé sous réserve de compatibilité technique. Dans le cadre de ce Service, le Client a la possibilité de demander une configuration spécifique couvrant : ouverture / fermeture de ports, création de DMZ, mise en place de whitelist / blacklist de noms de domaines accessibles, redirection de ports, configuration LAN type DHCP ou toute autre demande sous réserve de validation préalable des services techniques Weaccess Group.

1.1.5. Option « Fiabilité + » : offre une fonction de failover en cas de défaillance de lien. Elle repose sur un second lien qui peut être, au choix du Client, dédié à la téléphonie, au même titre que le lien principal, ou bien utilisé pour les services de données. Dans le cas où le second lien est amené à supporter des flux de téléphonie et de données, les flux de téléphonie sont prioritaires sur les flux de données. L'activation de l'option « Fiabilité + » est soumise aux conditions suivantes :

le site doit être raccordé par au moins deux (2) liens d'accès commandés auprès de Weaccess Group;

les LAN dédiés respectivement à la téléphonie et aux données doivent avoir été séparés (soit par VLAN, soit par câblage dédié).

1.1.6. Option Adresse IP fixe publique : dans le cadre des Services Internet, Weaccess Group peut proposer au Client de souscrire à des adresses IP fixes publiques supplémentaires. Ces adresses se commandent par pack comme défini au Bon de Commande.

1.1.7. Option VPN MPLS

1.1.7.1. En cas de production d'un VPN MPLS non fonctionnel de la responsabilité du Client (notamment due à des informations erronées données par le Client dans le fichier de configuration du VPN), Weaccess Group se réserve de facturer les frais de production à tort au Client, au tarif en vigueur.

1.1.7.2. Weaccess Group n'administre pas et ne configure pas les équipements du Client nécessaires à la mise en place du VPN MPLS. Weaccess Group se réserve le droit de facturer les frais de production à tort au Client, au tarif en vigueur. Chaque activation d'accès internet sur un site déclenche la facturation de l'accès internet même si ce dernier n'est pas utilisé ni intégré au VPN MPLS. La facturation de l'option VPN MPLS de chaque accès internet intervient lors de l'activation du VPN MPLS associé à la commande Client.

2. Hébergement : Weaccess Group fournit des Services de logiciels en mode hébergé, d'hébergement de solutions partiellement ou totalement dédiées, de location éventuelle d'équipements, leur connexion au réseau Internet, éventuellement une installation et une configuration desdits logiciels ou équipements, de l'espace d'installation au sein des locaux de Weaccess Group ou de ses partenaires permettant à ses Clients de placer et d'exploiter leurs logiciels ou équipements, ainsi que leur supervision et maintenance selon un niveau de service défini dans la Commande de Services. Weaccess Group assure l'ensemble des connexions nécessaires aux prestations de service, sur la base de 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 et s'engage sur une Garantie de Temps de Rétablissement de quatre (4) heures en jours et heures ouvrés. Pour l'ensemble des Services, le Client s'oblige à procéder à la sauvegarde régulière de ses données. Avant l'expiration du Contrat, le Client s'assurera que ses données ont été sauvegardées intégralement, Weaccess Group n'assurant aucune prestation de sauvegarde. Weaccess Group ne garantit aucunement la récupération des données du Client qui auraient pu être perdues ou endommagées.

Logiciels en mode hébergé (Saas) : Weaccess Group dimensionne ses

infrastructures d'hébergement, matériels et systèmes de manière à délivrer le Service dans les meilleures conditions de sécurité et d'accessibilité. Weaccess Group s'engage à une disponibilité opérationnelle du Service 365 jours/an, 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24, hors opérations de maintenance et d'évolution. Weaccess Group assure un taux de disponibilité de service supérieur à 99,5%. Le calcul du taux de disponibilité exclut toute opération de maintenance, évolution logicielle de la part des éditeurs, anomalie mineure ou dysfonctionnement lié à l'environnement du Client ou au moyen d'accès public (réseau Internet notamment) ou à une suspension de service.

Serveurs dédiés : Le Service d'Hébergement Dédié standard comprend l'installation du serveur loué dans les salles d'hébergement, l'installation et le paramétrage des logiciels, à l'exception de sites web, l'hébergement du serveur, ainsi que la connexion du serveur au réseau Internet par la fourniture de bande passante. Le serveur demeure la propriété de Weaccess Group qui en assure la gestion et la maintenance matérielle, à l'exception des logiciels et des sites web qui demeurent sous la responsabilité et le contrôle du Client. Le Client a la possibilité d'héberger le nombre qu'il souhaite de sites web et de noms de domaine dans la limite des capacités de stockage du serveur et des capacités des ressources systèmes telles que décrites dans la commande de Services et de la bande passante.

Adresses IP : Le Client doit utiliser exclusivement l'adresse ou les adresses IP fixes qui lui ont été allouées par Weaccess Group. Il est formellement interdit au Client de gêner ou de paralyser les échanges ou le fonctionnement d'Internet et du réseau de télécommunications de Weaccess Group, notamment en utilisant une adresse IP qui ne lui aurait pas été attribuée. Le Client s'expose à une suspension du Service et à la facturation de frais d'intervention du personnel de Weaccess Group. Weaccess Group se réserve la possibilité, notamment pour les besoins de continuité du Service, de modifier l'adresse IP fixe allouée au Client.

Colocation : Ce service comprend :

»La fourniture par Weaccess Group d'espace ou de suite réservé(e) aux baies conformément à la commande de Services, permettant au Client d'entreposer et de faire fonctionner ses équipements au sein des locaux ;

»La fourniture d'un point de connexion vers une alimentation électrique monphasée protégée de 230 Volt AC fournissant un maximum de 1,000 Watts par baie (sauf stipulation contraire dans la Commande de Services). Le courant AC sera disponible au point de connexion des Clients mesuré au tableau de distribution du courant 100% du temps (« Cible de Disponibilité du Courant »). La fourniture d'un système de sauvegarde de batterie UPS protégera le point de connexion susmentionné ;

»Des efforts raisonnables pour maintenir une température de l'air ambiant de 23 degrés Celsius à l'endroit où sont situés les équipements, avec un minimum de 13 degrés Celsius et un maximum de 27 degrés Celsius (« Cible de Température »). À cet effet seront utilisés des équipements conçus pour maintenir la température requise lorsque la température ambiante extérieure se situe entre 30 et moins 2 degrés Celsius (saturé) sur la base d'une densité électrique de 500 watts par mètre carré ;

»La fourniture d'un système de détection et/ou d'extinction d'incendie ;

»La fourniture d'un éclairage adéquat au sein des locaux ;

»La suppression de l'ensemble des paquets et déchets des parties communes des locaux. Toutefois, le Client reste responsable des déchets particuliers.

Si Weaccess Group n'atteint pas ses objectifs de Disponibilité Electrique ou de Température susvisées au cours d'un mois civil, le Client recevra un avoir calculé en fonction du taux d'indisponibilité le plus fort entre l'électricité et la climatisation et sur la base de la redevance mensuelle. Le Client devra envoyer un courrier recommandé avec accusé de réception dans les dix (10) jours suivant l'incident afin de faire valoir son droit à avoir,

la preuve de l'indisponibilité restant à la charge du Client.

»Entre 0% et 0,03% : 5% d'avoir.

»Entre 0,04% et 0,15% : 10% d'avoir.

»Entre 0,16% et 0,70% : 15% d'avoir.

»Au-dessus de 0,71% : 20% d'avoir.

Weaccess Group autorise, sous réserve de justificatifs d'identification et de sécurisation, le Client sur notification faite 24 heures au préalable à pénétrer dans les locaux à tout moment, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, afin d'effectuer les opérations nécessaires de maintenance et/ou de réparation des équipements que Weaccess Group n'est pas tenue de fournir dans le cadre des Services. En cas d'urgence avérée, Weaccess Group fera son possible afin de permettre au Client d'accéder au local sans pouvoir garantir une telle requête. Si ces opérations nécessitent une déconnexion ou une connexion des équipements à l'infrastructure de Weaccess Group, il est nécessaire de recourir à un ingénieur de Weaccess Group qui se chargera de ces opérations. Celles-ci seront facturées au Client sur la base d'un devis accepté et signé par le Client. Aucune prestation ne pourra être réalisée sans acceptation du devis. Le Client n'acquiert ni droit d'occupation, ni aucun autre droit sur les locaux pendant la durée du Contrat de Service. Le droit du Client se limite à installer, entreposer et faire fonctionner son équipement dans les espaces qui lui ont été attribués dans les locaux au titre des Services qu'il a achetés. Le Client s'interdit d'utiliser une partie quelconque des locaux à une fin autre que l'emplacement de son équipement et que l'exploitation de son activité. Au cours de l'exécution du présent Contrat de Service, le Client s'engage à garder en bon état l'espace attribué et ses installations, et au terme dudit Contrat de Service, à les restituer dans leur état d'origine, hors usure normale. Le Client s'engage à ne pas agir dans les locaux, d'une manière susceptible de créer un risque en matière de santé, de sécurité, de sûreté et autre, ou qui entraînerait pour Weaccess Group le non-respect de ses modalités d'assurance ou de ses engagements. Le Client s'engage à permettre l'accès aux équipements, informations et installations et à fournir les autorisations nécessaires pour permettre le cas échéant à Weaccess Group d'exécuter ses obligations au titre du Contrat de Service. Le Client s'engage à ce que les équipements connectés à l'alimentation électrique respectent les règles de Weaccess Group en matière de distorsion harmonique ; en particulier que la distorsion harmonique totale (y compris toutes les harmoniques jusqu'au 40ème rang) et leurs effets sur la tension d'alimentation au point commun de couplage sont inférieurs ou égaux à 5%. Weaccess Group se réserve le droit d'exiger le transfert de l'hébergement de l'équipement à l'intérieur du périmètre du site ou sur un autre site raccordé au réseau de Weaccess Group, après en avoir avisé et consulté par écrit le Client. Weaccess Group fera preuve de toute la diligence requise pour réduire au minimum la perturbation ainsi causée à l'activité du Client. Tous les coûts financiers engendrés par ce transfert seront à la charge de Weaccess Group.

Le Client reconnaît que les abonnements liés aux Services ont été calculés et acceptés en tenant compte du fait que la consommation électrique de ses équipements ne dépassera pas le plafond indiqué dans la commande de Service ou le devis (ou dans toute autre clause ou annexe du Contrat de Service) et que toute consommation excessive créera des charges supplémentaires. Si ce plafond est franchi, Weaccess Group a le droit, en plus de facturer le courant consommé, soit d'augmenter les abonnements pour tenir compte de toute surconsommation de courant, soit de demander au Client d'effectuer les changements nécessaires aux équipements (y compris le déplacement de certains éléments des équipements si cela est nécessaire), de sorte que la consommation de courant ne dépasse pas le plafond fixé dans la commande de service ou le devis ou dans toute autre clause ou annexe du Contrat de Service. Un abonnement annuel de circuit sera facturé par circuit à compter du début de la deuxième année du

Contrat de Service. L'abonnement annuel de circuit est composé des frais correspondant à la maintenance et à la location du circuit, son montant sera soit spécifié dans le devis de câblage soit de cent (100) euros hors taxes par câble.

Nom de domaine : Weaccess Group met à la disposition de ses Clients des Services liés à la réservation, au transfert et au renouvellement en ligne de noms de domaine sous réserve de leur disponibilité, ainsi qu'à la gestion des adresses email correspondantes. Il est de la responsabilité du Client de respecter les règles déontologiques, la propriété industrielle, patronymique ou intellectuelle, la réglementation et les usages de l'Internet ainsi que de renouveler avant échéance le nom de domaine au travers de notre site web. Le nom de domaine enregistré est la propriété du Client. Il est par ailleurs rappelé que l'enregistrement d'un nom de domaine n'est pas un dépôt de marque. Il appartient donc au Client de prendre toutes dispositions utiles pour s'assurer d'une protection juridique efficace de son nom de domaine.

Hébergement web, production et diffusion de données : au travers des Services, le Client a la possibilité de produire et de diffuser des données sur les réseaux. Le Client est le producteur des données de toute nature stockées et diffusées sur ses Services et s'engage à respecter la réglementation en vigueur et à disposer de toutes les autorisations nécessaires pour leur stockage et leur diffusion. En cas de non-respect des lois françaises ou internationales ou des règles déontologiques de protection des mineurs, Weaccess Group se réserve de droit de fermer les Services sans délais. Le Client garantit Weaccess Group de toutes les conséquences pécuniaires pouvant résulter de la mise en cause de sa responsabilité civile ou pénale à raison de la présentation et du contenu des données quelles qu'elles soient, stockées et/ou diffusées par le Client à partir de ses Services ou du/des nom(s) de domaine du Client à l'égard de la législation dans le monde entier. Le Client s'engage à intervenir à toute instance engagée à l'encontre de Weaccess Group du fait de la présentation et du contenu des données et/ou du/des nom(s) de domaine, aux fins de s'identifier comme étant le seul et l'unique responsable de ces données et de ce(s) nom(s) de domaine. Le Client est seul responsable des contenus et services hébergés sur ses Services et des informations transmises ou collectées et donc Weaccess Group n'assume aucune responsabilité quant à ces derniers. Le Client reconnaît assumer seul la responsabilité éditoriale prévue par la loi du 30 Septembre 1986 relative à la liberté de la communication audiovisuelle et s'engage à satisfaire à l'obligation de déclaration préalable prévue par ladite loi et décret du 17 Avril 1987. En cas de plainte, réclamation, notification quelle qu'en soit la forme, à Weaccess Group relatives aux agissements du Client sur l'hébergement de son site web, quels qu'ils soient, comme dans le cas où le Client ferait disparaître des sites les éléments de son identification, Weaccess Group sera en droit de suspendre immédiatement et sans préavis la connexion au serveur (Loi du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique), sans que cette suspension ne puisse donner droit au versement d'aucune indemnisation.

1.3. Mail : Weaccess Group fournit à ses Clients un Service pour la réception et l'envoi de ses emails (adresses en @weaccess.fr), de même qu'un service de webmail accessible sur Internet, un service de filtrage anti-spam et un anti-virus sur les messages reçus et envoyés. Ce Service est disponible uniquement sous réserve que le Client souscrive à un accès internet Weaccess Group.

Vingt (20) adresses emails sont fournies au Client par accès internet Weaccess Group souscrit, avec un quota de un (1) Go de stockage par adresse email, non mutualisable. De l'espace de stockage supplémentaire peut être souscrit par le Client en option.

## ARTICLE 2 - RESPONSABILITES

Il est de la responsabilité du Client de ne pas porter un NDI utilisé comme

support à une formule ADSL ou FTTH. Le Client doit ouvrir les ports de firewall : UDP 5060, 5061 et 10 000 à 20 000. Le Client doit désactiver la fonction d'optimisation SIP (ALG) du routeur WAN. L'utilisation du serveur SMTP de Weaccess Group n'est pas autorisée pour des opérations d'envoi d'emails en masse (plus de trois (3) connexions simultanées par seconde et plus de cent (100) mails par connexion), plus de dix (10) destinataires par email et/ou deux cents (200) destinataires différents par semaine. L'envoi d'emails au travers du serveur SMTP de Weaccess Group est possible après authentification ou depuis un accès Weaccess Group. Weaccess Group ne peut en aucun cas être tenu responsable en cas de dégroupage d'une ligne supportant d'autres services déjà existants dont le numéro aurait été communiqué par le Client.

### ARTICLE 3 - DUREE D'ENGAGEMENT

Sauf offre commerciale particulière, le service internet est soumis à une durée minimale d'engagement de soixante (60) mois.

A l'issue de la période initiale, le Service sera tacitement prorogé pour des périodes successives d'un (1) an, sauf dénonciation par l'une ou l'autre des parties par Lettre Recommandée avec Accusé de Réception trois (3) mois avant l'expiration de chaque terme.

### ARTICLE 4 - MODIFICATION DU DÉBIT SDSL

La modification du débit d'un lien SDSL n'est possible qu'à partir d'un (1) an après la date d'activation du lien initial, sur un lien du même fournisseur, et avec le même nombre de paire(s). L'upgrade sera facturé au Client au tarif en vigueur.

### ARTICLE 5 - ACTIVATION

Les délais d'activation de Service sont donnés à titre indicatif, Weaccess Group ne s'engage sur aucun délai.

Pour un accès xDSL, l'activation sera effectuée sous réserve de disponibilité, d'éligibilité et de compatibilité technique de la ligne analogique Orange. L'éligibilité communiquée sur le site internet de Weaccess Group est donnée à titre indicatif et peut être révisée en cours de commande. La desserte interne inférieure à trois (3) mètres est gratuite, au-delà de trois (3) mètres un devis complémentaire sera établi. Le Client dispose d'un délai d'un mois pour accepter ou refuser le devis. En cas de refus, le Client aura un délai supplémentaire de 3 mois pour réaliser les travaux demandés.

A défaut de réalisation de tous les travaux nécessaires y compris ceux de desserte interne dans ce délai, Weaccess Group pourra de plein droit annuler la commande. Le Client restera redevable d'une indemnité telle que prévue par l'article 4.9 des CGV.

Une adresse IP fixe est allouée au Client. Le Client a la possibilité de demander des adresses IP supplémentaires qui seront facturées au tarif en vigueur.

### ARTICLE 6 - CHARTE DE SÉCURITÉ

Le Client est informé que les solutions de sécurité mises en place sont destinées à parer les vulnérabilités du Réseau fourni par Weaccess Group connues au moment de la signature du contrat.

Pour ce qui concerne le Réseau du Client, Weaccess Group peut informer et conseiller le Client, en fonction de ses demandes et de son budget, sur les solutions de sécurisation propres à répondre à ses attentes. Dans tous les cas, le Client assume et prend la décision finale quant au choix de la solution de sécurité à mettre en place. Le Client est informé de la nécessité d'actualiser et de faire évoluer le Réseau du Client afin de maintenir un niveau de sécurité adéquat, compte tenu de l'apparition régulière de nouvelles techniques d'attaques et d'intrusion. Pour une efficacité optimale des solutions de sécurité mises en place, le Client est informé de la nécessité d'instaurer et de faire respecter une politique interne de

sécurité au sein de son entreprise. Le Client est informé que Weaccess Group ne saurait être tenue responsable des dommages, de quelque nature qu'ils soient, consécutifs à des modifications dans la solution de sécurité mise en place par le Fournisseur sans avoir recueilli son accord écrit et préalable. Le Client est informé que les matériels et logiciels utilisés dans le cadre de la solution de sécurité sont fournis au Client dans les termes des conditions de vente et/ou de licence consentis au Fournisseur par les fournisseurs tiers. Weaccess Group se réserve le droit de remplacer tout ou partie des solutions de sécurité pour les besoins d'une mise en conformité avec des nouvelles normes de sécurité rendues obligatoires par décisions d'autorités publiques ou judiciaires. Le Client sera préalablement informé de ces modifications. Dans le cas où le Client choisirait d'assurer seul la responsabilité de l'administration de sa solution de sécurité, notamment de sa mise à jour, il pourrait néanmoins solliciter l'intervention ponctuelle de Weaccess Group moyennant facturation au tarif en vigueur à la date d'intervention. Le Client assistera et collaborera activement afin de permettre à Weaccess Group de mettre en place dans les meilleures conditions les solutions de sécurité. A cet effet, le Client permettra aux techniciens de Weaccess Group d'accéder librement à ses locaux et mettra à leur disposition tous équipements et fournitures qui pourraient être nécessaires à la mise en place par le Fournisseur des solutions de sécurité.

### SERVICE DE TÉLÉPHONIE MOBILE ARTICLE 1 - DESCRIPTION DU SERVICE

Le Service de téléphonie mobile est un service de radiocommunication permettant au Client d'accéder par voie hertzienne aux réseaux publics de télécommunications GSM, EDGE, UMTS, HSDPA et GPRS selon l'offre et le terminal choisis par le Client. Ce Service permet l'émission et la réception depuis la France métropolitaine de communications nationales et internationales sur les réseaux GSM, EDGE, UMTS, HSDPA et GPRS à partir d'un terminal mobile compatible mis sur le marché conformément à la réglementation en vigueur et conçu pour recevoir la carte SIM/USIM remise au Client.

L'abonnement au Service comporte l'usage d'un numéro d'appel porté à la demande du Client, ou attribué par Weaccess Group. Dans ce derniers cas, ces numéros peuvent être des numéros mnémotechniques (« numéros Gold »), et seront facturés unitairement au Client à la réservation le cas échéant, au tarif en vigueur. Le Service est commercialisé sous forme d'abonnements assortis d'éventuels services et options.

La souscription aux offres mobiles est réservée aux Clients résidents en France (étant entendu que le Client passe au minimum 9 (neuf) mois sur le territoire français métropolitain). En cas de litige, des justificatifs pourront être demandés par Weaccess Group au Client. Plusieurs formules d'abonnements peuvent être proposées, incluant ou non un forfait de communications. Les services de base inclus dans l'abonnement, et mis automatiquement à la disposition du Client, sont décrits dans la fiche tarifaire.

Les offres mobiles sont proposées avec une durée d'engagement de 60 (soixante) mois sauf conditions contradictoires indiquées au bon de commande.

Lors de l'activation des offres, les appels sortants vers certaines destinations sont précédés d'un message afin de prévenir de surconsommations involontaires. Si le numéro d'appel du Client devait être modifié, Weaccess Group se réserve le droit de changer ce numéro après en avoir avisé le Client avec un préavis suffisant, sans que celui-ci ne puisse s'y opposer.

#### 1.1. Forfaits illimités

Certains forfaits et options comprennent un nombre illimité de communications (Voix, Data, SMS, MMS) : le type de communications

illimitées dans ce cas est précisé dans les documents commerciaux relatifs à l'offre ou à l'option. Ils sont réservés à un usage strictement privé, autorisés uniquement entre personnes physiques (sauf communications data) et pour un usage personnel non lucratif direct. L'utilisation du Service par des personnes extérieures autres que les Utilisateurs déclarés, ou dépourvue d'un caractère raisonnable est considérée comme abusive. Est entendu comme raisonnable, le taux moyen d'utilisation du Service tel qu'observé sur la base Clients bénéficiant de la même offre ou d'une offre comparable au cours des trois derniers mois. En cas d'utilisation abusive ou inappropriée, Weaccess Group se réserve le droit de résilier de plein droit le forfait illimité (conformément aux dispositions à l'article 12 des CGV) ou de le migrer automatiquement vers une offre à la consommation, sans droit de retour à une offre illimitée pour le Client, de facturer rétroactivement les consommations abusives au(x) tarif(s) adapté(s), et d'appliquer une pénalité forfaitaire de cent-quatre-vingt (180) euros hors taxes par ligne.

Les appels illimités vers l'International compris dans certains forfaits comprennent uniquement les appels émis depuis la France métropolitaine, vers les destinations illimitées. Ces communications ne peuvent excéder les communications nationales (émises depuis la France vers des numéros français), calculées mensuellement, sur un mois glissant. Dans le cas contraire, Weaccess Group se réserve le droit de migrer automatiquement l'offre vers une offre au compteur, de facturer rétroactivement les consommations abusives au(x) tarif(s) adapté(s), et d'appliquer une pénalité forfaitaire de cent-quatre-vingt (180) euros hors taxes par ligne. Si le Client ne résilie pas ses cartes SIM et continue à utiliser le Service suite à la migration vers une offre à la consommation, il est redevable à Weaccess Group de toutes ses consommations.

Dans le cadre de communications data illimitées, Weaccess Group est susceptible d'indiquer un seuil (fair-use) au-delà duquel le débit disponible pour la ligne sera réduit. Weaccess Group se réserve le droit de facturer les consommations data au tarif en vigueur au-delà de l'enveloppe initiale. Avec les forfaits qui le permettent, il est possible pour l'Utilisateur de la ligne mobile de souscrire à des packs de communications Data supplémentaires, dans le cas où le débit aurait été réduit. Ces packs sont valables jusqu'à la date anniversaire du Client, et ne sont pas reportables le mois suivant si la totalité des communications n'a pas été utilisée. En souscrivant à l'une des offres de Service de téléphonie mobile Weaccess Group, le Client permet à l'Utilisateur de souscrire pour sa ligne, et depuis cette dernière à des packs supplémentaires, qui seront facturés au Client au tarif en vigueur.

Le partage de connexion est ouvert pour tous les forfaits mobiles activés depuis le 1er janvier 2013 intégrant une option Internet. Ce partage de connexion est prévu pour un usage ponctuel et n'a pas pour objet de se substituer à un accès Internet filaire. L'utilisation du partage de connexion comme accès Internet principal pourra être considéré par Weaccess Group comme usage abusif.

Constituent notamment des cas d'utilisation inappropriée ou abusive d'une offre de Service comprenant des communications illimitées :

- » l'utilisation du Service par des personnes extérieures autres que les Utilisateurs déclarés, ou dépourvue d'un caractère raisonnable,
- » l'utilisation à titre gratuit ou onéreux d'une telle offre de service en tant que passerelle de réacheminement de communications ou de mise en relation,
- » l'utilisation ininterrompue du forfait par le biais notamment d'une composition automatique et en continu de numéros sur la ligne,
- » la cession ou la revente, totale ou partielle, des communications illimitées,
- » l'utilisation du service par le biais d'un dispositif de routage automatisé
- » l'utilisation du service pour un but de prospection commerciale vers plus

de 99 destinataires différents dans le mois

- » l'envoi en masse de communications de façon automatisée ou non,
- » l'utilisation aux fins de voix sur IP, sauf à ce que cet usage ait été expressément prévu,
- » l'utilisation aux fins de pratiquer le peer-to-peer (qu'ils s'agissent d'échanges de données, fichiers, logiciels ou de mise à disposition de ressources informatiques, etc.) et par quelque moyen que ce soit,
- » l'utilisation détournée du service, à savoir une utilisation du forfait mobile en tant que forfait principal d'autres matériels (notamment de tablettes).

#### 1.2. Option Standard mobile

L'option Standard mobile est disponible sous réserve de compatibilité technique, et notamment avec l'opérateur de réseau de la ligne.

#### 1.3. Option Numéro virtuel

Se référer à l'article 1.2.4 de la rubrique « Service de téléphonie fixe ».

1.4. Offres mobiles dans le cadre du Pack Convergence Pour les lignes mobiles souscrites dans le cadre du Pack Convergence, et notamment pour la mise en place de la messagerie vocale unique, une modification de paramétrage (possible depuis l'interface Extranet Communications) est nécessaire. Celle-ci entraînera la perte des anciens messages de la messagerie vocale, sans possibilité de les récupérer, ainsi que l'impossibilité d'utiliser la messagerie vocale visuelle sous iOS (smartphones et tablettes). La sauvegarde des messages vocaux doit donc être faite par le Client avant la modification du paramétrage. Weaccess Group ne pourra être tenu responsable de la perte de ces derniers. Le Pack convergence est réservé à un usage individuel et ne peut être mutualisé sur plusieurs collaborateurs (un Pack convergence = un Utilisateur unique)

Le Pack Convergence permet au Client de bénéficier d'un tarif remis sur ses offres. Dans le cas où le Client résilie la ligne fixe du Pack Convergence, la ligne mobile restera active, et sera facturée au tarif en vigueur de l'offre mobile hors Pack Convergence du Client.

#### 1.5 Service Internet mobile

Le Service Internet mobile est un service de radiocommunication publique mobile permettant au Client de se doter d'un accès Internet, au moyen d'une Carte SIM et d'Equipements compatibles. Le Service Internet mobile peut aussi être défini par « Data Only ».

Le Service est réservé à la transmission de données, à l'exclusion des communications voix, des SMS et des MMS. Compte tenu de la nature du Service mobile, et notamment de la couverture réseaux, le Service Internet mobile est fourni sans engagement de débit et sans garantie de qualités de services.

Il appartient au Client qui souscrit le Service Internet mobile de vérifier que l'Equipement compatible utilisé se trouve bien en zone de Couverture Internet mobile de l'opérateur de réseau, et dans un environnement propice à la réception du signal radio.

Au-delà du volume de données souscrit, la consommation sera facturée au tarif en vigueur. Au-delà du double du volume de données souscrit, le débit sera réduit.

La mise en service et le fonctionnement de l'offre sont conditionnés à l'activation de la carte SIM envoyée au Client (voir conditions à l'Article 2 du Service de téléphonie mobile). Le Client est informé qu'aucune portabilité ne peut être effectuée dans le cadre du Service Internet mobile.

La commande et l'utilisation d'un Routeur 4G ou 5G sont conditionnées à la souscription d'un Service Internet mobile.

##### 1.5.1. Routeurs 4G+

Les Offres Routeurs 4G+ utilisent le Service Internet mobile.

Le Catalogue des Offres Weaccess Group définit les prérequis techniques pour l'utilisation des Routeurs 4G+. Les offres Routeurs 4G+ DBL et Routeurs 4G+ Back-up doivent être souscrites en complément d'un lien ADSL, SDSL ou Fibre Weaccess Group actif et fonctionnel. L'Offre « Routeur 4G+ Backup

»est une offre de secours utilisable uniquement si le lien principal Weaccess Group a déjà été activé et n'est plus fonctionnel, et qu'un ticket d'incident est ouvert auprès de Weaccess Group.

L'offre d'essai Routeur 4G+ 200 Go est valable sur une période de deux (2) mois à compter de la date de souscription au service. Passé ce délai, le service est engagé sur vingt-quatre (24) mois. Toute demande de résiliation pendant la période d'essai doit être effectuée au minimum cinq (5) jours ouvrés avant la fin de cette période. Le Client se doit de restituer le routeur sous quinze (15) jours à ses frais. La non-restitution du routeur fourni sera facturée au tarif en vigueur.

## ARTICLE 2 - ACTIVATION

Dans le cas d'une portabilité entrante, la ligne est activée quelques minutes après la portabilité effective du numéro attribué à celle-ci. Dans les autres cas, la ligne est activée lorsque le Client déclare à Weaccess Group avoir bien reçu son matériel (cartes SIM et / ou terminal) depuis son espace Extranet.

## ARTICLE 3 - TARIFS

La grille tarifaire du Service de téléphonie mobile, disponible sur demande au Service Client, précise les principes de comptage du volume de données pris en compte dans le calcul des factures.

## ARTICLE 4 - RESPONSABILITES

4.1. Responsabilités de Weaccess Group

4.1.1. Weaccess Group ne peut être tenue responsable :

- »de perturbations causées notamment par des travaux d'entretien, de renforcement, de réaménagement ou d'extension des installations des réseaux GSM, EDGE, UMTS, HSDPA et GPRS de l'Opérateur ainsi qu'en cas de force majeure au sens de la jurisprudence de la Cour de Cassation,
- »de l'absence de couverture de certaines zones, notamment en ce qui concerne les réseaux de transmission de données,
- »des aléas de propagation des ondes électromagnétiques,
- »des services rendus par des prestataires de services indépendants, auxquelles le Client peut avoir accès notamment par l'intermédiaire des services vocaux, du WAP et/ou de l'internet et des services SMS+ ou MMS+. Toute réclamation concernant ces services doit être adressée directement aux prestataires les ayant rendus,
- »de la cessation de la licence d'exploitation du service sur décision de l'autorité publique ou d'un cas fortuit.
- »des prestations rendues par des prestataires de services indépendants n'agissant pas au nom et pour le compte de Weaccess Group ou n'agissant pas en exécution des obligations de Weaccess Group et auxquelles le Client peut avoir accès. Toute réclamation concernant ces services doit être adressée directement aux prestataires les ayant rendus,
- »d'une mauvaise utilisation et dysfonctionnement du réseau Internet,
- »de virus informatiques transmis par le réseau Internet,
- »des informations transmises entre le Terminal du Client et d'autres équipements, serveurs ou terminaux d'autres utilisateurs avec lequel le Client correspond, Weaccess Group n'exerçant aucun contrôle, de quelle que forme que ce soit, sur le contenu, la nature ou les caractéristiques des données transportées et/ou qui pourraient transiter par l'intermédiaire des formules d'abonnement au Service choisies ainsi qu'en cas d'une utilisation de ces dernières non conforme aux présentes,
- »d'une utilisation de l'abonnement non conforme,
- »des demandes de modification par le Client des droits d'accès aux services,
- »du contenu et de la nature des informations, signes, images, graphismes, sons ou toutes autres données transmis,
- »de l'usage que le Client fait des informations obtenues,
- »de la fiabilité de transmission des données, des temps d'accès, des éventuelles restrictions d'accès sur des réseaux et/ou serveurs spécifiques,

»de la non transmission d'une information lors d'une communication quel que soit le moyen utilisé, ou de la non réalisation de celle-ci, hormis le cas où Weaccess Group aurait suspendu la ligne sans en aviser préalablement le Client.

4.1.2. Weaccess Group ne saurait être tenue responsable du non-fonctionnement ou du dysfonctionnement de la Carte dans un Terminal qui ne serait pas compatible ou d'une utilisation non conforme à son usage.

4.1.3. Dans l'hypothèse où Weaccess Group serait amenée à ne pouvoir exécuter son obligation principale sur le Service pendant deux (2) jours consécutifs, le Client a droit au remboursement d'un mois d'abonnement, s'il se fait connaître par lettre simple auprès du service Client Weaccess Group. A l'occasion du présent Contrat de Service, la responsabilité de Weaccess Group ne peut être recherchée à l'occasion de tous litiges qui peuvent opposer le Client à des tiers. Le Client déclare connaître l'état des réseaux et la carte de couverture du Service et décharge ainsi Weaccess Group de toute responsabilité à ce titre.

4.1.4. Le Client est informé que l'utilisation du Service ne permet pas forcément l'acheminement correct des appels vers les numéros d'urgence, et notamment lorsque le Client utilise un réseau WiFi pour passer ses appels. Pour effectuer les appels vers les 15, 17, 18, 115 et 119, Weaccess Group recommande au Client :

» soit de désactiver la connexion Data de son mobile pour que celui-ci fonctionne sur le réseau mobile. Ces appels seront alors acheminés en couverture GSM ;

» soit de composer le 112 ;

» soit d'appeler depuis une ligne fixe.

4.1.5. La carte SIM fournie au Client permet techniquement de stocker des SMS. La conservation par Weaccess Group de SMS non lus ne pourra excéder la durée de conservation de l'opérateur technique de l'offre. Weaccess Group ne saura être tenu de la non conservation de SMS non lus par le Client.

4.2. Weaccess Group, en sa qualité de prestataire de services, s'engage à activer la ligne auprès de l'Opérateur selon les spécifications et fera ses meilleurs efforts relativement au bon fonctionnement du Service ainsi qu'aux débits et à la qualité du réseau de l'Opérateur. Weaccess Group prendra les mesures nécessaires au maintien de la continuité et de la qualité du service de radiocommunication et fera son possible afin de garantir la qualité générale des informations diffusées, des modalités de leur transmission et de la rapidité de leur mise à disposition.

4.3. Responsabilités et obligations du Client

4.3.1. Le Client ne pourra en aucun cas se prévaloir de l'utilisation de sa Carte par un tiers pour refuser le règlement total ou partiel des factures émises par Weaccess Group à son encontre dès lors qu'il n'a pas fait opposition dans les conditions prévues aux présentes.

4.3.2. Le Client doit s'assurer qu'il dispose de terminaux et logiciels compatibles pour le bon fonctionnement des accès réseaux de l'Opérateur hôte, ou des opérateurs avec lesquels l'Opérateur hôte a conclu des accords d'itinérance.

4.3.3. Lorsqu'il donne accès à ses propres données et/ou logiciels via Internet, il lui appartient de prendre toutes les mesures appropriées de façon à en maintenir la disponibilité, l'intégrité et la confidentialité, en particulier en les protégeant de la contamination par d'éventuels virus.

4.3.4. Le Client ne pourra en aucun cas utiliser l'Offre « Routeur 4G+ Back-up » comme accès Internet principal et son utilisation doit être corrélée à l'ouverture d'un ticket d'incident concernant l'accès Internet principal du Client. Pour toute utilisation du lien en accès principal, l'offre sera migrée sur une offre à la consommation, et les consommations seront facturées rétroactivement au tarif en vigueur.

## ARTICLE 5 - RESILIATION

5.1. Par dérogation à l'article 12.3. des CGV, et uniquement pour le Service de téléphonie mobile, le Client peut mettre fin à son Contrat de Service, par lettre recommandée avec accusé de réception, dans les cas limitatifs suivants :

» Adresse du titulaire du Contrat de Service mentionnée au Bon de Commande non couverte par le réseau de l'Opérateur et sous réserve que la demande de résiliation de ou des abonnements soit faite dans un délai maximum de sept (7) jours à compter de la date de mise en service de la ou les lignes.

» Déménagement du titulaire de l'abonnement dans une zone non couverte par le réseau GSM et/ou 3G et/ou 4G de l'Opérateur, selon l'offre choisie par le Client, et sous réserve que la demande de résiliation de l'abonnement soit faite dans un délai maximum de sept (7) jours à compter de la date du déménagement ;

» Déménagement du titulaire de l'abonnement à l'étranger ;

» Handicap physique de l'Utilisateur de la ligne incompatible avec l'utilisation d'un terminal mobile ;

» Mise en détention de l'Utilisateur de la ligne dans un établissement pénitentiaire ;

Pour exercer cette faculté de résiliation, le Client devra faire parvenir à Weaccess Group avec sa demande de résiliation les pièces justificatives afférentes. Après vérification et validation par Weaccess Group de ladite cause de résiliation et des documents justificatifs afférents, la résiliation du ou des Contrat(s) de Service(s) prend effet dans un délai de sept (7) jours ouvrés

5.2. Le Client peut décider d'annuler sa demande de résiliation du présent Contrat de Service par demande au service Client Weaccess Group, confirmée le cas échéant par courrier ou tout autre moyen. Toutefois, cette annulation ne saurait intervenir au-delà du délai de soixante-douze (72) heures ouvrées précédant la date de résiliation.

5.3. En cas de résiliation du Contrat de Service, quelle qu'en soit la cause, Weaccess Group se réserve la faculté de réaffecter le numéro du Client, sans que celui-ci puisse s'y opposer, sauf conditions particulières ou réglementaires contraires. Ainsi le numéro d'appel peut être archivé par Weaccess Group et se trouver ainsi hors service : Weaccess Group ne peut alors garantir que le Client puisse récupérer le même numéro d'appel dans l'hypothèse où le Client déciderait finalement de poursuivre ou de reprendre les relations contractuelles.

## ARTICLE 6 - FOURNITURE DE LA CARTE (SIM/USIM) PAR WEACCESS GROUP

6.1. La Carte remise au Client par Weaccess Group permet d'émettre et de recevoir des communications nationales et internationales.

Il est expressément entendu que le Client ne pourra en aucune façon, atteindre à l'intégrité de la Carte mise à sa disposition pour les besoins du Service, Weaccess Group restant en toutes circonstances, propriétaire exclusif de ladite Carte.

6.2. Le Client s'interdit d'associer la Carte avec des solutions techniques ayant pour objet la modification d'acheminement du Service et/ou des services et options. De façon générale, et notamment dans une telle hypothèse, Weaccess Group se réserve la possibilité de suspendre ou de restreindre le service en cas d'atteinte au bon fonctionnement de son réseau du fait du Client, après en avoir dûment informé ce dernier.

6.3. Vol et perte de la Carte : Le Client est tenu d'informer immédiatement Weaccess Group et ce par tout moyen, de la perte ou du vol de sa Carte, afin que sa ligne soit mise hors service. En cas de vol ou de perte de la Carte, le Client doit également le déclarer aux autorités de police ou consulaires, une copie du récépissé de la déclaration devant être remis à Weaccess Group. Le Client doit confirmer le vol ou la perte en adressant à Weaccess Group une lettre recommandée avec accusé de réception

sous quarante-huit (48) heures à compter dudit vol ou de ladite perte. Le Client est responsable de l'usage de sa carte et du paiement de toutes les communications passées avant la mise hors service, et ceci sans exception. Sa responsabilité, après la mise hors service, est dérogée à réception par Weaccess Group de la lettre recommandée. En cas de contestation sur la mise hors service, celle-ci sera réputée avoir été effectuée à la date de la réception de ladite lettre par Weaccess Group. En dépit de la suspension, le Contrat de Service reste en vigueur et les redevances d'abonnement et les éventuels services facturés. La ligne sera remise en service par l'émission par Weaccess Group d'une nouvelle Carte, expédiée au lieu de domiciliation du Client par courrier. Weaccess Group s'engage à faire de son mieux pour lui faire conserver son ou ses numéro(s) d'appel.

6.4. Weaccess Group ne saurait être tenue pour responsable des conséquences d'une opposition intempestive par téléphone, courrier, télex, télécopie ou télégramme. Weaccess Group ne saurait être tenue responsable des conséquences d'une déclaration inexacte ou n'émanant pas du Client.

6.5. Le rétablissement des services après émission par Weaccess Group d'une nouvelle Carte suite à un vol, perte ou détérioration, donnera lieu à la facturation de frais de remplacement de la Carte.

6.6. La Carte SIM mise à disposition par Weaccess Group est conçue pour une durée moyenne d'utilisation de l'ordre de quatre ans. Toute carte défectueuse du fait de cette limitation sera remplacée sans frais par Weaccess Group.

## ARTICLE 7 - CONDITIONS SPÉCIFIQUES DU MODE INTERNATIONAL

7.1. Le mode international permet au Client ayant souscrit une offre mobile Weaccess Group, et se trouvant à l'étranger, d'émettre et de recevoir avec sa carte SIM/USIM Weaccess Group des communications à partir de réseaux d'opérateurs de radiocommunication étrangers ayant signé un accord d'itinérance internationale avec l'Opérateur hôte. Il appartient au Client de s'adresser au service Client afin de connaître l'ensemble des pays couverts. Le service de radiocommunication mobile est accessible à l'étranger uniquement dans la limite des zones de couverture des opérateurs visités. Weaccess Group ne saurait être tenu responsable du mauvais ou du non fonctionnement, ou de l'incompatibilité d'émission et de réception de toute ou partie des communications passées depuis l'étranger. Lorsque le Client ouvre le mode international (« Roaming ») sur une ou plusieurs lignes, il autorise expressément son(es) Utilisateur(s) à passer des communications depuis l'étranger, et s'engage à s'acquitter des frais induits, sans limitation.

7.2. Modalités d'accès, durée et prise d'effet

L'accès au mode international est bloqué par défaut sur l'ensemble des offres Weaccess Group. L'activation du mode international est subordonnée à la signature d'une décharge dédiée par le Client précisant les numéros de téléphone concernés et la date de désactivation du mode international souhaitée.

La demande d'activation sera effective quarante-huit (48) heures ouvrées après réception de la demande du Client, sous réserve d'acceptation par Weaccess Group. Le même délai sera observé pour la désactivation.

Sur certaines offres, le Client peut débloquent tout ou partie du mode international depuis son espace Client. Il peut choisir d'effectuer l'action sur toute ou partie de ses lignes. L'enregistrement de l'action depuis son espace Client vaut pour acceptation des conditions tarifaires du mode international, pour l'ensemble des lignes désignées, et sera effective immédiatement.

L'accès au mode international est gratuit, sans limite de validité. Il peut être assorti d'un dépôt de garantie selon les termes et modalités prévues aux CGV.

### 7.3. Communications

7.3.1. Le détail du coût des communications émises ou reçues en dehors de la France métropolitaine figure dans la grille tarifaire de l'offre Weaccess Group.

7.3.2. Conformément à la réglementation européenne en vigueur, les communications incluses dans les offres sont valables pour les communications nationales, ainsi que pour les communications émises depuis l'Union européenne et les DOM vers la France, l'Union Européenne et les DOM. Dans le cadre de l'Eurotarif mis en place par l'ARCEP depuis juin 2017, des restrictions sur les usages raisonnables depuis l'Union Européenne et les DOM peuvent être mises en place. Si c'est le cas, elles seront décrites sur le Bon de Commande.

7.3.3. La possibilité d'utiliser le service Internet depuis une ligne mobile à l'étranger hors Union Européenne sera interrompue lorsque le plafond de sécurité déterminé par l'opérateur mobile technique aura été atteint. Ce dernier est compris entre quatre-vingt-dix (90) et cent-dix (110) Euros hors taxe dans le mois compte tenu des délais de traitement de la remontée d'informations du pays tiers. Le Client recevra un avertissement lorsque sa consommation aura atteint 80% dudit plafond. Lorsque le crédit total aura été consommé : la connexion sera coupée. Le Client pourra rétablir sa connexion une fois qu'il aura signé une décharge par laquelle il demande explicitement la levée de ce plafond, et s'engage à s'acquitter de tous les frais qui seront alors induits par ses consommations de données à l'étranger, sans plus aucun plafond de sécurité. Sur certaines offres, l'Utilisateur final peut débloquer lui-même ce plafond, par simple réponse au SMS envoyé pour la mise en place du blocage des communications. Le Client sera redevable à Weaccess Group de l'ensemble des communications facturées.

### 7.4. Obligations et responsabilité de Weaccess Group

Weaccess Group prend les mesures nécessaires au maintien de la continuité et de la qualité du Service Weaccess Group.

Toutefois, la responsabilité de Weaccess Group ne pourra être engagée en raison :

- » de perturbations ou d'interruptions du service résultant d'incident technique avec un ou plusieurs pays couverts par le mode international ;
- » de la qualité et/ou du coût des services spécifiques proposés par les opérateurs étrangers et accessibles par des numéros spéciaux ;
- » de la suspension ou de la résiliation d'un accord d'itinérance liant l'Opérateur à un opérateur étranger, conformément aux conditions définies par la GSM Association.

Les détails d'appels des communications passées en dehors de la France métropolitaine sont fournis à Weaccess Group par l'opérateur hôte du pays depuis lequel les communications ont été passées. Weaccess Group facturera ces communications au Client aux tarifs en vigueur et au moment où il en aura reçu les détails. Le Client est redevable à Weaccess Group des sommes dues, quand bien même elles seraient facturées a posteriori.

### 7.5. Responsabilité du Client

Il appartient au Client de prendre toute mesure nécessaire pour l'utilisation du mode international dans des conditions optimales, notamment pour les renvois d'appels et la consultation de la messagerie vocale car certaines fonctions doivent être activées par le Client à partir de la France métropolitaine. Le Client qui ne désire pas recevoir d'appels lorsqu'il se déplace en dehors de la France métropolitaine peut renvoyer, préalablement à son départ de France, tous ses appels vers sa messagerie vocale.

### 7.6. Résiliation

Le Client peut mettre fin au mode international sur simple appel téléphonique au service Client, dans ce cas, sa demande sera effective dans les quarante-huit (48) heures. Il peut aussi modifier, pour certaines offres, son mode international depuis l'espace Extranet Communication,

dans ce cas, sa demande sera effective immédiatement.

## ARTICLE 8 - CONDITIONS SPECIFIQUES RELATIVES A LA PORTABILITE

### 8.1. Définitions

« Opérateur donneur » : opérateur mobile métropolitain à partir duquel le numéro mobile du Client est porté.

« Opérateur receveur » : opérateur mobile métropolitain auprès duquel le Client souscrit un nouveau Contrat de Service et vers lequel le numéro mobile est porté.

« Portabilité entrante » : droit qui permet au Client d'un autre opérateur mobile métropolitain de conserver le numéro mobile affecté par ce dernier lorsqu'il souscrit à un Contrat de Service auprès de Weaccess Group. La portabilité entrante n'entraîne pas la cession à Weaccess Group du Contrat liant le Client à l'opérateur receveur, et des obligations y afférentes.

« Portabilité sortante » : droit qui permet au Client d'une offre Weaccess Group de transférer l'usage du numéro de mobile affecté par Weaccess Group en cas de souscription à une offre d'accès mobile auprès d'un autre opérateur mobile métropolitain. La portabilité sortante n'entraîne pas la cession à l'opérateur receveur du Contrat liant Weaccess Group au Client et des obligations y afférentes.

« Portage » dans le cadre d'une portabilité entrante : opération de transfert du numéro mobile affecté par l'opérateur donneur à l'un de ses Clients vers Weaccess Group. Ce portage est subordonné au respect des conditions définies ci-après.

« Relevé d'identité opérateur » (RIO) : code alphanumérique de douze caractères attribué par tout opérateur mobile à chaque numéro mobile actif pour les besoins des échanges inter-opérateurs dans le cadre de la portabilité des numéros mobiles en métropole. Les Clients Weaccess Group peuvent accéder à cette information en appelant, depuis leur mobile dont le numéro fait l'objet du portage, leur service Client ou le serveur vocal mis à leur disposition.

### 8.2. Portabilité entrante 8.2.1. Mandat donné à Weaccess Group

Lors de la souscription à une offre avec demande de portabilité entrante auprès de Weaccess Group, le Client donne mandat à Weaccess Group pour effectuer l'ensemble des actes nécessaires à la mise en œuvre de sa demande de portabilité auprès de l'opérateur donneur. Dans ce cadre, Weaccess Group informe le Client des conditions d'éligibilité de sa demande, ainsi que des conséquences de sa demande. Ainsi, la demande de portabilité du numéro vaut demande de résiliation du contrat du Client auprès de son opérateur en ce qui concerne le numéro porté. La résiliation du contrat du Client auprès de l'opérateur donneur prend effet le jour du portage effectif du numéro défini conformément à l'article 8.2.4 des présentes conditions, sans effets sur les dispositions contractuelles relatives aux durées d'engagement. Le Client reste tenu des obligations qui le lient à l'opérateur donneur, notamment de tout paiement de sommes éventuellement dues.

### 8.2.2. Motifs d'inéligibilité

Weaccess Group pourra refuser de donner suite à toute demande de portabilité dans les cas suivants :

- » incapacité du demandeur ;
- » demande de portabilité incomplète, notamment absence de RIO, ou contenant des informations erronées ;
- » numéro du mobile, objet de la demande de portabilité, inactif au jour du portage ;
- » numéro du mobile, objet de la demande de portabilité, faisant déjà l'objet d'une demande de portabilité non encore exécutée

### 8.2.2. Processus de demande de portabilité entrante

Le Client doit faire sa demande de portabilité de numéro au moment de sa demande de souscription au Contrat de Service. Le Client qui demande

la portabilité entrante doit fournir à Weaccess Group son numéro mobile, objet de la demande, et son RIO. A cet effet, le Client appelle, depuis la ligne dont le numéro fait l'objet du portage, le service Client ou le serveur vocal d'informations mis à sa disposition par son opérateur et reçoit en parallèle un SMS lui notifiant les informations nécessaires à sa demande, ainsi que sa situation contractuelle au titre de sa durée d'engagement éventuellement restante. Weaccess Group vérifie la capacité du Client à demander la portabilité. Puis Weaccess Group doit envoyer la demande de portabilité à l'opérateur donneur afin que ce dernier vérifie les conditions d'éligibilité de cette demande. Si ces conditions d'éligibilité sont remplies, alors la demande est validée par l'opérateur donneur qui le notifie à Weaccess Group afin de finaliser la demande du Client.

Les frais éventuellement applicables à la portabilité entrante figurent dans la grille tarifaire Weaccess Group.

#### 8.2.4. Date de portage

8.2.4.1. Le portage du numéro du Client intervient dans un délai qui ne peut être inférieur à sept (7) jours et supérieur à cinquante-neuf (59) jours. Ce délai court à compter de l'obtention par Weaccess Group des éléments nécessaires au traitement de la demande d'abonnement et de la demande de portabilité.

8.2.4.2. Le Client est informé de la date et de la plage horaire prévues pour le portage effectif de son numéro.

8.2.4.3. Weaccess Group informe le Client sur le résultat de sa demande de portabilité par SMS. Cette demande peut être refusée pour des motifs d'inéligibilité tels que définis à l'article 8.2.2 susvisé. A J-1 de la date de portage, un SMS sera également envoyé au Client par Weaccess Group pour l'informer de la prochaine réalisation du portage, ainsi que de la tranche horaire de ce dernier.

8.2.4.4. Une interruption de service peut intervenir le jour du portage effectif. Cette interruption ne peut être supérieure à quatre (4) heures. Il appartient au Client de prendre toute disposition utile afin que les relations contractuelles le liant à son ancien opérateur mobile ne soient pas résiliées à la date de portage visée ci-dessus.

Le Service étant susceptible d'être suspendu ou perturbé le jour du portage, il appartient au Client de prendre toute disposition utile afin que cette suspension ou ces perturbations soient sans conséquence pour lui.

8.2.5. Une carte SIM est mise à disposition du Client par Weaccess Group, elle lui sera envoyée avant la date effective de portage. Il appartient au Client de remplacer la carte SIM de l'opérateur donneur par cette dernière.

8.2.6. Le Client peut demander expressément une modification de sa date de portage auprès du service Client de Weaccess Group au plus tard trois (3) jours ouvrables avant la date de portage prévue de son numéro.

Une seule modification de date sera autorisée par dossier de portabilité entrante. La modification de la date est considérée comme une nouvelle demande de portage. Elle est soumise à la procédure et aux délais prévus à l'article 8.2 des présentes conditions, sans toutefois que ce nouveau délai de portage n'excède un (1) mois à compter de la nouvelle demande.

#### 8.2.7. Annulation de la demande de portabilité entrante

8.2.7.1. Le Client, s'il souhaite annuler sa demande de portabilité, devra s'adresser à Weaccess Group qui demeure seul compétent pour annuler la demande de portabilité auprès de l'opérateur donneur. Dans ce cas, la demande de résiliation du Contrat de Service du Client auprès de l'opérateur donneur en ce qui concerne le numéro porté, qui découle de la demande de portabilité, est de facto annulée.

8.2.7.2. Weaccess Group accepte toute demande d'annulation de portabilité entrante formulée par le Client auprès du service Client Weaccess Group au plus tard trois (3) jours ouvrables avant la date de portage effectif.

Toutefois, l'annulation de la demande de portabilité entrante n'a pas pour effet de modifier ou d'emporter la résiliation du Contrat de Service souscrit

auprès de Weaccess Group. Le Client demeure, dans un tel cas, engagé à l'égard de Weaccess Group au titre du Contrat de Service qu'il a souscrit.

8.2.7.3. En cas d'annulation d'une demande de portabilité entrante, Weaccess Group met à disposition du Client à la date de portage initialement prévue un numéro mobile, et les redevances d'abonnement sont dues à compter de la date de mise en service de la ligne.

8.2.7.4 Le Client qui souhaiterait néanmoins confirmer sa résiliation auprès de l'opérateur donneur sort du processus de portabilité pour entrer dans une relation de résiliation de droit commun, conformément aux Conditions Générales de vente de l'opérateur donneur.

#### 8.2.8. Responsabilité de Weaccess Group

8.2.8.1. Weaccess Group demeure, en tout état de cause, étranger aux relations contractuelles entre le Client et l'opérateur donneur. Par conséquent, il appartient au Client de veiller au respect des conditions auxquelles l'opérateur donneur subordonne le portage du numéro mobile affecté au Client.

8.2.8.2. La responsabilité de Weaccess Group ne saurait être engagée à raison de faute, d'inexécution, de défaillances ou de dysfonctionnements imputables au Client ou à l'opérateur donneur et qui auraient pour effet de retarder, de perturber ou d'empêcher le portage à Weaccess Group du numéro mobile concerné.

#### 8.3. Portabilité sortante

##### 8.3.1. Conditions de la portabilité sortante

8.3.1.1. L'acceptation de la demande de portabilité sortante du Client transmise par l'opérateur receveur à Weaccess Group est subordonnée aux conditions suivantes :

» le numéro de mobile, objet de la portabilité, doit être actif au jour du portage, c'est-à-dire qu'il ne doit pas être résilié chez Weaccess Group ;

» le numéro de mobile, objet de la portabilité, ne doit pas déjà faire l'objet d'une autre demande de portabilité non encore exécutée.

8.3.1.2. Si le Client satisfait aux conditions visées ci-dessus, Weaccess Group donnera son accord à l'opérateur receveur qui informera le Client de l'acceptation de sa demande de portabilité.

8.3.1.3. Toute demande de modification ou d'annulation de portabilité doit être effectuée par le Client directement auprès de l'opérateur receveur. Dans le cas d'une demande d'annulation de portabilité, la demande de résiliation du Contrat de Service du Client auprès de Weaccess Group est de facto annulée sous réserve que la demande d'annulation de la portabilité soit communiquée par l'opérateur receveur à Weaccess Group avant la date de portabilité. Dans le cas d'une demande de modification de date de portabilité, la portabilité sera reportée sous réserve que cette dernière soit communiquée par l'opérateur receveur à Weaccess Group avant la date initialement prévue de portabilité.

##### 8.3.2. Demande de portabilité sortante

8.3.2.1. Le Client qui souhaite transférer l'usage du numéro mobile affecté par Weaccess Group vers un opérateur receveur doit formuler directement sa demande de portabilité auprès de ce dernier. Il se chargera alors d'effectuer auprès de Weaccess Group l'ensemble des démarches et actes nécessaires à sa demande de portabilité sortante notamment en demandant la résiliation du Contrat de Service que le Client a souscrit auprès de Weaccess Group en ce qui concerne le numéro porté.

8.3.2.2. Afin de pouvoir traiter sa demande de portabilité, l'opérateur receveur a besoin de connaître le numéro de RIO associé au numéro de mobile, objet de la demande de portabilité. Le Client pourra obtenir son numéro de RIO en appelant, depuis son mobile, le service Client Weaccess Group ou, le cas échéant, le serveur vocal d'informations Weaccess Group mis à sa disposition. Le service Client Weaccess Group ou le serveur vocal d'informations Weaccess Group informe alors le Client : 1) sur le numéro de RIO correspondant au numéro de mobile, objet de sa demande ; 2) sur la date de fin de la durée minimale d'engagement qui le lie à Weaccess

Group. Ces informations lui seront confirmées par SMS.

## APPLICATIONS COLLABORATIVES

### SERVICE WEACCESS GROUP

#### ARTICLE 1 - DESCRIPTION DU SERVICE

Weaccess Group Visio est une solution de visioconférence basée sur une technologie WebRTC qui ne requière aucune installation.

Ce service permet un échange vidéo entre un utilisateur auquel est rattaché une licence et un ou plusieurs interlocuteurs et intègre également des fonctionnalités collaboratives pour faciliter le partage d'information (messagerie instantanée et transfert de documents par exemple).

##### 1.1 Licences

Deux (2) types de licences existent :

-La licence BASIC est une licence qui permet de bénéficier des fonctionnalités de base de la solution et avec 4 participants maximum.

-La licence PREMIUM est une licence qui permet de bénéficier de l'intégralité des fonctionnalités de la solution et de ne pas avoir de limite en nombre de participants.

Le client reconnaît avoir connaissance des fonctionnalités proposées par le Service pour la licence souscrite, et qu'il ne peut posséder qu'un seul type de licence.

Le Client reconnaît qu'il est nécessaire d'avoir une licence rattachée à chaque utilisateur, chaque licence étant destinée à un usage strictement personnel. La création de la licence n'est effective que lorsqu'un contact avec une adresse mail valide y est associé.

Le bon de commande ainsi que toute remise appliquée ne sont valables que si l'ensemble des paramètres du contact lié à la licence sont corrects.

#### ARTICLE 2 – TRAITEMENT DES DONNÉES ET SÉCURITÉ

Les données du Client sont stockées sur des serveurs hébergés en France. Il est de la responsabilité du client de télécharger puis conserver les données stockées sur les serveurs. En cas de perte, destruction ou dommages survenus aux fichiers, Weaccess Group ne pourra être tenu responsable.

#### ARTICLE 3 - RESPONSABILITÉS

Weaccess Group s'engage à fournir au Client un accès via navigateur web au Service configuré en fonction des droits associés à la licence souscrite, et se réserve le droit d'effectuer des opérations de maintenance avec notamment quatre (4) périodes de douze (12) heures par an pouvant entraîner une indisponibilité du service.

Weaccess Group se réserve le droit de supprimer tout compte disposant d'une licence BASIC inactif depuis plus de 2 mois. Le Client est entièrement responsable de l'utilisation qu'il fait du Service, des fonctionnalités proposées et du contenu divulgué via Weaccess Group Visio quel que soit le format du contenu, en respectant notamment la législation en vigueur et le droit de tiers. Le Client garantit Weaccess Group contre tout recours à ce sujet.

### SERVICE WEACCESS GROUP MAIL

#### ARTICLE 1 - DESCRIPTION DU SERVICE

Weaccess Group Mail est un service de messagerie instantanée disponible via un navigateur web, ou à travers une application sur mobile ou ordinateur. Le Service permet d'échanger des messages textes ainsi que des fichiers entre utilisateurs au sein de conversations bilatérales ou de groupe.

Pour chaque Client une instance Weaccess Group Connect propre et unique est nécessaire, ainsi qu'une licence rattachée à un contact de l'annuaire Weaccess Group du Client pour chaque utilisateur de la solution. La création de la licence n'est effective que lorsqu'un contact avec une

adresse mail valide y est associé.

##### 1.1 Sous-domaine

Le Client choisit un nom de sous-domaine de l'instance Weaccess Group Connect qui lui est propre, en conformité avec l'article 11.10 des présentes CGV qui décrit l'utilisation non- abusive des services Weaccess Group. Le client reconnaît que le nom de sous-domaine choisi n'est pas modifiable une fois créé.

#### ARTICLE 2 – TRAITEMENT DES DONNÉES ET SÉCURITÉ

##### 1.1 Chiffrement

Le Client peut bénéficier du chiffrement de bout en bout des données échangées via Weaccess Group Connect, les rendant inaccessibles à tout tiers. La configuration du chiffrement nécessite la création d'une phrase ou d'une clé de sécurité que le Client se doit de sauvegarder. Les messages chiffrés ne seront techniquement plus accessibles sans la phrase ou la clé de sécurité. Weaccess Group ne pourra être tenu pour responsable de l'inaccessibilité des messages chiffrés consécutive à la perte de la phrase ou la clé de sécurité par un utilisateur.

Toute nouvelle session nécessite d'être sécurisée soit par l'utilisation de la phrase ou clé de sécurité, soit par l'auto- vérification entre sessions.

Par ailleurs l'activation du chiffrement est irrévocable : si le client l'active, Weaccess Group est dans l'incapacité de le désactiver même en cas de réquisition judiciaire.

##### 1.2 Traitement des données

Les informations du contact associé à la licence Weaccess Group Connect sont visibles des autres utilisateurs de Weaccess Group Connect pour un seul et même Client.

Les données échangées sont conservées durant toute la période d'exécution du contrat suivi d'un mois après l'éventuelle résiliation de celui-ci. A chaque utilisation du Service les adresses IP des Utilisateurs sont sauvegardées et conservées pour une durée d'un an y compris après la fin du contrat.

#### ARTICLE 3 - RESPONSABILITÉS

Weaccess Group s'engage à fournir au Client un moyen d'accéder au service via un navigateur web ou une application sur mobile ou ordinateur. Weaccess Group se réserve le droit de supprimer tout compte inactif depuis plus de trois (3) mois.

Le Client est entièrement responsable de l'utilisation qu'il fait du Service, des fonctionnalités proposées et du contenu divulgué via Weaccess Group Connect quel que soit le format du contenu, en respectant notamment la législation en vigueur et le droit de tiers. Le Client garantit Weaccess Group contre tout recours à ce sujet.

### SERVICE FOURNITURE DE MATÉRIEL

#### ARTICLE 1 - DESCRIPTION DU SERVICE

Weaccess Group, dans le cadre de ses Services, propose au Client du matériel, à l'achat (facturé à la date de commande ou étalé jusque 63 mois en location par un tiers), ou en location interne. Le matériel est expédié par voie postale ou par transporteur dans les deux (2) mois ouvrés suivants la validation de la commande, si le stock disponible le permet. Dans le cas où le stock ne serait pas suffisant, le Client sera prévenu, par quelque moyen que ce soit, de la date de l'expédition de sa commande.

1.1. Achat de matériel : Weaccess Group vend à ses Clients des équipements qu'il facture à la date de la Commande et qu'il expédie par voie postale ou par transporteur. Dès réception du matériel, il devient la propriété exclusive du Client qui en est alors responsable. Il est entendu que le matériel vendu est configuré pour fonctionner avec les Services Weaccess Group et uniquement ces derniers.

1.2. Achat de matériel étalé sur vingt-quatre (24) mois : Dans le cas de

la souscription à une offre mobile, Weaccess Group propose en option à ses Clients des équipements mobiles qu'elle facture en partie à la date de la Commande et en partie sur vingt-quatre (24) mois. Dans le cadre de la souscription à cette option, le Client est tenu de payer les mensualités prévues sur le Bon de Commande ou sur le devis valant Bon de Commande pendant une durée de vingt-quatre (24) mois. Le non-paiement d'une mensualité venue à échéance entraîne l'exigibilité immédiate du montant restant dû. Il en va de même en cas de résiliation du ou des Services associé(s) au cours de cette période de vingt-quatre (24) mois, la fraction non échue du montant restant dû sera également immédiatement exigible.

**1.3. Mise à disposition de matériel :** Weaccess Group est susceptible de mettre à disposition du matériel au Client soit dans le cadre de certaines offres dans le but de livrer le Service soit ponctuellement à titre gracieux. Le matériel ainsi mis à disposition est placé sous la responsabilité du Client qui fait son affaire de son entretien, de son bon usage et de sa protection. Le matériel reste toutefois la propriété de Weaccess Group et devra être restitué à la résiliation du Service associé ou dans le cas d'une mise à disposition ponctuelle dans les dix (10) jours suivant la demande de restitution par Weaccess Group, et ce conformément aux procédures de restitution de matériel en vigueur.

#### 1.3.1 Cession du contrat

Le Client reconnaît à Weaccess Group la faculté de céder les matériels et le présent contrat à un cessionnaire de son choix.

Les sociétés susceptibles de devenir cessionnaires du présent contrat sont, sans que cette liste soit limitative, les suivantes :

- LOCAM SAS, au capital de 11.520.000 euros, immatriculée au RCS de SAINT-ETIENNE sous le numéro 310 880 315, dont le siège social est situé au 29, rue Léon Blum, 42048 SAINT-ETIENNE.

- BNP PARIBAS LEASE GROUP SAS, au capital de 285 079 248€, immatriculée au RCS de NANTERRE sous le numéro 632 017 513, dont le siège social est situé 12 rue du Port, 92000 Nanterre.

- **GRENKE** LOCATION au capital de 3 500 000€, immatriculée au RCS de STRASBOURG sous le numéro 428 616 734, dont le siège social est situé 11 rue de Lisbonne, 67000 Strasbourg.

Le Client accepte dès à présent cette cession sous la seule condition suspensive de l'accord du Cessionnaire. Le Client ne fait pas de la personnalité du Cessionnaire une condition de son accord. A compter de l'acceptation par le Cessionnaire, le terme « Loueur » employé dans les présentes désignera le Cessionnaire.

Le Client sera informé de la cession par tout moyen et notamment par le libellé de la facture unique de loyers ou de l'avis de prélèvement qui sera émis.

Le Cessionnaire se substitue au Loueur d'origine et le Client a l'obligation de payer au Cessionnaire les loyers ainsi que toutes sommes éventuellement dues au titre du Contrat, sans pouvoir opposer au Cessionnaire aucune compensation ou exception qu'il pourrait faire valoir vis-à-vis du Loueur d'origine. La cession englobe tous les droits et obligations nés pour les signataires du contrat sachant que l'obligation du Cessionnaire se limite à laisser au Client la libre disposition des matériels, les autres obligations restant à la charge du Loueur d'origine. La cession des matériels et du contrat n'emporte pas novation. Tout autre accord contractuel intervenu entre le Loueur d'origine et le Client n'est pas opposable au Cessionnaire. A défaut d'avoir adressé dans les sept jours de la livraison des matériels une attestation d'assurance desdits matériels couvrant les risques susvisés, le Client demande au Cessionnaire, le bénéfice de la prestation de couverture dommages matériel dont les conditions ont été mises à la disposition du Client.

Si le bénéfice de la couverture lui est accordé, le locataire en sera informé par tout moyen. Il pourra renoncer au bénéfice de celle-ci jusqu'au trentième jour suivant le règlement du premier loyer, par LRAR

accompagnée de tout document attestant de l'assurance de l'équipement, les sommes échues restant dues.

En cas de cession à la société Locam, toute prestation annexe fera l'objet d'une facturation du Loueur au Client, au tarif en vigueur au moment de sa réalisation aux conditions suivantes HT et sans que cette énumération soit exhaustive : changement d'adresse 25 €, changement de domiciliation bancaire 35 €, modification de la date ou de la période des échéances 45 €, envoi de courriers spécifiques, recherches diverses 25 €, duplicata de document contractuel 25 €, frais de gestion des sinistres sur assurances hors contrat 176 €, calcul de décompte pour résiliation anticipée de contrat 60 €, confirmation de résiliation en fin de contrat 11 €, transfert de titulaire de contrat 200 €, frais d'encaissement de chèque ou d'effet sur impayés uniquement 25 €, frais de passage en règlement par chèque, effet ou virement 200 €, gestion des échéances impayées 50 €, frais de relance liés à une représentation bancaire 25 €, frais de relance pour une échéance impayée 25 €, frais de relance pour deux échéances impayées 25 €. La tarification applicable, disponible au sein des agences du Loueur, sera communiquée sur simple demande au Client. L'utilisation des prestations vaut acceptation de leur tarification. Les tarifications pourront faire l'objet d'un prélèvement séparé ou joint à l'échéance suivant l'opération. Les tarifs sont susceptibles d'évoluer chaque année conformément aux conditions générales du Loueur applicables à tout Client.

En cas de cession à la société BNP Paribas Lease Group, tous frais ainsi que tout acte de gestion donneront lieu à une facturation aux conditions appliquées aux opérations avec la clientèle en vigueur remises au client. Tout acte de gestion et notamment tout changement, toute modification au présent contrat du type changement de domiciliation bancaire, d'adresse en cours, modification de la date de prélèvement, etc... doit être demandé au moins un mois à l'avance.

**1.4. Location de matériel :** Weaccess Group propose à ses Clients des équipements en location, selon le tarif établi sur le Bon de Commande du Client avec ou sans frais initiaux (les frais initiaux versés par le Client en début de location restent acquis à Weaccess Group et ne donnent pas lieu à remboursement en fin de location). Les équipements en location sont considérés comme une option du Service de téléphonie.

**1.4.1. Durée d'engagement :** la location du matériel est soumise à une durée minimale d'engagement de vingt-quatre (24) mois sauf mention contraire indiquée au Bon de Commande.

Dans le cadre d'offres de location de matériel inclus, Weaccess Group se réserve le droit de facturer la location du matériel au tarif en vigueur à l'issue de la durée initiale d'engagement. L'offre de location de matériel inclus est obligatoirement liée à la souscription d'une offre Centrex Weaccess Group ou d'un accès Internet, avec engagement. Lors de la résiliation de l'offre liée (Centrex ou accès Internet), l'offre de location sera également résiliée et le Client sera tenu de restituer le matériel qui lui a été expédié dans les conditions de l'article 1.4.4.

**1.4.2. Résiliation :** Lors de l'enregistrement d'une demande de résiliation dans les conditions prévues aux CGV, le service Client transmettra par mail au Client une fiche de retour de matériel précisant la liste du matériel à retourner. La résiliation de la location sera enregistrée sous quarante-huit (48) heures ouvrées après réception du matériel retourné par le Client, accompagné impérativement de la fiche de retour qui lui aura été fournie.

**1.4.3. Propriété du matériel et responsabilités :** Weaccess Group reste propriétaire des équipements pendant toute la durée de la location. Toutefois, dès réception du matériel, il est placé sous la responsabilité du Client qui fait son affaire de son entretien, de son bon usage et de sa protection.

**1.4.4. Restitution du matériel :** Le Client devra impérativement restituer le matériel à ses frais, dument protégé et en bon état à Weaccess Group, accompagné de la fiche de retour. Une indemnité complémentaire sera

facturée au tarif en vigueur pour tout poste téléphonique ou pour tout modem-routeur et/ou modem et/ou switch non retourné ou retourné défectueux, détérioré, incomplet (prise, câble, produit, combiné, alimentation ou tout autre pièce manquante), non accompagné de la fiche de retour ou manquant par rapport à la fiche de retour. Si le Client ne peut pas retourner son matériel, il peut en informer le service Client après la fin de la période initiale d'engagement. Dans ce cas, l'indemnité forfaitaire lui sera facturée et sa résiliation sera prise en compte quarante-huit (48) heures ouvrées après réception de sa demande. Le matériel non retourné deviendra alors la propriété du Client.

1.4.5. La déclaration de réception d'un matériel en location doit être effectuée par le Client dans son espace « Extranet » dans un délai de trois (3) mois à compter de la sa commande conformément à l'article 4.9 des CGV. Cette déclaration entraîne l'activation de l'offre de location. Dans le cas où le Client ne déclarerait pas la réception d'un matériel associé à une offre, cette dernière sera automatiquement résiliée au bout de trois (3) mois et le Client sera tenu du paiement du matériel au tarif en vigueur à l'achat sans abonnement à moins qu'il ne retourne à ses frais et ses risques et périls le matériel livré.

1.5. SmartStations : Les SmartStations ne sont utilisables qu'avec un compte SIP Weaccess Group.

1.6. Promotion terminaux mobiles : Les offres promotionnelles réduisant le prix de vente d'un équipement, facturé à la commande ou sur 24 mois, ont une limite de temps, indiquée dans les conditions de l'offre. L'annulation ou le non paiement du forfait associé à la vente d'un équipement à prix réduit entraîne l'annulation de cette réduction. Ces réductions sont limitées à 2 par client sur les modèles concernés.

## ARTICLE 2 - LIVRAISON / LOYERS

En exécution de son mandat, le Client prend livraison des matériels à ses frais et risques, hors la présence du Loueur qui n'encourt aucune responsabilité. Le fait d'en prendre possession implique que le Client reconnaît la conformité et le parfait état des matériels. Les frais et risques relatifs au transport, à l'installation, à la mise en marche et à l'obtention des accessoires incombent au Client. Le Client suivra les instructions du Fournisseur de façon à ce que les matériels soient livrés et installés dans les meilleures conditions et puisse être entretenus et conservés en bon état de fonctionnement. Si le Client refuse de prendre livraison des matériels pour un autre motif que la non-conformité du matériel, Weaccess Group résiliera le contrat aux torts du Client comme prévu à l'article 9 des présentes. Si le Client constate la non-conformité ou le mauvais fonctionnement des matériels, il devra en informer, sans délai Weaccess Group par courrier recommandé avec accusé de réception, en énumérant la non-conformité ou le mauvais fonctionnement. Il devra ensuite restituer immédiatement ces matériels.

Dans le cas de refus de prendre livraison des matériels pour un autre motif que la non-conformité du matériel, le Client ne pourra prétendre à la restitution par le Fournisseur de toutes les sommes qu'il aura pu avoir déjà versé (acomptes, prix de vente des matériels,...). Les loyers sont payables, terme à échoir, suivant la périodicité fixée au recto du Contrat. Toute période de location commencée est intégralement due. La location prend effet à compter de la date de livraison des matériels. Sauf stipulations différentes, les loyers sont déterminés pour une livraison le 1er du mois. En cas de livraison à une autre date, les loyers et la durée mentionnés au Contrat de Location débutent le 1er jour du mois (ou du trimestre civil en cas de périodicité trimestrielle des loyers) qui suit la livraison. Entre la date de livraison et le premier jour du mois (ou du trimestre tel que précité) suivant, le Locataire est redevable d'un loyer d'utilisation calculé sur la base du montant du loyer au prorata du temps écoulé pendant cette période. Il sera dû, sauf stipulations contraires, en même temps que le premier loyer. Pour le paiement des loyers et autres

frais accessoires, le Client signera un mandat de prélèvement SEPA joint au présent contrat. En signant ce mandat, le Client autorise l'émission des prélèvements payables par le débit de son compte et d'autre part accepte d'être informé par tout moyen à sa convenance, 5 jours avant la date du 1er prélèvement. Dans le cadre de cette information valant pré-notification, la Référence Unique du Mandat (RUM) sera communiquée au Client. Les échéances échues ou à échoir prélevées sont acquises par le Loueur. Le Client s'interdit de dénoncer, sans juste motif, cette autorisation donnée à sa banque pour quelque cause que ce soit jusqu'à l'expiration de la location. Le Client reconnaît que toute demande de remboursement ou de révocation du mandat n'aura pas pour effet de remettre en cause la validité du présent contrat de location. Sans préjudice de la résiliation, tout loyer impayé entraînera le versement d'un intérêt de retard égal à trois fois le taux d'intérêt légal. Cet intérêt est calculé sur le montant TTC de la somme due, et court à compter de la date d'échéance du loyer sans qu'aucune mise en demeure préalable ne soit nécessaire. En sus de cet intérêt de retard, toute somme non payée à sa date d'exigibilité produira de plein droit le paiement d'une indemnité forfaitaire de 40 € due au titre des frais de recouvrement. En cas de modification de la législation fiscale en vigueur, les loyers supporteront les changements intervenus. Tous droits et taxes liés soit à la propriété, soit à l'utilisation des matériels sont de convention expresse, mis à la charge exclusive du Client.

## ARTICLE 3 - GARANTIE

Les équipements vendus ou loués neufs par Weaccess Group sont garantis dans les mêmes termes et conditions que la garantie constructeur. Pour changer un équipement défectueux sous garantie, le Client devra en faire la demande à partir du formulaire contact du site [www.weaccess.pro](http://www.weaccess.pro). Lors de la prise en compte de sa demande, Weaccess Group communiquera au Client un numéro de retour et il pourra alors renvoyer à ses frais l'équipement défectueux à Weaccess Group. A réception de son équipement défectueux et après contrôle par Weaccess Group de la couverture par la garantie, Weaccess Group expédiera gratuitement un nouvel équipement au Client. Dans le cas où la garantie constructeur ne s'appliquerait pas, le Client devra racheter ou louer un nouvel équipement. Dans certains cas, Weaccess Group peut fournir à ses Clients du matériel reconditionné. Si c'est le cas, il en sera mention sur le Bon de Commande du Client, ou dans le cadre du remplacement de matériel défectueux. Le matériel reconditionné est couvert par une garantie Weaccess Group pour une durée de un (1) an.

Dans tous les cas, le Client ayant pris connaissance des caractéristiques techniques du matériel proposé par Weaccess Group, il a sous sa propre responsabilité porté son choix sur les produits faisant l'objet de sa commande. Ainsi Weaccess Group ne garantit pas l'adéquation ou l'aptitude des produits à servir aux besoins du Client ou de son Client et / ou à un usage déterminé ou particulier auquel ce dernier les destine.

La responsabilité et l'application des garanties de Weaccess Group sont exclues dans les cas suivants :

- » utilisation non conforme ou illicite des produits par le Client ;
- » usure normale des produits ;
- » détérioration des produits ou accidents qui proviendraient d'un défaut d'entretien, et notamment bris, casses, humidité, température inadéquate, oxydation, infiltration de liquide ;
- » produits réparés par le Client ou par des tiers non agréés par Weaccess Group ; et
- » transformation du produit ou incompatibilité avec d'autres matériels.

## ARTICLE 4 - ROUTEURS

La carte SIM fournie dans le routeur reste la propriété de Weaccess Group et ne pourra être ni conservée ni réutilisée après la restitution du routeur. Weaccess Group se réserve le droit d'accéder en permanence au routeur

via la carte SIM 4G intégrée.

Le routeur est destiné à fournir exclusivement le service Weaccess Group et ne pourra fonctionner avec d'autres services.

En cas de modification de l'intégrité physique du routeur, la garantie ne sera pas effective.

## SPECIFICITES LIEES A LA LOCATION FINANCIERE

Dans le cadre d'un contrat de location, la durée du contrat de maintenance correspond à la durée du contrat de location.

Dans le cadre d'un contrat de location, ce sont les CGV du contrat de location qui priment sur les CGV du contrat de maintenance.

## SERVICE D'INSTALLATION SUR SITE (ISS) ARTICLE 1 - DESCRIPTION DU SERVICE

Sur commande du Client, Weaccess Group ou l'un de ses sous- traitants pourra installer tout ou partie des Services souscrits sur le site mentionné au Bon de Commande. Le Client sera contacté directement par le technicien pour confirmer une date de rendez-vous.

Service d'Installation Sur Site des Services de téléphonie fixes, mobiles ou accès internet : le Service comprend l'installation et le paramétrage sur site de téléphones mobiles, à savoir la mise en route de la connexion Data 3G, 4G, 5G le paramétrage d'une adresse mail professionnelle sur le téléphone mobile, le transfert des contacts depuis l'ancien téléphone mobile vers le nouveau et la transmission d'informations de prise en main du téléphone mobile.

## ARTICLE 2 - RESPONSABILITES

Avant de réaliser une intervention sur site, Weaccess Group s'assure auprès du Client (par mail et/ou téléphone) que le matériel est bien arrivé sur le site à installer, et que les prestations prévues, dues par les partenaires de Weaccess Group ont bien été réalisées. Il est de la responsabilité du Client de vérifier les éléments listés par Weaccess Group et de lui confirmer ou infirmer la présence sur site de ces éléments.

Lors du rendez-vous convenu, le Client s'engage à mettre à disposition :

» un interlocuteur de sa société ayant accès aux locaux et à ses installations téléphoniques et informatiques ;

» l'ensemble des équipements et des services nécessaires à la bonne réalisation de l'installation, en particulier tous les matériels que Weaccess Group aura pu lui envoyer en prévision de l'installation des Services.

Dans le cadre d'une ISS sur de la téléphonie mobile, la présence de toutes les personnes ayant un téléphone mobile à paramétrer est obligatoire pendant toute la durée de l'installation et ces personnes doivent pouvoir ne pas être joignables pendant toute la durée de l'intervention. L'installation est possible sur les OS suivants : iOS 8.1 et versions ultérieures, Android 5.0 et versions ultérieures. Pour l'installation, chaque Utilisateur doit être muni du matériel nécessaire, à savoir : le téléphone mobile à paramétrer, l'ancien téléphone mobile si des contacts sont à transférer.

Dans le cas d'une synchronisation des contacts vers la téléphonie fixe Weaccess Group, l'Utilisateur doit avoir son numéro de ligne fixe Weaccess Group et son mot de passe de messagerie vocale, doit s'assurer que le CallPad est installé sur son poste informatique avant le début de l'intervention.

Si le téléphone mobile à paramétrer n'est pas fourni par Weaccess Group, l'Utilisateur doit s'assurer que le mobile a été auparavant désimlocké d'une part, et le cas échéant, désassocié avec l'ancien opérateur d'autre part.

Si le technicien une fois sur place ne peut réaliser son installation en raison de l'absence d'un élément ci-dessus, Weaccess Group ne pourra en aucun cas être tenu responsable de la non mise en service des Services et des frais de déplacement seront facturés au Client aux conditions tarifaires en vigueur. Le Client sera alors à nouveau contacté pour replanifier l'installation qui sera soumise aux conditions tarifaires en vigueur.

Weaccess Group ne pourra en aucun cas être tenue responsable d'une impossibilité de déploiement du Service résultant d'une mauvaise manipulation des matériels envoyés par Weaccess Group par une personne non agréée par Weaccess Group.

Dans le cadre d'une installation sur site par Weaccess Group, effectuée sur accès internet Weaccess Group, le Client s'engage à réaliser tous les tests demandés au préalable par Weaccess Group au niveau de ses lignes et équipements. En cas d'échec de l'installation qui serait lié à la non réalisation de ces tests par le Client, Weaccess Group ne pourra en aucun cas être tenu responsable de la non mise en service des Services et des frais de déplacement seront facturés au Client aux conditions tarifaires en vigueur, en complément du coût prévu pour l'installation sur site.

Dans le cadre de l'installation d'une solution DECT, une (1) borne est nécessaire pour cinquante (50) mètres de rayon et par étage. Dans certains cas (murs en béton, ascenseur, cage d'escalier) le signal sera bloqué, une borne de chaque côté par zone libre est nécessaire. Une prise RJ-45 doit être installée à deux (2) mètres maximum de chaque borne. L'installation de la prise RJ45 est de la responsabilité du Client.

L'étude sur plan est indicative et théorique : Weaccess Group ne garantit pas un fonctionnement optimal sur l'ensemble du site. Sur demande et devis, Weaccess Group pourra réaliser une étude sur site afin d'optimiser la couverture radio. Weaccess Group proposera le cas échéant dans le cadre de son offre commerciale l'ajout de bornes additionnelles.

## ARTICLE 3 - VALIDATION DE L'INSTALLATION

A la fin de l'installation, le Client signera une fiche de recette qui vaudra comme acceptation du Service. A signature de la fiche de recette, l'installation sera facturée par Weaccess Group au Client. Dans le cas où Weaccess Group ne serait pas en mesure de livrer le Service tel que commandé par le Client pour une cause imputable à Weaccess Group ou à un de ses fournisseurs, Weaccess Group prendra en charge un nouveau déplacement pour finaliser l'installation ultérieurement sans que le Client ne puisse demander quelque dédommagement que ce soit.

## ARTICLE 4 - TARIFS

Les tarifs d'installation s'entendent par site, frais de déplacement et de port inclus en France métropolitaine et hors câblage.

## ARTICLE 5 - ÉQUIPEMENTS

### 1.1. Livraison

Le Client s'engage à fournir un numéro de SIRET valide pour la livraison de ses équipements. La livraison est disponible uniquement en France métropolitaine, y compris pour les Échanges sur site.

### 1.2. Échange sur site

#### 1.2.1. Définitions

« Panne à la mise en service » : Toute panne du Terminal ou des Accessoires qui est déclarée dans un délai de 15 jours à compter de la date de livraison du Terminal.

« Panne garantie ou sous garantie » : Toute panne du Terminal portant sur tous les défauts ou vices de fabrication du Terminal et survenant, sauf offre commerciale particulière, dans le délai défini par le constructeur, à compter de la date d'acquisition du Terminal.

« Panne hors garantie » : Toute panne, à l'exception des Pannes non garanties, survenant après le délai défini par le constructeur du Terminal.

« Panne Non Garantie » : Sont considérées comme Pannes non garanties, les dommages ou pannes provenant :

» d'une cause extérieure au Terminal : la négligence, une mauvaise utilisation, une utilisation anormale du Terminal, un choc ou une chute, une mauvaise connexion, les effets des surtensions électriques, une protection insuffisante contre l'humidité, la chaleur ou le gel, la foudre, les dégâts des eaux, les modifications, réparations ou leurs tentatives effectuées par une personne non habilitée par Weaccess Group et plus généralement les

dommages de toute nature dont l'origine est postérieure à la vente,  
» d'un bris accidentel du Terminal ou des Accessoires,  
» d'une suppression, dégradation ou modification de l'identifiant IMEI du Terminal

» ou, dans le cas du remplacement d'un Terminal iPhone, si la localisation de celui-ci n'a pas été désactivée avant l'Échange sur site, la panne sera considérée comme Non Garantie.

« Panne Non Avérée » : Toute panne du Terminal qui n'a pas été confirmée par l'expertise réalisée par les équipes Weaccess Group.

#### 1.2.2. Contenu des Prestations :

Au titre du service Echange sur Site Weaccess Group s'engage à procéder, sur le Site du Client, au remplacement du Terminal défectueux.

Le Terminal de remplacement est un Terminal neuf dans le cas d'un Echange sur Site suite à une Panne à la mise en service. Dans les autres cas, il s'agit d'un Terminal remis à neuf identique ou de caractéristiques techniques équivalentes.

#### 1.2.3. Transfert de propriété et garantie :

La propriété du Terminal remplacé est transférée à Weaccess Group au jour de l'échange tandis que le Client devient propriétaire du Terminal de remplacement.

Le Terminal de remplacement est garanti pour la durée de garantie restant à courir au titre du Terminal d'origine.

#### 1.2.4. Tarifs de l'Echange du Site :

Les services d'Echange sur Site sont facturés d'un montant forfaitaire à l'acte disponible sur demande auprès du Service Client.

Il est précisé que, dans le cas où l'expertise, effectuée a posteriori par le SAV mobile de Weaccess Group, révèle une panne Non Garantie ou Non Avérée, ou si le Terminal de remplacement est refusé après ouverture du ticket d'incident, le montant forfaitaire du au titre du Terminal de remplacement est alors facturé au Client. Les montants forfaitaires des terminaux de remplacement sont disponibles sur demande auprès du Service Client.

## ARTICLE 6 - MAINTENANCE

Une maintenance de trente (30) jours est offerte sur l'installation réalisée par Weaccess Group à compter de la date de signature de la fiche de recette, sous réserve qu'aucune modification n'ait été apportée sur l'installation par une personne non agréée par Weaccess Group. Au-delà de cette période, ou pour une installation n'ayant pas été réalisée par Weaccess Group, Weaccess Group facturera toute intervention aux tarifs de déplacement et de main d'œuvre en vigueur.

## LOGICIELS

Les logiciels Weaccess Group sont soumis à des licences que le Client accepte à l'installation de chaque logiciel.

Il est entendu que, dans le cas où le Client met à disposition d'Utilisateurs un ou des logiciel(s) soumis à licence, il est de sa responsabilité de s'assurer que les conditions de licence, ainsi que les CGV et CP de Services sont respectées.

## SERVICE DE SUPPORT

Weaccess Group commercialise ses Services basés sur une configuration logicielle et matérielle spécifique, appelée « Configuration Standard ». Standard par une personne non agréée par Weaccess Group.

Weaccess Group assure au Client un support gratuit par mail et téléphone, sous réserve qu'aucune modification n'ait été apportée sur la Configuration. Weaccess Group pourra uniquement fournir au Client les accès au paramétrage du modem- routeur à condition que le Client complète, signe et retourne à Weaccess Group le document intitulé « Décharge Support Routeur Weaccess Group ».

Dans le cas où la Configuration Standard a été modifiée par le Client, Weaccess Group n'assurera plus de support. Le rétablissement de la

Configuration Standard par Weaccess Group sera facturé au Client au tarif en vigueur.

