

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE SERVICES OPÉRATEUR CONNEXX

Version 1.0

Préambule

CONNEXX GROUPE (ci-après « Connexx »), société par actions simplifiée au capital de 50 000 euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 818 725 970, dont le siège social est situé 47 rue Servan, 75011 Paris, est un distributeur indépendant de services de télécommunications.

Connexx commercialise auprès de ses Clients professionnels, sous sa propre marque commerciale (« marque blanche »), des Services de connectivité et de téléphonie (fixe, mobile et hébergée) dont l'exploitation technique, l'acheminement du trafic et l'infrastructure réseau sont assurés par un ou plusieurs opérateurs de télécommunications tiers, titulaires des autorisations et déclarations requises auprès de l'ARCEP, et notamment la société Sewan SAS, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 452 363 153 (ci-après l'« Opérateur »).

Connexx n'exploite pas elle-même de réseau de télécommunications. Son rôle se limite à la commercialisation des Services, à leur souscription pour le compte du Client auprès de l'Opérateur, à la facturation, ainsi qu'à l'assistance commerciale et administrative du Client. La fourniture technique, la disponibilité, la qualité et la continuité des Services relèvent de la responsabilité exclusive de l'Opérateur, dans les conditions précisées aux Articles 13 et 18 des présentes.

Le Client reconnaît et accepte qu'il n'existe aucun lien contractuel direct entre lui-même et l'Opérateur : son unique interlocuteur contractuel, commercial et pour toute question de facturation est Connexx, qui agit en son nom propre à l'égard du Client. Le Client reconnaît également que Connexx est une société indépendante de l'Opérateur, n'ayant avec ce dernier aucun lien capitalistique ni de subordination.

Les présentes Conditions Générales de Vente Opérateur (les « CGV Opérateur » ou le « Contrat ») ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles Connexx commercialise auprès de ses Clients les Services suivants :

- Lien d'Accès Internet FTTH (Fibre optique mutualisée) ;
- Lien d'Accès Internet 4G/5G ;
- Service de Téléphonie Mobile (Ligne Mobile) ;
- Service de Téléphonie Hébergée (Licence Centrex) ;
- Ligne VGA analogique (raccordement analogique) ;
- Service Trunk SIP.

Toute souscription à l'un de ces Services emporte acceptation sans réserve des présentes CGV Opérateur, ainsi que des Conditions Particulières propres à chaque Service figurant au Titre II ci-après.

TITRE I – DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Article 1 – Objet

Les présentes CGV Opérateur ont pour objet de déterminer les conditions générales et particulières selon lesquelles les Services sont commandés par le Client auprès de Connexx, souscrits par Connexx auprès de l'Opérateur pour le compte du Client, puis facturés par Connexx au Client, notamment les conditions financières et administratives relatives à cette intermédiation.

Le Client reconnaît expressément que Connexx agit en qualité de revendeur et d'intermédiaire commercial des Services fournis par l'Opérateur, et non en qualité d'opérateur exploitant les infrastructures réseau nécessaires à leur fourniture. En conséquence, les engagements de Connexx au titre des présentes portent sur la bonne exécution de sa mission d'intermédiaire (souscription des commandes, transmission des demandes, facturation, support de premier niveau), à l'exclusion de toute garantie de résultat quant à la performance technique, la disponibilité ou la continuité des Services, lesquelles relèvent de la seule responsabilité de l'Opérateur dans les conditions de l'Article 18.

Article 2 – Définitions

Dans le cadre des présentes, les termes suivants, lorsqu'ils sont employés avec une majuscule, ont la signification indiquée ci-dessous :

« **Bon de Commande** » Désigne toute commande passée par le Client via l'Interface Connexx ou tout document formalisant les modalités commerciales de fourniture des Services.

« **Catalogue de Services** » Désigne la grille tarifaire des Services proposés par Connexx au Client, incluant toute somme éventuellement due par le Client (frais, pénalités, etc.).

« **Client** » Désigne toute personne morale ou entrepreneur individuel, agissant pour ses besoins professionnels, qui souscrit à un ou plusieurs Services auprès de Connexx.

« **Code d'Accès** » Désigne le couple identifiant/mot de passe, le cas échéant complété d'une authentification à double facteur, permettant de se connecter à l'Interface Connexx.

« **Conditions Particulières** » Désignent, pour chaque Service, les dispositions contractuelles décrivant les conditions de fourniture et les caractéristiques propres audit Service, figurant au Titre II des présentes.

« **Contrat** » Désigne l'ensemble contractuel constitué des présentes CGV Opérateur, des Conditions Particulières, du Catalogue de Services et du ou des Bon(s) de Commande.

« **Date de Mise en Service** » Désigne la date à laquelle le Service fourni par Connexx est actif et prêt à être utilisé.

« **Équipements** » Désigne tout équipement informatique et/ou télécom loué, mis à disposition ou vendu par Connexx au Client aux fins de fourniture des Services.

« **Incident** » Désigne tout dysfonctionnement d'un Service signalé au support technique de Connexx par l'ouverture d'un Ticket d'Incident.

« **Interface Connexx** » Désigne le ou les espaces/outils numériques mis à la disposition du Client par Connexx, notamment pour passer des commandes et suivre ses Services.

« **Lien d'Accès** » Désigne la liaison de télécommunications permettant de relier un Site du Client au réseau, notamment de type FTTH ou 4G/5G.

« **Opérateur** » Désigne l'opérateur de télécommunications tiers, titulaire des autorisations et déclarations requises auprès de l'ARCEP, qui exploite les infrastructures et réseaux techniques utilisés pour la fourniture des Services, et notamment la société Sewan SAS. Le terme « Opérateur » peut désigner tout autre opérateur tiers auquel Connexx recourrait, le cas échéant, en remplacement ou en complément.

« **Service(s)** » Désigne la ou les prestations techniques de télécommunications exploitées par l'Opérateur, commercialisées par Connexx auprès du Client sous sa propre marque, dans les conditions décrites aux présentes et aux Conditions Particulières applicables.

« **SLA (Service Level Agreement)** » Désigne les niveaux de service définis pour chaque Service au Titre II des présentes.

« **Site(s)** » Désigne les locaux professionnels du Client dans lesquels les Services et/ou Équipements sont installés.

« **Ticket d'Incident** » Désigne la procédure ouverte par le Client auprès du support technique de Connexx lors de la déclaration d'un Incident, identifiée par un numéro unique.

« **Utilisateur(s)** » Désigne toute personne physique, salariée ou mandataire du Client, utilisant les Services sous la responsabilité de ce dernier.

Les termes « jour », « semaine » et « mois » s'entendent respectivement de jour, semaine et mois calendaires.

Article 3 – Documents contractuels et ordre de prévalence

Les relations entre les Parties sont régies par les documents contractuels suivants, qui constituent ensemble le Contrat. En cas de contradiction entre plusieurs documents, l'ordre de prévalence ci-dessous s'applique :

- Le(s) Bon(s) de Commande ;
- Le Catalogue de Services ;
- Les Conditions Particulières du Service concerné (Titre II) ;
- Les présentes CGV Opérateur (Titre I).

Ces documents constituent l'intégralité de l'accord entre Connexx et le Client relativement à son objet et annulent tout accord, engagement ou communication antérieurs de même objet. Connexx pourra faire évoluer le Contrat, sous réserve d'en informer le Client dans les conditions prévues à l'Article 16.2 (modification substantielle).

Article 4 – Durée du Contrat et des Services

4.1. Durée du Contrat

Le Contrat prend effet à la date de signature du premier Bon de Commande et est conclu pour une durée indéterminée. Il expire avec le dernier Bon de Commande en vigueur.

4.2. Durée des Services

Sauf mention contraire au Bon de Commande ou aux Conditions Particulières, chaque Service est souscrit pour une période initiale de douze (12) mois (la « Période Initiale ») à compter de la Date de Mise en Service. À l'issue de la Période Initiale, le Service est tacitement reconduit sans engagement de durée et pourra être résilié dans les conditions de l'Article 16.

Article 5 – Description et modification des Services

Les Services sont fournis conformément aux caractéristiques décrites dans les Conditions Particulières de chaque Service (Titre II).

Connexx peut faire évoluer ses Services pour s'adapter à son secteur d'activité, notamment en cas d'évolution réglementaire ou de modification imposée par un opérateur tiers ou un fournisseur de Connexx. Toute modification substantielle non imposée sera notifiée au Client avec un préavis de trente (30) jours. À défaut d'opposition du Client dans ce délai, la modification sera réputée acceptée. En cas de refus par le Client d'une modification substantielle qui lui serait défavorable, celui-ci pourra résilier le Service concerné dans les trente (30) jours suivant la notification, sans pénalité.

Article 6 – Équipements

Lorsque la fourniture d'un Service nécessite l'achat, la location ou la mise à disposition d'Équipements, le Client reconnaît et accepte cette condition. Le Client s'engage à ne pas modifier la configuration des Équipements ni les déplacer d'un Site à un autre sans l'accord écrit préalable de Connexx.

Les Équipements vendus bénéficient d'une garantie constructeur de douze (12) mois ; le transfert de propriété intervient au paiement intégral du prix, les risques étant toutefois transférés au Client dès la livraison.

Les Équipements loués ou mis à disposition demeurent la propriété de Connexx ou de son fournisseur. Le Client en est gardien à compter de la livraison et jusqu'à leur restitution, et s'engage à ne procéder à aucun acte de disposition à leur égard. En cas de cessation du Service, le Client doit restituer les Équipements loués ou mis à disposition, en bon état de fonctionnement, dans un délai de trente (30) jours, à défaut de quoi une pénalité correspondant à la valeur à neuf de l'Équipement pourra être facturée.

Connexx assure le remplacement des Équipements défectueux selon la procédure communiquée par son support technique, sous réserve que le dysfonctionnement ne résulte pas d'un défaut d'entretien, d'une négligence ou d'une utilisation anormale imputable au Client.

Article 7 – Interface Client Connexx

Connexx met à la disposition du Client une Interface lui permettant notamment de passer des commandes, suivre ses Services et consulter sa facturation. Le Client est seul responsable de la confidentialité de son Code d'Accès et de toute action réalisée depuis son compte. Il informe immédiatement Connexx de toute perte, vol ou usage non autorisé de son Code d'Accès.

Connexx s'efforce d'assurer la disponibilité de l'Interface mais ne saurait garantir un accès ininterrompu, notamment en cas de maintenance programmée dont le Client sera informé dans la mesure du possible.

Article 8 – Commande, annulation et mise en service

Toute commande de Service est formalisée par un Bon de Commande signé par le Client, qui vaut acceptation ferme et définitive des présentes CGV Opérateur et des Conditions Particulières applicables.

En cas d'annulation d'un Bon de Commande par le Client après signature, les frais déjà engagés par Connexx pour la mise en œuvre du Service (études, matériel commandé, interventions programmées) pourront être facturés au Client.

Article 9 – Support technique

Connexx met à la disposition du Client un support technique accessible aux coordonnées communiquées lors de la souscription, chargé du traitement des Tickets d'Incident. Le Client s'engage à collaborer de bonne foi avec le support technique (fourniture des informations utiles, réalisation des tests demandés, accès aux Sites) afin de faciliter la résolution des Incidents.

Article 10 – Prix et évolution tarifaire

Les prix des Services sont ceux figurant au Catalogue de Services ou au Bon de Commande, exprimés hors taxes.

Les prix peuvent faire l'objet d'une révision annuelle en fonction de l'évolution des indices officiels applicables au secteur des télécommunications, ainsi que d'une évolution tarifaire notifiée par Connexx moyennant un préavis d'un (1) mois. À défaut de contestation du Client dans ce délai, selon les modalités de résiliation prévues à l'Article 16, les nouveaux tarifs seront réputés acceptés.

Article 11 – Facturation et paiement

Les Services sont facturés mensuellement, sauf disposition contraire des Conditions Particulières. Les factures sont payables à réception, sauf délai de paiement spécifique convenu entre les Parties.

Toute contestation de facture doit être adressée par écrit à Connexx dans un délai de trente (30) jours suivant son émission, à défaut de quoi la facture sera réputée acceptée.

Tout retard de paiement entraîne de plein droit, sans mise en demeure préalable, l'application de pénalités de retard au taux de trois (3) fois le taux d'intérêt légal, ainsi qu'une indemnité forfaitaire de recouvrement de quarante (40) euros conformément à l'article L. 441-10 du Code de commerce. Les frais de rejet de prélèvement sont facturés au tarif indiqué au Catalogue de Services.

À défaut de régularisation dans les huit (8) jours suivant une mise en demeure restée infructueuse, Connexx pourra suspendre le ou les Services concernés, sans préjudice de son droit de résilier le Contrat dans les conditions de l'Article 16.

Article 12 – Obligations du Client

Le Client s'engage à :

- Utiliser les Services conformément à leur destination et aux lois et règlements applicables (notamment la réglementation ARCEP relative à la numérotation) ;
- Ne pas céder, revendre ou transférer les Services à un tiers sans l'accord écrit préalable de Connexx ;
- Fournir à Connexx les informations nécessaires à la bonne exécution du Contrat et faciliter l'accès aux Sites lorsque cela est requis ;
- S'inscrire, le cas échéant, sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique Bloctel avant toute campagne de prospection commerciale et respecter les dispositions du Code de la consommation en la matière ;
- Informer immédiatement Connexx de toute perte, vol, piratage ou utilisation frauduleuse suspectée d'un Code d'Accès, d'une Carte SIM ou d'un Compte SIP ;
- Régler les sommes dues au titre du Contrat aux échéances convenues.

Article 13 – Obligations de Connexx – Statut d'intermédiaire

13.1. Obligations générales

Connexx s'engage à transmettre avec diligence les commandes du Client à l'Opérateur, à assurer le suivi administratif et commercial de la relation, à relayer sans délai auprès de l'Opérateur tout Ticket d'Incident ouvert par le Client, et à informer le Client des évolutions substantielles des Services dont elle aurait connaissance, dans les conditions de l'Article 5.

13.2. Rôle d'intermédiaire – Absence d'exploitation réseau

Le Client reconnaît que Connexx n'intervient pas dans la conception, l'installation, l'exploitation ou la maintenance des infrastructures et réseaux de télécommunications utilisés pour la fourniture des Services, ces opérations relevant exclusivement de l'Opérateur. Connexx n'est ni le fabricant, ni l'installateur, ni l'exploitant des réseaux, équipements de réseau ou plateformes techniques sur lesquels reposent les Services.

En conséquence, l'obligation de Connexx à l'égard du Client consiste, s'agissant des aspects techniques des Services, en une obligation de moyens limitée à la bonne transmission des commandes et des demandes d'intervention à l'Opérateur, ainsi qu'au suivi diligent de leur traitement. Connexx ne garantit pas au Client un niveau de service, un débit, une disponibilité ou un délai de traitement autres que ceux que l'Opérateur s'engage lui-même à fournir à Connexx au titre de ses propres conditions contractuelles.

Article 14 – Niveaux de service (SLA) – dispositions communes

Les niveaux de service (objectifs de disponibilité et modalités de compensation) décrits au Titre II sont ceux consentis par l'Opérateur à Connexx au titre de l'exploitation technique des Services. Sauf stipulation contraire des Conditions Particulières, les Services bénéficiant d'un engagement de disponibilité font l'objet, en cas de non-respect de cet engagement, d'une compensation forfaitaire dont les modalités de calcul sont précisées au Titre II pour chaque Service concerné. Cette compensation constitue l'unique recours du Client au titre d'un manquement au SLA, à l'exclusion de toute autre demande d'indemnisation, et est plafonnée à 20 % des sommes mensuellement dues au titre du Service défaillant.

Le versement de cette compensation par Connexx au Client est strictement subordonné et limité, en son principe comme en son montant, à l'indemnisation que Connexx obtient effectivement de l'Opérateur au titre du même Incident. Si l'Opérateur conteste, réduit ou refuse la compensation sollicitée par Connexx, ou si le SLA effectivement consenti par l'Opérateur à Connexx diffère de celui indiqué au Titre II, Connexx en informe le Client et la compensation due à ce dernier est ajustée en conséquence, sans que la responsabilité de Connexx puisse être recherchée à ce titre au-delà de ce qu'elle perçoit elle-même de l'Opérateur.

Ne sont pas pris en compte pour le calcul de la disponibilité les Incidents résultant d'un cas de force majeure, d'un fait du Client ou d'un tiers, d'un équipement non fourni par Connexx, d'une maintenance planifiée, ou plus généralement de tout Évènement Excusable défini au Titre II.

Article 15 – Suspension du Service

Sans préjudice de la faculté de suspension pour défaut de paiement prévue à l'Article 11, Connexx pourra suspendre, sans délai ni mise en demeure préalable, tout ou partie d'un Service en cas :

- De piratage ou de suspicion de piratage d'une ligne, d'un Compte SIP ou d'une Carte SIM ;
- De piratage ou de suspicion de piratage d'un Code d'Accès ;
- D'acte de malveillance du Client ou d'un tiers agissant depuis ses installations ;

- D'utilisation frauduleuse, illicite ou non conforme aux présentes CGV Opérateur.

Article 16 – Résiliation

16.1. Résiliation à l'échéance

Après la Période Initiale, chaque Service peut être résilié à tout moment par le Client via l'Interface Connexx ou par lettre recommandée avec accusé de réception, sous réserve, le cas échéant, du délai de préavis applicable au Service concerné indiqué au Titre II.

16.2. Résiliation anticipée pendant la Période Initiale

En cas de résiliation anticipée par le Client pendant la Période Initiale, celui-ci s'engage à régler les frais de résiliation correspondant à la totalité des mensualités restant dues jusqu'au terme de la Période Initiale, tout mois entamé étant dû, sauf disposition plus favorable prévue au Bon de Commande.

16.3. Résiliation pour manquement

En cas de manquement grave de l'une des Parties à ses obligations, non réparé dans un délai de quinze (15) jours suivant une mise en demeure notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception, l'autre Partie pourra résilier le Contrat de plein droit, sans préjudice de tous dommages et intérêts.

16.4. Conséquences de la résiliation

À la cessation du Contrat, le Client cesse immédiatement d'utiliser les Services et procède, le cas échéant, à la restitution des Équipements loués ou mis à disposition dans les conditions de l'Article 6.

Article 17 – Force majeure

Aucune des Parties ne pourra être tenue responsable d'un manquement à ses obligations résultant d'un cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil et de la jurisprudence des tribunaux français.

Article 18 – Responsabilité

18.1. Répartition de responsabilité entre Connexx et l'Opérateur

Conformément au statut d'intermédiaire de Connexx décrit au Préambule et à l'Article 13, le Client reconnaît et accepte expressément que Connexx ne saurait être tenue responsable des manquements, fautes, dysfonctionnements, indisponibilités, pertes de données, retards, non-conformités ou tout autre préjudice résultant, directement ou indirectement, du fait de l'Opérateur, de ses réseaux, de ses infrastructures, de ses propres sous-traitants ou fournisseurs, ou plus généralement de tout élément relevant de l'exploitation technique des Services.

Sont notamment exclus de la responsabilité de Connexx, sans que cette liste soit limitative : les interruptions ou dégradations de service, les non-respects des objectifs de disponibilité ou de débit, les défauts d'éligibilité, les erreurs d'acheminement ou de portabilité de numéros, les pertes ou altérations de données ou d'enregistrements hébergés par l'Opérateur, ainsi que tout manquement de l'Opérateur à ses propres engagements contractuels envers Connexx.

La seule responsabilité susceptible d'être recherchée à l'encontre de Connexx est celle afférente à l'exécution de sa propre mission d'intermédiaire commercial et administratif, telle que décrite à l'Article 13 (notamment : erreur de commande imputable à Connexx, erreur de facturation, manquement à son obligation d'information ou de transmission diligente d'une demande du Client à l'Opérateur).

18.2. Recours du Client contre l'Opérateur

Dans la mesure où les présentes CGV Opérateur ne créent aucun lien contractuel entre le Client et l'Opérateur, le Client ne dispose d'aucun recours direct contre ce dernier. Connexx s'engage, en cas de manquement avéré de l'Opérateur ayant causé un préjudice au Client, à mettre en œuvre tous moyens raisonnables pour faire valoir auprès de l'Opérateur les droits et recours dont elle dispose au titre de ses propres accords avec celui-ci, et à reverser au Client, dans les conditions de l'Article 14, les indemnités qu'elle obtiendrait effectivement à ce titre. Cette obligation constitue une obligation de moyens et non de résultat.

18.3. Exclusions générales

La responsabilité de Connexx ne pourra en tout état de cause être recherchée en cas de dommage résultant d'une utilisation anormale, frauduleuse ou non conforme des Services par le Client, d'un défaut d'un équipement non fourni par Connexx, d'une intrusion externe sur le réseau informatique du Client, ou plus généralement des exclusions de responsabilité propres à chaque Service précisées au Titre II.

18.4. Plafond de responsabilité

En tout état de cause, la responsabilité de Connexx au titre de sa propre mission d'intermédiaire, toutes causes confondues, est limitée aux dommages directs et ne saurait excéder, sur une période de douze (12) mois, le montant des sommes effectivement versées par le Client à Connexx au titre du Service à l'origine du dommage. Sont en tout état de cause exclus les dommages indirects, tels que perte d'exploitation, perte de chance, perte de clientèle, préjudice commercial ou atteinte à l'image.

Article 19 – Assurance

Chacune des Parties déclare être titulaire d'une police d'assurance responsabilité civile professionnelle couvrant les conséquences pécuniaires de sa responsabilité civile et s'engage à la maintenir en vigueur pendant toute la durée du Contrat.

Article 20 – Propriété intellectuelle

Les droits de propriété intellectuelle relatifs à l'Interface Connexx, à ses logiciels et à sa documentation demeurent la propriété exclusive de Connexx ou de ses fournisseurs. Le Client bénéficie d'un droit d'usage non exclusif et non cessible desdits éléments pour les seuls besoins de l'utilisation des Services, pendant la durée du Contrat.

Article 21 – Confidentialité

Chaque Partie s'engage à conserver strictement confidentielles les informations de nature confidentielle dont elle aurait connaissance à l'occasion de l'exécution du Contrat, et à ne les utiliser qu'aux fins de cette exécution.

Article 22 – Données personnelles

Connexx traite les données à caractère personnel du Client et de ses Utilisateurs dans le respect du Règlement (UE) 2016/679 (RGPD) et de la loi Informatique et Libertés, aux fins de gestion de la relation contractuelle, de fourniture des Services et de facturation. Ces données sont conservées pendant la durée du Contrat et les durées de prescription légales applicables.

Le Client et ses Utilisateurs disposent d'un droit d'accès, de rectification, de limitation, de suppression et, le cas échéant, de portabilité de leurs données, ainsi que d'un droit d'opposition, qu'ils peuvent exercer en écrivant à contact@connexxgroupe.com.

Article 23 – Transmission du Contrat

Le Contrat est conclu intuitu personae. Le Client ne pourra céder ou transférer tout ou partie de ses droits et obligations sans l'accord écrit préalable de Connexx. Connexx pourra céder le Contrat, notamment dans le cadre d'une opération de restructuration, sous réserve d'en informer le Client.

Article 24 – Convention de preuve

Les Parties conviennent que les données, journaux de connexion et échanges électroniques conservés par Connexx dans le cadre de l'exécution du Contrat font foi entre les Parties jusqu'à preuve contraire.

Article 25 – Stipulations générales

Si l'une des stipulations des présentes CGV Opérateur devait être déclarée nulle ou inopposable, les autres stipulations demeureront pleinement applicables. Le fait pour une Partie de ne pas se prévaloir d'un manquement de l'autre Partie ne saurait valoir renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

Article 26 – Élection de domicile – Notifications

Pour l'exécution des présentes, les Parties font élection de domicile à leur siège social respectif tel qu'indiqué au Bon de Commande. Toute notification est valablement effectuée par lettre recommandée avec accusé de réception ou par voie électronique à l'adresse communiquée par chaque Partie.

Article 27 – Signature électronique

Les Parties reconnaissent la valeur probante de la signature électronique du Bon de Commande et des présentes, laquelle vaut signature manuscrite au sens de l'article 1367 du Code civil.

Article 28 – Loi applicable – Attribution de compétence

Le Contrat est soumis au droit français. Tout litige relatif à sa formation, son interprétation ou son exécution qui n'aurait pu être résolu amiablement sera porté devant le Tribunal de commerce de Paris, y compris en cas de pluralité de défendeurs ou d'appel en garantie.

TITRE II – CONDITIONS PARTICULIÈRES PAR SERVICE

Les Conditions Particulières ci-après complètent le Titre I et s'appliquent, chacune, au Service qu'elles concernent. En cas de contradiction entre le Titre I et une Condition Particulière, celle-ci prévaut pour le Service concerné, conformément à l'Article 3 des présentes.

Il est rappelé que les Services décrits ci-après sont techniquement conçus, installés et exploités par l'Opérateur, tel que ce terme est défini à l'Article 2 du Titre I, et que Connexx les commercialise auprès du Client sous sa propre marque en qualité de revendeur. Les descriptions techniques, engagements de niveau de service et exclusions de responsabilité figurant dans le présent Titre II reprennent les conditions consenties par l'Opérateur à Connexx et s'inscrivent dans le cadre de la répartition de responsabilité définie à l'Article 18 du Titre I.

Chapitre 1 – Liens d'Accès Internet (FTTH et 4G/5G)

1. Objet

Les présentes Conditions Particulières définissent les conditions dans lesquelles Connexx fournit au Client un Service de Lien d'Accès à Internet, en technologie FTTH (Fibre optique mutualisée) ou 4G/5G.

2. Définitions

- « **Lien d'Accès** » Liaison de télécommunications permettant de relier un Site au réseau Internet.
- « **FTTH (Fiber To The Home)** » Lien d'Accès sur support fibre optique mutualisée, à débit asymétrique non garanti.
- « **4G/5G** » Lien d'Accès sur support radio (réseau mobile), à débit asymétrique non garanti.
- « **Éligibilité** » Compatibilité technique du Site avec la technologie d'accès demandée.
- « **Desserte Interne** » Câblage et infrastructures reliant le point de terminaison du réseau public aux Équipements, dont la réalisation incombe au Client.
- « **Routeur** » Équipement assurant le routage des données entre le Lien d'Accès et le réseau du Client.

3. Description du Service

Ce Service permet au Client de disposer d'un accès à Internet depuis un Site, selon la technologie disponible à cette adresse :

- FTTH (Fibre To The Home) / Fibre mutualisée : Lien d'Accès sur support fibre optique, à débit asymétrique non garanti ;
- 4G/5G : Lien d'Accès sur support radio, à débit asymétrique non garanti.

Le Lien d'Accès 4G/5G peut être proposé sous forme d'accès Internet simple, d'accès et de services supervisés, ou d'accès associé à un service de sécurisation, selon la configuration commandée.

Le Service inclut un accès à un outil de supervision, présentant l'état de connexion, la consommation de bande passante et, le cas échéant, les indicateurs de performance (latence, gigue, perte de paquets).

Pour chaque Lien d'Accès, une adresse IPv4 CGN et une adresse IPv6 sont attribuées par défaut. Un bloc d'adresses IP fixes et publiques peut être fourni en option payante.

4. Conditions préalables à la fourniture du Service

4.1. Éligibilité du Site

L'Éligibilité théorique du Site est vérifiée avant la commande. L'Éligibilité réelle constatée lors de l'installation peut différer de l'Éligibilité théorique et conduire Connexx à proposer une technologie alternative, avec l'accord du Client en cas d'impact tarifaire. En cas d'inéligibilité rendant l'installation impossible, la responsabilité de Connexx ne saurait être engagée.

4.2. Desserte Interne

La réalisation de la Desserte Interne préalable à l'installation est sous la responsabilité technique et financière du Client, qui obtient, le cas échéant, l'autorisation du propriétaire des locaux nécessaire à l'intervention de Connexx ou de ses sous-traitants.

4.3. Installation

Le Client permet l'accès de Connexx ou de ses sous-traitants au Site aux fins d'installation. À défaut, toute intervention à tort donnera lieu à facturation selon le tarif en vigueur. Le Client met à disposition, à ses frais, un emplacement adapté à l'hébergement des Équipements et une alimentation électrique 220V sécurisée.

5. Conditions d'utilisation du Service

Le Client est seul responsable des paramètres de connexion du Lien d'Accès (identifiants, adresses IP) et de toute utilisation réalisée avec ceux-ci. Il notifie immédiatement Connexx en cas de perte, vol ou suspicion de compromission de ces paramètres.

Le Client s'interdit de transmettre ou d'utiliser via le Lien d'Accès des données illicites, contraires à l'ordre public ou aux bonnes mœurs, ou portant atteinte aux droits de tiers.

6. Engagement de niveau de service (SLA)

En cas de non-respect par Connexx des niveaux de service ci-dessous, et sous réserve d'une demande formulée par le Client dans les trente (30) jours suivant le mois concerné, le Client pourra bénéficier d'une compensation forfaitaire, plafonnée à 20 % du montant mensuel facturé au titre du Service défaillant.

6.1. Objectif de disponibilité

Connexx s'efforce de maintenir le Service disponible au moins 99,85 % du temps sur un mois calendaire, pendant la période de couverture du lundi au vendredi de 8h à 18h (hors jours fériés et maintenances planifiées).

6.2. Compensation en cas de non-respect de l'objectif

Taux de disponibilité constaté	Compensation (% du montant mensuel facturé)
De 99,85 % à 99,5 %	5 %
De 99,5 % à 97 %	10 %
Moins de 97 %	20 %

6.3. Exclusions et évènements excusables

Ne sont pas pris en compte dans le calcul de la disponibilité les périodes d'indisponibilité résultant : d'un cas de force majeure ; du fait du Client, de ses Utilisateurs ou d'un tiers ; d'un équipement non fourni par

Connexx ; d'une maintenance planifiée ; d'un trafic excédant la capacité du Service ; ou des actes ou omissions d'un autre opérateur de télécommunications.

7. Résiliation du Service

Le Service est résiliable par le Client à tout moment via l'Interface Connexx, sous réserve, pour certaines technologies, d'un délai de préavis communiqué au moment de la commande. En cas de résiliation anticipée pendant la Période Initiale, les conditions financières de l'Article 16.2 du Titre I s'appliquent.

8. Conditions financières

Toute intervention à tort, ainsi que tout surcoût lié à une opération de désaturation du réseau, feront l'objet d'un devis préalable ou d'une facturation au tarif en vigueur figurant au Catalogue de Services.

9. Responsabilité

Outre les exclusions prévues à l'Article 18 du Titre I, Connexx ne saurait être tenue responsable en cas de : mauvaise utilisation ou utilisation frauduleuse des Équipements par le Client ; détournement d'adresses IP ; ajout par le Client, sans information préalable de Connexx, de tout équipement susceptible de créer un Incident ; Éligibilité réelle différente de l'Éligibilité théorique ; surtension électrique ; ou vol ou perte des paramètres de connexion du Lien d'Accès.

Chapitre 2 – Téléphonie Mobile (Ligne Mobile)

1. Objet

Les présentes Conditions Particulières définissent les conditions dans lesquelles Connexx fournit au Client un Service de téléphonie mobile (« Ligne Mobile »).

2. Définitions

« **Carte SIM** » Carte à puce permettant l'identification de l'Utilisateur sur le réseau du Fournisseur mobile et sa connexion à ce réseau.

« **DATA** » Données liées au service d'accès Internet utilisé sur le réseau mobile.

« **Fournisseur** » Opérateur de télécommunications mobile dont Connexx intègre les services pour la fourniture de la Ligne Mobile.

« **Roaming / Itinérance** » Utilisation du forfait mobile (voix, SMS, MMS, DATA) depuis l'étranger.

« **Fair-Use** » Quota d'utilisation au-delà duquel un service (renvoi d'appel, DATA en itinérance) peut être limité ou facturé en sus.

« **Terminal** » Équipement radioélectrique, doté d'une Carte SIM activée, permettant d'émettre et de recevoir des communications.

3. Description du Service

Le Service de Ligne Mobile permet au Client de disposer d'une Carte SIM ou eSIM, avec portabilité du numéro existant ou attribution d'un nouveau numéro, et comprend :

- Services Voix : appels sortants et entrants depuis la France métropolitaine et en itinérance, ainsi que les appels vers les numéros d'urgence ;

- Services SMS : envoi et réception de SMS depuis la France métropolitaine et en itinérance ;
- Services MMS : envoi et réception de MMS depuis la France métropolitaine et en itinérance ;
- Services DATA : échange de données sur les réseaux 2G/3G/4G/5G du Fournisseur et en itinérance ;
- Ligne Mobile Avancée (en option) : fonctionnalités avancées (gestion des renvois d'appel, présentation du numéro, musique d'attente, et enregistrement des appels dans les conditions décrites ci-dessous).

Le Service Smart Record, disponible en option sur la Ligne Mobile Avancée, permet l'enregistrement, la transcription et la synthèse par intelligence artificielle des appels entrants et sortants, selon un mode « Toujours » ou « À la demande ». Le Client doit informer les parties à la communication de l'enregistrement, conformément à la réglementation applicable, et demeure seul responsable de la durée de conservation des enregistrements (comprise entre 1 et 180 jours) et de l'accès à ceux-ci.

4. Conditions préalables à la fourniture du Service

Connexx fournit des Cartes SIM triple découpe ; il appartient à l'Utilisateur d'adapter le format au Terminal utilisé. Le Terminal doit être désimlocké par son précédent opérateur pour fonctionner avec le Service. Le Service est fourni sans engagement de débit ni garantie de couverture, celle-ci dépendant de la zone géographique et du Fournisseur retenu.

Connexx assure l'affectation et la gestion des ressources en numérotation mobile, ainsi que les opérations de portabilité entrante sur mandat du Client. Le Client garantit avoir recueilli l'accord de l'Utilisateur concerné avant toute demande de portabilité et demeure responsable des conséquences de la résiliation induite auprès de l'ancien opérateur.

5. Conditions d'utilisation du Service

5.1. Forfaits et Fair-Use

Les forfaits proposés par Connexx peuvent inclure les appels et SMS/MMS nationaux en illimité ainsi qu'un volume de DATA soumis à Fair-Use. Ne sont pas couverts par ces forfaits les usages professionnels de type centre d'appels, téléprospection ou services vocaux surtaxés, ni les usages dépassant 250 numéros distincts appelés par mois ou constituant un renvoi d'appel permanent. Les communications ne respectant pas ces conditions sont facturées à la minute au tarif en vigueur.

5.2. Roaming

Le Client est informé que l'utilisation du Service en itinérance peut engendrer des frais significatifs, notamment hors Espace Économique Européen. Un SMS d'information et un SMS d'alerte de seuil sont adressés à l'Utilisateur lors de sa connexion à un réseau étranger. Le Client déclare renoncer au mécanisme de blocage automatique des communications de données en itinérance prévu par la réglementation européenne, tout en pouvant demander l'activation d'une option de blocage. Connexx se réserve le droit de facturer des frais supplémentaires ou de suspendre une ligne en cas d'usage abusif du Roaming au sens de la réglementation applicable.

5.3. Utilisations prohibées

Les numéros mobiles à dix chiffres doivent être exclusivement utilisés par une personne physique pour la fourniture de services de communications interpersonnelles fondées sur la numérotation. Toute utilisation détournée (passerelle, Simbox, plateforme technique, système automatisé d'appel utilisant un identifiant

non conforme au plan de numérotation ARCEP) est strictement interdite et expose le Client aux pénalités prévues à l'article 7 ci-dessous.

Le Client s'engage à s'inscrire sur la liste Bloctel avant toute campagne de prospection commerciale non sollicitée, conformément au Code de la consommation.

6. Obligations du Client

Le Client s'engage notamment à informer Connexx sans délai de tout changement d'adresse (trente jours avant l'échéance), de toute perte ou vol de Carte SIM, et à ne pas utiliser ou commercialiser les Cartes SIM avec un boîtier de raccordement radio ou une Simbox.

7. Suspension et pénalités

Connexx pourra suspendre ou résilier une ligne immédiatement en cas d'utilisation frauduleuse avérée (piratage, Simbox), d'inactivité d'une Carte SIM supérieure à six (6) mois, ou sur réquisition d'une autorité publique. En cas de manquement aux règles d'utilisation des numéros ou de fraude avérée, Connexx pourra facturer une pénalité forfaitaire de deux mille (2 000) euros par numéro concerné, outre 0,02 € par tentative d'appel frauduleuse, ainsi que la refacturation de toute pénalité qui serait appliquée à Connexx par un opérateur tiers.

8. Responsabilité

Outre les exclusions prévues à l'Article 18 du Titre I, Connexx n'est pas responsable des messages non sollicités reçus par le Client, des usages de type « Machine to Machine » non déclarés, ni des développements informatiques réalisés par le Client pour accéder à ses propres applications via le Service.

Chapitre 3 – Téléphonie Hébergée (Licence Centrex)

1. Objet

Les présentes Conditions Particulières définissent les conditions dans lesquelles Connexx fournit au Client une licence de téléphonie hébergée (« Centrex »), permettant l'acheminement des communications téléphoniques du Client via une infrastructure de commutation mutualisée hébergée par Connexx.

2. Définitions

« **Compte SIP** » Couple identifiant/mot de passe permettant à l'Utilisateur d'émettre et de recevoir des appels sur le réseau.

« **Terminaux IP** » Équipements utilisant la technologie IP permettant la connexion au réseau de Connexx pour émettre et recevoir des communications.

« **Serveur Vocal Interactif (SVI)** » Service d'accueil, d'analyse et d'orientation automatique des appels entrants.

« **Lien d'Accès** » Liaison Internet reliant le Site au réseau, nécessaire au bon fonctionnement du Service.

3. Description du Service

Le Service de Téléphonie Hébergée (licence Centrex) permet d'acheminer les communications téléphoniques en provenance ou à destination des numéros du Client, via un Compte SIP fonctionnant avec des Terminaux IP et/ou des applications logicielles fournies par Connexx.

Le Service peut s'accompagner de fonctionnalités associées : gestion de groupements d'appels, tableau de bord de pilotage, applications de communications unifiées et softphone, pont de conférence, fax vers mail / mail vers fax, Serveur Vocal Interactif, messagerie vocale, et couplage téléphonie-informatique avec intégration CRM en option.

Une option de musique d'attente personnalisée est disponible ; le Client demeure responsable de la déclaration SACEM le cas échéant applicable à la diffusion de musique et garantit Connexx contre toute réclamation liée à son choix musical.

Le Service Smart Record, disponible en option, permet l'enregistrement, le stockage sécurisé et la transcription assistée par intelligence artificielle des appels, selon un mode « Toujours » ou « À la demande ». Le Client est seul responsable de l'information des parties à la communication, de la durée de conservation des enregistrements (1 à 180 jours) et de la gestion des accès à ceux-ci, conformément à la réglementation applicable.

4. Conditions préalables à la fourniture du Service

Le Client s'engage à n'utiliser que des Terminaux IP ou softphones commandés via l'Interface Connexx. Chaque Site utilisant le Service doit disposer d'un Lien d'Accès Internet dimensionné pour supporter la charge des communications en voix sur IP (VoIP) ; ce Lien d'Accès n'a pas à être nécessairement souscrit auprès de Connexx.

Le Client s'assure que son réseau informatique local est en capacité de supporter la charge liée à la VoIP et met en œuvre les mesures nécessaires à sa protection contre toute attaque externe.

Le Service de ligne softphone, destiné à un usage fixe mais utilisable via une connexion Wi-Fi, 4G ou 5G, ne saurait se substituer à un service de téléphonie traditionnel pour l'acheminement des appels d'urgence ; le Client doit prévoir des dispositions alternatives à cet effet.

Connexx assure l'affectation des ressources en numérotation ainsi que les opérations de portabilité demandées par le Client. Le Client demeure seul propriétaire du droit d'usage de ses numéros, lesquels sont incessibles à un tiers.

5. Conditions d'utilisation du Service

Connexx peut proposer des forfaits de communications, notamment un forfait national et international illimité incluant un quota de renvoi d'appels (Fair-Use). Les forfaits ne s'appliquent pas aux usages de professionnels des télécommunications (centres d'appels, téléprospection, cartes prépayées) ni aux usages dépassant 250 numéros distincts appelés par mois ou trois communications simultanées par ligne.

Le Client est responsable de ses Comptes SIP et de toute utilisation réalisée avec ceux-ci ; il notifie immédiatement Connexx de toute perte, vol ou suspicion de compromission.

L'utilisation de systèmes automatisés d'appels ou de messages, ainsi que les échanges avec une plateforme technique, doivent respecter les identifiants d'appelant autorisés par le plan de numérotation ARCEP. Le Client s'engage à s'inscrire sur Bloctel avant toute campagne de prospection commerciale non sollicitée.

6. Engagement de niveau de service (SLA)

6.1. Objectif de disponibilité

Connexx s'efforce de maintenir le Service disponible au moins 99,85 % du temps sur un mois calendaire, pendant la période de couverture du lundi au vendredi de 8h à 18h (hors jours fériés et maintenances planifiées).

6.2. Compensation en cas de non-respect de l'objectif

Taux de disponibilité constaté	Compensation (% du montant mensuel facturé)
De 99,85 % à 99,5 %	5 %
De 99,5 % à 97 %	10 %
Moins de 97 %	20 %

Cette compensation, plafonnée à 20 % des sommes mensuellement dues au titre du Service, constitue le seul recours du Client en cas de non-respect du SLA et doit être demandée dans les trente (30) jours suivant le mois concerné.

7. Résiliation du Service

Le Service est résiliable par le Client à tout moment via l'Interface Connexx, sous réserve d'un éventuel délai de préavis communiqué à la commande. En cas de résiliation anticipée pendant la Période Initiale, le Client s'engage à payer les frais de résiliation correspondant à la totalité des mensualités restant dues, tout mois entamé étant dû.

8. Sanctions et pénalités

Connexx pourra suspendre immédiatement un Compte SIP en cas d'utilisation frauduleuse (piratage des lignes, du Compte SIP ou du Code d'Accès) ou d'acte de malveillance. En cas de manquement aux règles d'utilisation des numéros définies à l'article 5 ci-dessus, Connexx pourra appliquer une pénalité forfaitaire de deux mille (2 000) euros par numéro concerné et 0,02 € par tentative d'appel litigieuse, ainsi que refacturer toute pénalité appliquée à Connexx par un opérateur tiers.

9. Conditions financières

Par dérogation à l'Article 11 du Titre I, le Service de Téléphonie Hébergée est facturé à compter du mois suivant la commande.

10. Responsabilité

Outre les exclusions prévues à l'Article 18 du Titre I, Connexx n'est pas responsable en cas de piratage ou de suspicion de piratage des lignes ou du Code d'Accès, d'acte de malveillance du Client, d'intrusion externe sur le réseau informatique du Client, ou lorsque le Lien d'Accès ou les Équipements n'ont pas été commandés auprès de Connexx.

Chapitre 4 – Ligne VGA Analogique

1. Objet

Les présentes Conditions Particulières définissent les conditions dans lesquelles Connexx fournit au Client un Service de ligne téléphonique analogique en Vente en Gros d'Abonnement (« VGA »).

2. Définitions

« **VGA (Vente en Gros d'Abonnement)** » Opération commerciale entre l'opérateur historique de télécommunications (Orange) et Connexx, permettant à ce dernier de commercialiser un accès raccordé au réseau téléphonique historique.

« **Accès VGA analogique** » Ligne téléphonique analogique raccordée au réseau de l'opérateur historique et commercialisée par Connexx dans le cadre du Service.

« **Groupement d'Accès** » Ensemble de lignes analogiques regroupées à la même adresse pour des raisons de traitement d'appels ou de gestion.

3. Description du Service

Le Service consiste à fournir au Client un raccordement en mode analogique au réseau téléphonique de l'opérateur historique, avec les services traditionnels associés (présentation du numéro, etc.). Les lignes analogiques sont généralement utilisées pour connecter des postes téléphoniques, des télécopieurs, des terminaux de paiement, des systèmes d'alarme ou des machines à affranchir ; elles peuvent également servir de support à un lien ADSL en dégroupage partiel. Connexx propose également, en option, des numéros directs (SDA).

Les communications vers les numéros spéciaux ou d'urgence restent acheminées par l'opérateur historique, mais sont facturées par Connexx. La souscription du Service entraîne la résiliation automatique de l'abonnement téléphonique et de la présélection éventuellement souscrits auprès de l'opérateur historique ; le Client ne pourra plus, une fois le Service actif, sélectionner un autre opérateur appel par appel.

4. Conditions préalables à la fourniture du Service

Le Service VGA analogique est fourni sur une ligne analogique existante du Site, ou un groupement de lignes analogiques, disposant d'un contrat de raccordement actif auprès de l'opérateur historique. Le Client mandate Connexx pour effectuer, en son nom, les démarches nécessaires à la migration de la ligne existante vers le Service VGA.

Ne sont pas éligibles au Service : les accès supportant un poste d'exploitation de l'opérateur historique, les accès en cours de création, de résiliation, de renumérotation ou de déménagement, les accès faisant l'objet d'une commande haut débit en cours de traitement, les accès temporaires, ainsi que les cabines et publiphones.

5. Conditions d'utilisation du Service

L'utilisation de systèmes automatisés d'appels ou de messages, ainsi que les échanges avec une plateforme technique réalisés depuis la ligne VGA, doivent respecter les identifiants d'appelant autorisés par le plan de numérotation ARCEP. Le Client s'engage à s'inscrire sur Bloctel préalablement à toute campagne de prospection commerciale non sollicitée, conformément au Code de la consommation.

6. Engagement de niveau de service (SLA)

6.1. Objectif de disponibilité

Connexx s'efforce de maintenir le Service disponible au moins 99,85 % du temps sur un mois calendaire, pendant la période de couverture du lundi au vendredi de 8h à 18h (hors jours fériés et maintenances planifiées).

6.2. Compensation en cas de non-respect de l'objectif

Taux de disponibilité constaté	Compensation (% du montant mensuel facturé)
De 99,85 % à 99,5 %	5 %
De 99,5 % à 97 %	10 %
Moins de 97 %	20 %

Cette compensation, plafonnée à 20 % des sommes mensuellement dues au titre du Service, constitue le seul recours du Client en cas de non-respect du SLA et doit être demandée dans les trente (30) jours suivant le mois concerné.

7. Obligations du Client et sanctions

Le Client s'engage à respecter et faire respecter par ses Utilisateurs les conditions d'utilisation et de territorialité définies dans le plan national de numérotation de l'ARCEP, ainsi qu'à ne pas porter atteinte au réseau de l'opérateur historique (notamment via l'usage de passerelles ou de Simbox détournant le trafic fixe vers mobile). Tout manquement pourra donner lieu à une pénalité forfaitaire de deux mille (2 000) euros par numéro concerné et 0,02 € par tentative d'appel litigieuse.

8. Conditions financières

Le Service est facturé à compter du mois suivant la commande. Selon le Bon de Commande, les lignes VGA peuvent inclure un forfait national illimité (appels fixes nationaux) ou un forfait full illimité (appels fixes et mobiles nationaux et un ensemble de destinations internationales), ces forfaits étant réservés à un usage conversationnel professionnel standard et ne s'appliquant pas aux usages de professionnels des télécommunications ni au-delà de 150 numéros distincts appelés par mois.

9. Responsabilité

Outre les exclusions prévues à l'Article 18 du Titre I, Connexx n'est pas responsable en cas de piratage ou de dysfonctionnement de la plateforme de communication du Client, d'intrusion externe sur son réseau informatique, ou lorsque les équipements utilisés n'ont pas été commandés auprès de Connexx.

Chapitre 5 – Service Trunk SIP

1. Objet

Les présentes Conditions Particulières définissent les conditions dans lesquelles Connexx fournit au Client un Service de Trunk SIP, permettant de raccorder l'autocommutateur téléphonique du Client (IPBX/PABX) au réseau de l'Opérateur en voix sur IP.

2. Définitions

« **Trunk SIP** » Dispositif permettant à une entreprise disposant d'un standard téléphonique d'utiliser la VoIP pour faire transiter ses appels entrants et sortants à partir d'une connexion Internet.

« **Canal(aux)** » Communications simultanées (entrantes et sortantes) transitant par le Trunk SIP.

« **Compte SIP** » Identifiant et mot de passe nécessaires pour connecter l'équipement du Client à la plateforme Trunk.

« **IPBX / PABX** » Équipement téléphonique gérant automatiquement les communications entre postes internes et externes, reposant respectivement sur la VoIP (IPBX) ou sur le réseau téléphonique commuté (PABX).

« **Passerelle** » Périphérique réseau permettant de convertir en temps réel des appels entre le réseau téléphonique commuté et le réseau IP.

« **SIP (Session Initiation Protocol)** » Protocole utilisé pour gérer les sessions de voix sur IP entre les Utilisateurs du Client.

« **VoIP (Voice over Internet Protocol)** » Transport des communications téléphoniques voix sur réseau IP.

3. Description du Service

Le Service Trunk SIP permet, au moyen d'un Compte SIP, de passer et de recevoir des appels via le réseau de l'Opérateur. Sa mise en œuvre nécessite un équipement compatible SIP (IPBX, solution Microsoft Teams ou tout logiciel équivalent assurant l'acheminement des appels), ou un PABX associé à une Passerelle rendant l'installation compatible avec le protocole SIP.

Le Service comprend la livraison d'un Compte SIP ainsi qu'un nombre de Canaux simultanés maximum (somme des appels entrants et sortants). Le Client choisit, sous sa responsabilité, le nombre de Canaux adapté à sa configuration, que celle-ci repose sur un site unique (« Trunk Monosite ») ou plusieurs sites (« Trunk Multisite »).

Le Service peut être associé aux fonctionnalités suivantes : renvoi de numéros SDA, renvoi global, ou gestion Multisite permettant de couvrir plusieurs Sites du Client avec un seul Compte SIP. Une offre de téléphonie Teams est également disponible, associant le Trunk SIP à la solution Microsoft Teams, l'IPBX étant dans ce cas hébergé par Microsoft.

4. Conditions préalables à la fourniture du Service

Chaque Site utilisant le Service doit être raccordé à Internet via un Lien d'Accès suffisamment dimensionné pour supporter la charge de la VoIP. Ce Lien d'Accès peut être commandé auprès de Connexx ou d'un fournisseur tiers, sous réserve pour le Client de s'assurer de sa compatibilité avec le Service.

Le Client est responsable de la protection de son réseau informatique contre toute attaque externe, ainsi que de la compatibilité et du paramétrage de son équipement SIP, de son routeur, de son pare-feu ou de sa passerelle (fournis ou non par Connexx) avec le Service Trunk SIP ou, le cas échéant, avec le Service de téléphonie Teams.

Connexx assure l'affectation des ressources en numérotation ainsi que les opérations de portabilité demandées par le Client, étant précisé que la portabilité des numéros fixes peut nécessiter un délai de plusieurs semaines, sans que la responsabilité de Connexx puisse être engagée à ce titre. Le Client demeure seul titulaire du droit d'usage de ses numéros, lesquels sont incessibles à un tiers.

5. Conditions d'utilisation du Service

Connexx propose notamment deux formules de forfait illimité : un forfait national fixe (appels vers les destinations fixes nationales) et un forfait national fixe et mobile incluant un ensemble de destinations internationales. Ces forfaits ne s'appliquent pas aux professionnels des télécommunications (centres d'appels, téléprospection, cartes prépayées), ni lorsque le Trunk SIP achemine plus de 300 numéros distincts ou plus de 40 heures de communication par Canal et par mois, ni en cas de mutualisation du Trunk

entre plusieurs clients ou de renvoi d'appel permanent au-delà de 2 heures de Fair-Use. Les communications ne respectant pas ces conditions sont facturées à la minute au tarif en vigueur.

Le Client est responsable de l'usage de ses Comptes SIP et notifie immédiatement Connexx en cas de perte, de vol ou de suspicion d'accès non autorisé. L'utilisation de systèmes automatisés d'appels ou de messages, ainsi que les échanges avec une plateforme technique, doivent respecter les identifiants d'appelant autorisés par le plan de numérotation ARCEP. Le Client s'engage à s'inscrire sur Bloctel préalablement à toute campagne de prospection commerciale non sollicitée.

6. Engagement de niveau de service (SLA)

6.1. Objectif de disponibilité

Connexx s'efforce de maintenir le Service disponible au moins 99,85 % du temps sur un mois calendaire, pendant la période de couverture du lundi au vendredi de 8h à 18h (hors jours fériés et maintenances planifiées).

6.2. Compensation en cas de non-respect de l'objectif

Taux de disponibilité constaté	Compensation (% du montant mensuel facturé)
De 99,85 % à 99,5 %	5 %
De 99,5 % à 97 %	10 %
Moins de 97 %	20 %

Cette compensation, plafonnée à 20 % des sommes mensuellement dues au titre du Service, constitue le seul recours du Client en cas de non-respect du SLA et doit être demandée dans les trente (30) jours suivant le mois concerné, dans les conditions et limites de l'Article 14 du Titre I (dont la clause de limitation aux montants effectivement obtenus par Connexx auprès de l'Opérateur).

7. Obligations du Client, suspension et pénalités

Le Client s'engage à respecter et à faire respecter par ses Utilisateurs les conditions d'utilisation et de territorialité définies par le plan national de numérotation de l'ARCEP. Connexx pourra suspendre immédiatement un Compte SIP en cas d'utilisation frauduleuse (piratage du Trunk SIP, du Code d'Accès ou de l'équipement IPBX/PABX du Client) ou d'acte de malveillance.

En cas de manquement aux règles d'utilisation des numéros ou de fraude avérée, Connexx pourra appliquer une pénalité forfaitaire de deux mille (2 000) euros par numéro concerné et 0,02 € par tentative d'appel litigieuse, ainsi que refacturer toute pénalité qui serait appliquée à Connexx par un opérateur tiers.

8. Conditions financières

Le Service Trunk SIP est facturé mensuellement à échoir. Pour toute commande passée en cours de mois, la facturation est établie au prorata du nombre de jours restant dans le mois et adressée le mois suivant la commande.

9. Responsabilité

Outre les exclusions prévues à l'Article 18 du Titre I, Connexx n'est pas responsable des problèmes liés au réseau informatique du Client, du piratage ou du dysfonctionnement de la plateforme de communication du Client, des équipements ou Liens d'Accès non commandés auprès de Connexx, du piratage ou de la perte des Comptes SIP, d'actes de malveillance du Client ou de ses Utilisateurs, ou d'une intrusion externe sur le réseau informatique du Client.