

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE SERVICES OPÉRATEUR CONNEXX — DSTNY

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 dont l'exploitation technique, l'acheminement du trafic et l'infrastructure réseau sont assurés par un opérateur de télécommunications tiers, la société Dstny, titulaire des autorisations et déclarations requises auprès de l'ARCEP (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 9 et 10 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) ;
- 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, et du Catalogue Tarifaire de l'Opérateur en vigueur, transmis au Client lors de sa commande.

## 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.

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 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 10.

### Article 2 – Définitions

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

« **Opérateur** » Désigne la société Dstny, 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.

« **Opérateur Historique** » Désigne l'opérateur de télécommunications historique (Orange), sur le réseau duquel s'appuient notamment les Services VGA et certains Liens d'Accès filaires.

« **Catalogue Tarifaire** » Désigne la grille tarifaire de l'Opérateur, regroupant les prix, engagements de durée, options et modalités spécifiques applicables à chaque Service, transmise au Client lors de sa commande et disponible sur demande auprès de Connexx.

« **Compte SIP / Trunk SIP** » Désigne la liaison virtuelle et les identifiants permettant d'interconnecter l'autocommutateur du Client (IPBX/PABX) au réseau de l'Opérateur pour l'émission et la réception d'appels en VoIP.

« **Anomalie Majeure** » Désigne un dysfonctionnement entraînant la coupure totale d'un Service.

« **GTR (Garantie de Temps de Rétablissement)** » Désigne, dans le cadre d'un contrat de support, l'engagement définissant le délai maximum de rétablissement d'un Service après signalement d'une Anomalie Majeure.

« **IMS (Interruption Maximale de Service)** » Désigne le cumul annuel des interruptions de service d'un Lien d'Accès garanti, exprimé en heures.

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

« **Utilisateur(s)** » Désigne toute personne physique à laquelle le Client a consenti la jouissance de tout ou partie des Services souscrits, sous sa responsabilité.

### Article 3 – Souscription aux Services

Toute souscription à un Service est subordonnée à l'acceptation des présentes CGV Opérateur, des Conditions Particulières applicables (Titre II) et du Catalogue Tarifaire en vigueur. L'acceptation

électronique d'un devis ou d'un Bon de Commande vaut acceptation de ces documents et marque l'ouverture administrative du dossier du Client.

En tout état de cause, le paiement de la première facture par le Client vaut acceptation définitive des termes du Contrat.

#### **Article 4 – Entrée en vigueur du Contrat**

Le Client déclare être âgé d'au moins 18 ans ou, s'il agit pour le compte d'une personne morale, disposer des pouvoirs nécessaires pour l'engager. Le Client communique à Connexx des informations exactes et à jour (raison sociale, SIRET, coordonnées, informations bancaires), à défaut de quoi Connexx pourra annuler la souscription.

Le Contrat est réputé souscrit à compter de l'acceptation électronique du devis ou du Bon de Commande correspondant.

#### **Article 5 – Tarifs des Services et évolution tarifaire**

Les Services sont facturés selon les tarifs indiqués au Catalogue Tarifaire en vigueur à la date de signature du Bon de Commande, exprimés hors taxes.

Les tarifs peuvent être modifiés par Connexx, qui en informe préalablement le Client par tout moyen, dans un délai raisonnable et au moins un (1) mois avant leur entrée en vigueur. En cas de hausse tarifaire, le Client dispose d'un délai de trente (30) jours suivant cette notification pour résilier le Service concerné, sans indemnité, par lettre recommandée avec accusé de réception ; à défaut, la nouvelle tarification est réputée acceptée. Cette faculté de résiliation ne s'applique pas lorsque la hausse résulte d'une évolution réglementaire, d'une décision d'une autorité administrative ou judiciaire, ou d'une cause échappant au contrôle de Connexx et de l'Opérateur.

#### **Article 6 – Facturation et modalités de paiement**

Les abonnements sont facturés d'avance (à terme à échoir), à l'exception des consommations hors forfait qui sont facturées à terme échu. La facturation démarre à la livraison du Service ; la première facture est calculée au prorata temporis. Toute facture est adressée mensuellement par voie électronique ou postale.

Pour les Liens d'Accès, à défaut de contestation du bon fonctionnement de la liaison par le Client dans les trois (3) jours suivant sa livraison, celle-ci est réputée fonctionnelle et la facturation démarre de plein droit.

Tout retard de paiement entraîne, après mise en demeure restée infructueuse, la majoration de la somme due de quarante (40) euros au titre des frais de gestion des impayés, et de vingt (20) euros en cas de rejet de prélèvement, sans préjudice de la faculté de suspension prévue à l'Article 12.

Connexx pourra demander au Client la constitution d'un dépôt de garantie, notamment en cas d'incident de paiement ou d'évolution significative de sa consommation, dans des conditions et un montant proportionnés, ajustés périodiquement en fonction de la facturation réelle et restitués au Client en l'absence de litige, dans un délai de deux (2) mois suivant la fin de la dernière commande en vigueur.

#### **Article 7 – Collaboration entre les Parties – Mandat**

Le Client s'engage à fournir à Connexx toute information nécessaire à l'exécution du Contrat et à collaborer de bonne foi avec Connexx et l'Opérateur pour la fourniture des Services.

Par la souscription à un Service, le Client donne mandat à Connexx pour effectuer, en son nom et pour son compte, auprès de l'Opérateur et, le cas échéant, de l'Opérateur Historique, toutes les opérations nécessaires à la fourniture du Service (notamment les démarches de dégroupage, dévalidation ou portabilité). Si les informations transmises par le Client s'avèrent incomplètes ou erronées et entraînent un refus, un retard ou un surcoût facturé par l'Opérateur ou l'Opérateur Historique, ce surcoût pourra être répercuté au Client, sans que la responsabilité de Connexx puisse être recherchée à ce titre.

## **Article 8 – Interruption et rétablissement de Service**

Le Client signale toute Anomalie Majeure au support de Connexx, qui ouvre un ticket d'incident référencé par un identifiant unique et le transmet à l'Opérateur pour qualification et traitement. Le Client fournit toutes les informations nécessaires à la localisation et à la résolution de l'incident.

Lorsque le Service concerné bénéficie d'une Garantie de Temps de Rétablissement (GTR) ou d'un engagement d'Interruption Maximale de Service (IMS), les délais et pénalités applicables sont ceux consentis par l'Opérateur à Connexx et précisés au Titre II pour chaque Service, ainsi qu'au Catalogue Tarifaire. Les interruptions liées à une maintenance programmée, notifiée au moins deux (2) jours à l'avance, ne sont pas prises en compte dans le calcul des engagements de niveau de service.

## **Article 9 – Statut d'intermédiaire de Connexx – Relation avec l'Opérateur**

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.

## **Article 10 – Responsabilité**

### ***10.1. Répartition de responsabilité entre Connexx et l'Opérateur***

Conformément au statut d'intermédiaire de Connexx décrit au Préambule et à l'Article 9, 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.

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 (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).

### **10.2. 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 les indemnités qu'elle obtiendrait effectivement à ce titre. Cette obligation constitue une obligation de moyens et non de résultat.

### **10.3. Plafond de responsabilité**

En tout état de cause, la responsabilité de Connexx, au titre de sa propre mission d'intermédiaire comme au titre du reversement visé à l'Article 10.2, est plafonnée, pour l'ensemble des Services souscrits par un même Client et pour toute la durée du Contrat, au montant maximum que Connexx est elle-même en droit de recouvrer auprès de l'Opérateur pour des faits similaires, ce plafond ne pouvant en tout état de cause excéder sept mille cinq cents (7 500) euros par Client. 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.

### **10.4. 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.

## **Article 11 – Force majeure**

Aucune des Parties ne pourra être tenue responsable d'un manquement à ses obligations résultant d'un événement de force majeure, notamment : intempéries exceptionnelles, catastrophes naturelles, incendies, grèves, actes de terrorisme ou de sabotage, défaillance imputable à un tiers opérateur ou fournisseur de l'Opérateur, ou toute restriction imposée par la loi ou une autorité compétente. Aucun événement de force majeure ne dispense le Client de son obligation de paiement des sommes dues. Si l'évènement se prolonge au-delà de trois (3) mois, chaque Partie pourra résilier le Service concerné sans indemnité.

## **Article 12 – Suspension**

Connexx pourra suspendre, sans préjudice de son droit de résilier le Contrat, tout ou partie d'un Service en cas de non-paiement d'une facture à son échéance et après mise en demeure restée infructueuse pendant huit (8) jours, ou en cas d'utilisation frauduleuse, abusive ou non conforme aux présentes. Les redevances et forfaits restent dus pendant toute la période de suspension imputable au Client.

## **Article 13 – Résiliation**

Chaque Partie pourra résilier de plein droit le Contrat ou l'un des Services, en cas d'ouverture d'une procédure collective à l'encontre de l'autre Partie, sous réserve des dispositions légales applicables.

Connexx pourra résilier de plein droit le Contrat, en tout ou partie, en cas de manquement du Client à l'une de ses obligations essentielles (notamment non-paiement, utilisation frauduleuse ou anormale, absence de trafic pendant deux mois consécutifs, fausse déclaration), moyennant un préavis de quinze (15) jours notifié par tout moyen écrit, sans indemnité au profit du Client.

Après la période d'engagement initiale, le Client peut résilier un Service à tout moment, sous réserve du préavis éventuellement applicable indiqué au Titre II ou au Catalogue Tarifaire.

### **Article 14 – 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 peuvent être communiquées à l'Opérateur dans la stricte mesure nécessaire à la fourniture technique des Services.

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](mailto:contact@connexxgroupe.com).

### **Article 15 – Évolution des Services et des réseaux**

L'Opérateur peut faire évoluer les caractéristiques techniques des Services ou de ses réseaux pour des raisons technologiques ou réglementaires. Connexx en informe le Client dans les meilleurs délais dès qu'elle en a connaissance, dans les conditions de l'Article 15.

### **Article 16 – Support**

Connexx assure un support de premier niveau pour toute question relative à la commande, la facturation ou l'utilisation des Services, et relaie les demandes techniques du Client au support de l'Opérateur dans les meilleurs délais.

### **Article 17 – Transfert des droits et obligations**

Le Client ne pourra céder ou transférer tout ou partie de ses droits et obligations au titre du Contrat sans l'accord écrit préalable de Connexx. Connexx pourra librement céder tout ou partie de ses droits et obligations, notamment dans le cadre d'une réorganisation, sous réserve d'en informer le Client au moins trente (30) jours à l'avance.

### **Article 18 – 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 19 – Compensation**

Tout montant dû par le Client à Connexx pourra être compensé avec tout montant dû par Connexx au Client, à quelque titre que ce soit.

### **Article 20 – Modification des CGV Opérateur**

Connexx pourra faire évoluer les présentes CGV Opérateur, notamment pour tenir compte des évolutions légales, réglementaires ou techniques. Toute modification substantielle non tarifaire portant sur un élément essentiel du Contrat sera notifiée au Client selon les modalités et délais prévus à l'Article 5.

**Article 21 – Nullité partielle – Non-renonciation**

Si l'une des stipulations des présentes CGV Opérateur devait être déclarée nulle ou inopposable, les autres stipulations demeureraient 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 22 – Notifications**

Sauf stipulation contraire, toute notification au titre du Contrat est effectuée par écrit (remise en main propre, courrier affranchi, télécopie ou message électronique) à l'adresse communiquée par chaque Partie.

**Article 23 – Loi applicable – Attribution de juridiction**

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.

Il est rappelé que les Services décrits ci-après sont techniquement conçus, installés et exploités par l'Opérateur (Dstny), et que Connexx les commercialise auprès du Client sous sa propre marque en qualité de revendeur. Les modalités opérationnelles, tarifaires et les engagements de niveau de service précis de chaque Service sont détaillés dans le Catalogue Tarifaire de l'Opérateur, transmis au Client lors de sa commande, et s'inscrivent dans le cadre de la répartition de responsabilité définie à l'Article 10 du Titre I.

### Chapitre 1 – Lien d'Accès Internet FTTH

---

#### 1. Objet

Les présentes Conditions Particulières définissent les conditions dans lesquelles Connexx fournit au Client un Lien d'Accès à Internet en fibre optique jusqu'à l'abonné (FTTH), permettant d'accéder à Internet et d'échanger des données depuis un Site équipé.

#### 2. Description du Service

Le Lien d'Accès FTTH permet au Client d'accéder à Internet à haut débit via un réseau de fibre optique déployé jusqu'au Site. Le Service peut être souscrit seul ou en complément d'autres Services de communication (Trunk SIP, Téléphonie Hébergée, etc.).

#### 3. Mandat et mise en service

Par la souscription du Service, le Client donne mandat à Connexx pour effectuer, en son nom et pour son compte, auprès de l'Opérateur ou de tout opérateur de réseau tiers, l'ensemble des opérations nécessaires à la fourniture du Lien d'Accès. Le Client autorise Connexx et l'Opérateur à transmettre aux tiers concernés (opérateur de réseau, opérateur historique) les informations déclaratives nécessaires à cette fin.

Le Client est responsable de l'installation de ses propres Équipements Terminaux et de la Desserte Interne nécessaires à la mise en service du Lien d'Accès, ainsi que des frais afférents. Il permet l'accès à ses locaux, durant les heures de travail habituelles, aux techniciens de l'Opérateur ou de ses sous-traitants pour les besoins de l'installation, de l'inspection ou de la maintenance.

À défaut de contestation écrite du bon fonctionnement du Lien d'Accès par le Client dans les trois (3) jours ouvrés suivant la réception du bon de livraison, ou en cas d'utilisation du Service à des fins d'exploitation, le Lien d'Accès est réputé mis en service tacitement.

#### 4. Conditions d'utilisation

Le Client demeure seul responsable, tant civilement que pénalement, des contenus stockés, transmis ou reçus via le Lien d'Accès. Il s'interdit de diffuser des contenus illicites, contraires à l'ordre public ou aux bonnes mœurs, ou portant atteinte aux droits de tiers, et s'engage à en informer ses Utilisateurs. Connexx et

L'Opérateur n'exerce aucun contrôle sur la nature ou le contenu des données transitant par le Lien d'Accès et ne sauraient être tenus responsables de leurs conséquences.

## 5. Engagement de niveau de service

Selon la nature du Lien d'Accès FTTH souscrit (garanti ou non garanti), l'Opérateur peut consentir une Garantie de Temps de Rétablissement (GTR) en cas d'Anomalie Majeure constatée après installation. Pour les Liens non garantis, le rétablissement s'effectue sans engagement de délai contractuel et n'ouvre droit à aucune pénalité. Pour les Liens garantis, le délai de rétablissement cible et les pénalités applicables en cas de dépassement sont ceux précisés au Catalogue Tarifaire ; le cumul mensuel des pénalités est en tout état de cause plafonné à une (1) redevance mensuelle par Lien d'Accès concerné.

Aucune pénalité n'est due lorsque l'interruption résulte d'un cas de force majeure, d'un fait du Client ou d'un tiers, d'un équipement non fourni par l'Opérateur, ou d'une perturbation du réseau d'un exploitant tiers auquel les installations de l'Opérateur sont raccordées.

## 6. Responsabilité

Outre les exclusions prévues à l'Article 10 du Titre I, la responsabilité de Connexx ne saurait être recherchée en cas de dysfonctionnement résultant d'une incompatibilité des Équipements du Client non fournis par l'Opérateur, d'un défaut d'installation ou de câblage réalisé par le Client, ou d'une insuffisance de la Desserte Interne dont la réalisation lui incombe.

# Chapitre 2 – Lien d'Accès Internet 4G/5G

---

## 1. Objet

Les présentes Conditions Particulières définissent les conditions dans lesquelles Connexx fournit au Client un Lien d'Accès à Internet reposant sur les réseaux mobiles 4G ou 5G, en accès principal, en accès de secours (redondance d'un Lien d'Accès filaire) ou en accès temporaire.

Ce Service ne fait pas l'objet, chez l'Opérateur, d'une fiche contractuelle dédiée distincte : ses modalités techniques et tarifaires précises (débits indicatifs, zones de couverture, frais de mise en service, durée d'engagement) sont fixées par le Catalogue Tarifaire de l'Opérateur en vigueur et par les conditions communiquées au Client lors de sa commande, lesquelles complètent les présentes.

## 2. Description du Service

Le Lien d'Accès 4G/5G permet, au moyen d'un routeur dédié équipé d'une carte SIM, de doter un Site d'un accès Internet reposant sur la couverture radio-mobile de l'Opérateur. Lorsqu'il est souscrit en complément d'un Lien d'Accès filaire (notamment FTTH), le Service peut fonctionner en mode secours : en cas d'incident détecté sur le lien filaire, le routeur bascule automatiquement sur le réseau mobile afin d'assurer la continuité de la connexion, avant de rebasculer sur le lien filaire dès son rétablissement.

La carte SIM associée au Service est exclusivement dédiée au routeur fourni dans le cadre du Service et ne peut être utilisée à d'autres fins. Le routeur ne peut pas être configuré en mode pont (« bridge ») et doit gérer la connexion selon le protocole prescrit par l'Opérateur pour l'accès fibre et l'accès 4G.

Le Client est expressément informé que le Service 4G/5G, notamment lorsqu'il est souscrit en formule de secours, ne permet pas de bénéficier de certaines fonctionnalités disponibles sur un Lien d'Accès filaire dédié, telles que la gestion de VLAN, la qualité de service (QoS) priorisée ou un serveur VPN. Le Service est

fourni sans engagement de débit ni garantie de couverture à l'intérieur des bâtiments, ces éléments dépendant de la zone de couverture du réseau mobile de l'Opérateur au droit du Site.

### 3. Conditions préalables et mise en service

Le Client déclare avoir vérifié, préalablement à la souscription, l'adéquation du Service avec ses besoins et la qualité de réception du signal 4G/5G au sein du Site concerné. Les Équipements nécessaires (routeur, antenne) doivent être installés dans un environnement propice à la réception du signal radio, conformément aux préconisations transmises par Connexx. Des frais de paramétrage et d'expédition du routeur peuvent être facturés lors de la mise en service, selon les modalités précisées au Catalogue Tarifaire.

La facturation du Service débute à la date de mise à disposition de la carte SIM et de l'Équipement associé, telle qu'indiquée au bon de livraison.

### 4. Conditions d'utilisation

Le Client demeure seul responsable des contenus transmis via le Lien d'Accès 4G/5G, dans les mêmes conditions que celles prévues pour le Lien d'Accès FTTH au Chapitre 1 des présentes.

### 5. Résiliation

Sauf stipulation contraire au Bon de Commande, le préavis de résiliation applicable au Service est d'un (1) mois. Lorsque le Service est souscrit en option de secours associée à un Lien d'Accès FTTH, sa résiliation est liée à celle du Lien d'Accès principal.

### 6. Responsabilité

Outre les exclusions prévues à l'Article 10 du Titre I, Connexx n'est pas responsable d'une dégradation du Service liée à la qualité de couverture radio du Site, à un défaut d'alimentation électrique de l'Équipement, à l'utilisation d'un routeur ou d'une carte SIM non fournis par l'Opérateur, ou à l'absence de fonctionnalités (VLAN, QoS, VPN) non disponibles sur ce type d'accès.

## Chapitre 3 – 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 »), permettant à ses Utilisateurs d'émettre et de recevoir des communications vocales, SMS, MMS et d'échanger des données sur le réseau mobile de l'Opérateur.

Ce Service ne fait pas l'objet, chez l'Opérateur, d'une fiche contractuelle dédiée distincte : les formules, volumes inclus, seuils d'usage raisonnable (« Fair-Use ») et conditions d'itinérance précis sont fixés par le Catalogue Tarifaire de l'Opérateur en vigueur et par les conditions communiquées au Client lors de sa commande, lesquelles complètent les présentes et priment sur toute indication générale ci-après.

### 2. Description du Service

Le Service de Ligne Mobile comprend la mise à disposition d'une carte SIM (ou eSIM selon les réseaux) associée à un numéro mobile, au choix du Client soit par portabilité d'un numéro existant, soit par

attribution d'un nouveau numéro. Le réseau mobile utilisé, parmi ceux disponibles auprès de l'Opérateur, est précisé à la souscription.

Chaque formule comprend un volume d'appels, de SMS/MMS et de données mobiles, avec un accès en 4G ou 5G selon l'option souscrite. Les caractéristiques précises de chaque formule (volumes, destinations incluses, seuils de Fair-Use, conditions d'itinérance, possibilité de changement de forfait ou de réseau) sont détaillées au Catalogue Tarifaire, que le Client reconnaît avoir consulté avant souscription.

Une option de convergence fixe-mobile peut être proposée en complément d'une Ligne Mobile associée à un Service de Téléphonie Hébergée (cf. Chapitre 4), permettant de piloter la ligne mobile de l'Utilisateur depuis le standard téléphonique d'entreprise et de bénéficier d'un forfait unique pour les appels vers la France depuis l'ensemble des terminaux de l'Utilisateur.

### **3. Conditions d'utilisation**

Le Client s'engage à faire un usage personnel et professionnel raisonnable du Service, conforme aux seuils d'usage raisonnable (Fair-Use) précisés au Catalogue Tarifaire. Sont en tout état de cause considérées comme des utilisations abusives : l'usage à des fins de revente ou de commerce, l'utilisation du Service comme passerelle de réacheminement de communications (Simbox), ou l'usage dans le cadre d'une installation assimilable à un centre d'appels. En cas d'usage abusif constaté, Connexx pourra facturer les communications concernées au tarif en vigueur, suspendre l'option d'illimité, voire suspendre la ligne concernée.

Le Client demeure responsable de ses cartes SIM et notifie immédiatement Connexx en cas de perte, de vol ou de suspicion d'utilisation frauduleuse.

### **4. Portabilité et gestion de la numérotation**

La portabilité entrante d'un numéro mobile n'est réalisable que si le numéro est actif et si le Client a signé le mandat de portabilité requis ; les délais de programmation et de réalisation applicables sont ceux communiqués par Connexx lors de la commande. En cas de création d'un nouveau numéro, celui-ci est attribué par l'Opérateur lors de l'activation. Le Client demeure responsable de l'exactitude des informations transmises à cette fin. Les numéros affectés au Client sont incessibles à un tiers, à titre gratuit ou onéreux.

### **5. Responsabilité**

Outre les exclusions prévues à l'Article 10 du Titre I, Connexx n'est pas responsable des variations de couverture du réseau mobile, des surcoûts liés à un usage non maîtrisé de l'itinérance par le Client, ni des conséquences d'une utilisation du Service non conforme à sa destination.

## **Chapitre 4 – 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 »), service de commutation privée mutualisé et hébergé par l'Opérateur, dispensant le Client de l'acquisition et de la maintenance d'un autocommutateur (PABX/IPBX) propre.

Ce Service ne fait pas l'objet, chez l'Opérateur, d'une fiche contractuelle dédiée distincte : les niveaux de licence, leurs fonctionnalités précises, les options disponibles et leurs tarifs sont fixés par le Catalogue

Tarifaire de l'Opérateur en vigueur et par les conditions communiquées au Client lors de sa commande, lesquelles complètent les présentes et priment sur toute indication générale ci-après.

## 2. Description du Service

Le Service Centrex permet au Client de bénéficier d'un standard téléphonique virtuel hébergé par l'Opérateur, accessible via des postes IP, softphones, applications mobiles ou un portail web, selon la licence souscrite. Il inclut l'attribution de numéros géographiques ou non géographiques, la conservation des numéros existants sous réserve de faisabilité de portabilité, ainsi qu'un socle de fonctionnalités de téléphonie d'entreprise (gestion des appels, présentation du numéro, messagerie vocale).

Plusieurs niveaux de licence peuvent être proposés par utilisateur, offrant un accès progressif aux fonctionnalités (téléphonie standard, applications logicielles de type softphone, intégration aux outils métiers du Client tels que CRM ou Microsoft Teams). Le détail de chaque niveau de licence, ses fonctionnalités précises et son tarif figurent au Catalogue Tarifaire.

Le Service peut être complété d'options décrites au Catalogue Tarifaire, telles que la gestion de groupements d'appels, un serveur vocal interactif (SVI), une application de type standardiste, ou un tableau de bord de pilotage.

Une option d'enregistrement des appels peut être disponible par utilisateur, permettant la capture et le stockage sécurisé des appels entrants et sortants, pour une durée d'archivage précisée au Catalogue Tarifaire. Le Client est seul responsable, à ce titre, d'informer préalablement les utilisateurs et interlocuteurs de l'enregistrement des conversations, de garantir aux personnes concernées l'exercice de leurs droits d'accès et de suppression, et de ne pas conserver les enregistrements au-delà de la durée légalement autorisée. Connexx et l'Opérateur déclinent toute responsabilité en cas d'utilisation non conforme de cette option par le Client.

## 3. Conditions préalables et installation

Le fonctionnement du Service nécessite un Lien d'Accès Internet dimensionné pour supporter la charge de la voix sur IP ainsi que des terminaux compatibles ; le Client demeure responsable du bon état de son installation téléphonique et de son réseau local, une installation éteinte ou défaillante empêchant l'acheminement des appels par le Service. Le Client communique à Connexx, préalablement à l'installation, un descriptif de ses locaux et de sa structure, afin de permettre à l'Opérateur d'évaluer la faisabilité et de préparer le déploiement.

Chaque licence utilisateur permet un nombre déterminé d'appels simultanés (entrants et sortants), mutualisé entre les utilisateurs du Client selon les modalités précisées au Catalogue Tarifaire ; ce nombre peut être augmenté par la souscription d'options complémentaires.

## 4. Conditions d'utilisation

Le Client s'engage à faire un usage raisonnable du Service, conforme aux seuils d'usage précisés au Catalogue Tarifaire, et notamment à ne pas exploiter d'activité assimilable à un centre d'appels sans en avoir informé Connexx. Le Client s'engage également à respecter le plan national de numérotation de l'ARCEP pour l'identification des appels sortants et les règles de prospection commerciale non sollicitée (inscription sur Bloctel préalable à toute campagne).

Une licence ou une option commandée et non activée par le Client dans le délai précisé par l'Opérateur pourra être résiliée automatiquement.

## 5. Résiliation

La désactivation d'une licence depuis l'interface de gestion du Service entraîne sa résiliation. Le Service étant facturé à échoir, tout mois entamé est dû. Une modification de licence ou de forfait est assimilée à une résiliation suivie d'une nouvelle souscription.

## 6. Responsabilité

Outre les exclusions prévues à l'Article 10 du Titre I, Connexx n'est pas responsable en cas de dysfonctionnement lié à l'installation téléphonique ou au réseau informatique du Client, à un défaut de compatibilité des terminaux non fournis par l'Opérateur, à un délai de portabilité imputable à l'opérateur donneur, ou à une utilisation non conforme de l'option d'enregistrement des appels par le Client.

# Chapitre 5 – 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. Description du Service

Le Service VGA consiste en la fourniture, par l'Opérateur, d'un service de téléphonie fixe bas débit via le raccordement au réseau commuté de l'Opérateur Historique, complété d'une offre de sélection du transporteur et des options associées. L'acheminement des appels éligibles est assuré par l'Opérateur ; l'acheminement des appels vers des numéros spéciaux reste assuré par l'Opérateur Historique.

## 3. Conditions d'accès

Le Service peut être proposé sur les accès suivants, existants ou à créer : accès analogique isolé ou groupement d'accès analogique, identifié par un numéro de désignation (ND) et supportant un contrat de raccordement avec l'Opérateur Historique. Le Client mandate Connexx pour effectuer, en son nom, les démarches nécessaires à la migration de sa ligne existante vers le Service VGA.

## 4. Conditions d'utilisation

Les identifiants d'appelant utilisés depuis la ligne VGA doivent respecter le plan national de numérotation de l'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.

## 5. Conditions financières

Les modes opératoires, options et tarifs associés au Service VGA sont précisés au Catalogue Tarifaire de l'Opérateur.

## 6. Responsabilité

Outre les exclusions prévues à l'Article 10 du Titre I, Connexx n'est pas responsable des interruptions imputables au réseau de l'Opérateur Historique, ni des conséquences d'une résiliation automatique des offres antérieurement souscrites par le Client auprès de l'Opérateur Historique, laquelle résulte du principe même du Service VGA.

## Chapitre 6 – 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 propre du Client (IPBX/PABX) au réseau de l'Opérateur en voix sur IP.

### 2. Description du Service

Le Service Trunk SIP permet d'émettre et de recevoir des communications téléphoniques vocales en voix sur IP au moyen d'une connexion IP s'interfaçant avec le standard téléphonique propre du Client. Les communications sont acheminées via le réseau Internet ; ce Service est distinct de la ligne téléphonique fonctionnant sur le réseau téléphonique commuté.

Le Client calibre son Trunk SIP en souscrivant un nombre de canaux simultanés, chaque canal permettant soit un canal mixte (appel entrant ou sortant), soit un canal dédié aux seuls appels entrants, ces deux types de canaux ne pouvant être mixés au sein d'un même Trunk. Si le Client émet ou reçoit simultanément plus d'appels que de canaux souscrits, les appels excédentaires ne pourront être acheminés ; le Client peut à tout moment demander l'ajout de canaux supplémentaires. Un Trunk SIP peut être décliné en version chiffrée (TLS/SRTP), notamment pour une intégration avec Microsoft Teams, selon les modalités et tarifs précisés au Catalogue Tarifaire.

Le Service comprend, selon la formule souscrite : l'attribution de numéros géographiques ou non géographiques par l'Opérateur, distincts le cas échéant des numéros de l'Opérateur Historique et incessibles à un tiers ; la conservation des numéros existants du Client sous réserve de faisabilité de portabilité ; et les appels illimités ou au compteur vers les destinations précisées au Catalogue Tarifaire.

### 3. Conditions préalables à la fourniture du Service

Afin de bénéficier du Service, le Client doit disposer d'une installation téléphonique répondant aux spécifications techniques communiquées par l'Opérateur lors de l'étude préalable, ainsi que d'un contrat de maintenance ou d'un collaborateur compétent pour l'administrer. Le Client est informé que si son installation téléphonique est éteinte ou défectueuse, les appels ne pourront être acheminés via le Service.

Le Client, ou toute personne compétente qu'il aura habilitée, doit être présent le jour de l'installation pour procéder à l'interfaçage du Service avec son installation téléphonique, celle-ci demeurant sous son entière responsabilité.

### 4. Conditions d'utilisation

Le Client reconnaît notamment comme des utilisations abusives du Service : l'usage à des fins autres que professionnelles normales, une consommation de communications manifestement disproportionnée, l'usage à titre de passerelle de réacheminement de communications, la cession ou revente du Service, ou l'utilisation vers des plateformes bénéficiant d'une rémunération liée à la durée des appels. Les identifiants d'appelant utilisés doivent respecter le plan national de numérotation de l'ARCEP. Le Client s'engage à s'inscrire sur Bloctel préalablement à toute campagne de prospection commerciale non sollicitée.

## **5. Portabilité**

La portabilité d'un numéro fixe national suppose que le numéro à porter soit actif et que le Client ait signé le mandat de portabilité requis, permettant à l'Opérateur d'effectuer les démarches nécessaires auprès de l'opérateur donneur.

## **6. Conditions financières**

Le Service Trunk SIP est facturé selon les modalités et tarifs précisés au Catalogue Tarifaire de l'Opérateur, en fonction du nombre de canaux souscrits et des destinations incluses.

## **7. Responsabilité**

Outre les exclusions prévues à l'Article 10 du Titre I, Connexx n'est pas responsable des dysfonctionnements liés à l'installation téléphonique propre du Client, à l'incompatibilité de son PABX/IPBX ou de sa passerelle avec le Service, ni des conséquences d'un défaut de protection du réseau informatique du Client contre une intrusion externe.