

Conditions Particulières – Service de téléphonie hébergée

Version. 03.2025

Article 1. OBJET

Les présentes Conditions Particulières ont pour objet de définir les conditions selon lesquelles Axantis (ci-après « le Prestataire ») fournit à son Client le Service de téléphonie hébergée.

Article 2. DEFINITIONS

Les termes suivants assortis d'une lettre majuscule sont définis dans les Conditions Générales de Vente et de Services du Prestataire (ci-après « CGVS »), dans les présentes conditions particulières ou ont la signification qui leur est donnée ci-après :

« **Compte SIP** » désigne le couple constitué d'un nom d'utilisateur et d'un mot de passe qui permet d'identifier l'utilisateur sur le réseau de l'opérateur lorsqu'il tente d'émettre et recevoir des appels.

« **Défaillance** » désigne l'indisponibilité manifeste et durable d'un Service ou d'un élément de Service rendant son utilisation impossible.

« **Fair-Use** » désigne le quota mis en place par le Prestataire durant lesquels le renvoi d'appels sont inclus dans les forfaits.

« **Identifiant d'appelant** » désigne le numéro renseigné et présenté par l'équipement lors de l'émission d'un appel au destinataire. Ce numéro est également utilisé pour identifier l'origine, et la qualité de l'appelant. « **Lien d'Accès** » désigne une liaison de télécommunications permettant de relier le Site au réseau internet.

« **Lien d'Accès** » désigne une liaison de télécommunications permettant de relier le Site au réseau internet.

« **Opérateur affectataire** » désigne le gestionnaire des ressources en numérotation.

« **Plateforme technique** » désigne une infrastructure physique ou logicielle exploitée par un opérateur de communications électroniques ou un tiers qui rend possible l'envoi et la réception, directe ou indirecte, par un destinataire des appels ou messages dans le cadre d'une prestation liée à un service de communications électroniques. Elle est notamment utilisée pour les échanges voix et messages entre le Client et sa clientèle (RDV, SAV, livraison etc...).

« **Routeur** » désigne le matériel qui sert d'intermédiaire pour assurer le routage des paquets IP entre deux ou plusieurs réseaux en fonction des adresses IP.

« **SACEM** » ou « **Société des Auteurs, Compositeurs et Éditeurs de Musique** » est la société de gestion collective des droits d'auteur d'œuvres musicales.

« **Service(s)** » désigne la ou les prestations fournies par le Prestataire et décrites à l'article 3.

« **Serveur FTP** » ou « Serveur File Transfer Protocol » désigne un logiciel qui permet de transférer des fichiers par Internet ou par le biais d'un réseau informatique local entre deux ordinateurs.

« **Site(s)** » désigne les locaux physiques du Client dans lesquels le ou les Service(s) doivent être installés.

« **Serveur Vocal Interactif** » ou « **SVI** » désigne le Service permettant l'accueil, l'analyse de données des appels et l'orientation de l'appelant vers la bonne destination.

« **Système automatisé d'appels ou d'envois de messages** » ou « **Système automatisé** » désigne un système émettant des appels ou des messages de manière automatique vers un ou plusieurs destinataire(s) conformément aux instructions établies pour ce système.

« **Terminaux IP** » désignent l'équipement qui, utilisant la technologie IP, permet la connexion au réseau le Prestataire en vue d'émettre et recevoir des communications.

« **Utilisateur** » désigne un utilisateur du Client. Le Client est entièrement responsable des agissements de ses Utilisateurs.

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

Article 3. DESCRIPTION DU SERVICE

3.1 Service de Téléphonie Hébergée

Le Service de Téléphonie Hébergée est un service téléphonique permettant d'acheminer via le réseau les communications téléphoniques en provenance ou à destination des numéros du Client. Le service Téléphonie Hébergée permet également de bénéficier, via la plateforme de Service, de fonctionnalités de téléphonie.

Ce Service comprend la livraison d'un Compte SIP, fonctionnant avec des Terminaux IP et/ou des applicatifs fournis par le Prestataire.

3.2 Services associés

Le Service de Téléphonie Hébergée peut s'accompagner de services associés décrits dans le Bon de Commande comme notamment :

- Gestion de groupement d'appels
- Tableau de bord pour piloter sa téléphonie
- Applications de communications unifiées et/ou softphone
- Service de pont de conférence
- Service mail to fax; fax to mail
- Serveur Vocal Interactif
- Service de messagerie vocale
- Service de couplage téléphonie informatique avec intégration CRM (en option)

3.3 Musique personnalisée

Dans le cadre du Service, des musiques libres de droits sont par défaut fournies, le Client a par ailleurs la possibilité de charger des musiques personnalisées.

Le Client est expressément informé que la diffusion de musique à un public est soumise à une déclaration auprès de la SACEM. (<https://clients.sacem.fr/autorisations/musique-d-attente-telephonique>).

Le Client s'engage à respecter les dispositions du Code de la propriété Intellectuelle et fera son affaire personnelle de toute réclamation ou action de tiers pouvant survenir du fait des musiques qu'il aura sélectionné.

3.4 Service Smart Record (en option)

Smart Record est une option disponible sur le Service de Téléphonie Hébergée ainsi que le Service associé Gestion de groupements d'appels et permet l'enregistrement des appels entrants et sortants des utilisateurs. Ce Service permet la capture, le stockage sécurisé et l'accès aux enregistrements émis et reçus par l'utilisateur via l'interface d'administration des services. Les enregistrements sont couplés à une Intelligence Artificielle (AI) qui permet de générer une retranscription textuelle de la conversation téléphonique.

3.4.1 Fonctionnalités du Service Smart Record

Le Service Smart Record fournit les informations suivantes à propos des appels faisant l'objet d'un enregistrement :

- L'objet de l'appel ;
- Une synthèse de la conversation ;
- Une analyse de l'humeur de l'appel basée sur la retranscription.

Le Service Smart Record permet l'enregistrement des appels selon deux (2) modes :

- Le mode « Toujours » : tous les appels entrants et sortants font l'objet d'un enregistrement ;
- Le mode « A la demande » : une action de la part du Client est requise pour sélectionner les appels devant faire l'objet d'un enregistrement.

Le Client peut disposer d'une interface web de consultation des enregistrements, en lecture seule, dans la mesure où ces derniers sont stockés sur l'infrastructure gérée par le Prestataire.

Les enregistrements peuvent également être stockés à fréquence régulière sur un serveur FTP distant fourni par le Client.

3.4.2 Conditions d'utilisation du Service Smart Record

L'utilisation de l'option Smart Record est soumise aux conditions suivantes :

- Dès le début de l'appel, le Client doit impérativement informer les parties prenantes de l'enregistrement de l'appel, conformément à la législation en vigueur via un message vocal au début de la communication téléphonique.
 - Un message générique a ainsi été créé, par défaut pour répondre aux exigences légales en la matière, le Client ne pouvant pas le désactiver lorsque l'enregistrement des appels se fait « *A la demande* ». Lorsque l'enregistrement des appels se fait en mode « *Toujours* », le Client peut demander au Prestataire de supprimer le message générique créé par défaut, sous réserve que soit détecté l'ajout d'un message d'annonce alternatif créé par le Prestataire et/ou le Client.
 - En outre, le Prestataire s'est assuré que, techniquement, le fait de déclencher un enregistrement doit nécessairement déclencher l'annonce d'un message aux personnes présentes à la communication (que le Prestataire soit l'auteur de cette annonce ou que ce soit le Client qui l'ait généré).
- Les enregistrements sont stockés sur des serveurs sécurisés dédiés pour une durée paramétrable par le Prestataire et/ou le Client, allant d'un (1) à cent-quatre-vingts (180) jours, à l'issue de laquelle les enregistrements seront automatiquement supprimés. Les enregistrements sont téléchargeables par le Client, et pourront donc être conservés pour une durée déterminée par la politique de conservation des données du Client, dans le respect de la réglementation sur la durée de conservation. La responsabilité relative à la fixation de la durée de conservation des enregistrements incombe exclusivement Client lorsque ce dernier réalise le stockage.
- L'accès aux enregistrements et aux informations associées est limité aux utilisateurs et à la personne désignée par le Client en tant que superviseur, ce dernier étant seul responsable des accès et de l'éventuel usage desdites informations.

Le Client est informé de la nécessité de procéder à un échantillonnage obligatoire des enregistrements, afin d'éviter un enregistrement systématique et continu des conversations téléphoniques, conformément aux obligations légales et réglementaires en vigueur, le Client demeurant à ce titre entièrement responsable.

La responsabilité du Prestataire et du fournisseur du service ne pourront en aucun cas être recherchées en cas de non-respect par le Client des obligations légales et réglementaires applicables aux enregistrements.

Le Client est seul responsable de la gestion des enregistrements des conversations téléphoniques, y compris leur accès, de leur utilisation et de leur suppression (si téléchargés). Le Prestataire décline toute responsabilité en cas de perte, de vol ou d'utilisation frauduleuse desdits enregistrements et des données attachées à ces derniers.

Le Client peut choisir d'activer ou de désactiver cette option à tout moment en se rendant sur l'interface d'administration des services.

La facturation liée à la souscription de l'option Smart Record et de la licence associée se fait de manière unitaire, indépendamment du fait que le Service Smart Record soit associé à plusieurs Services distincts.

Article 4. OPTIONS DU SERVICE

Les options du Service sont susceptibles d'évoluer et seront communiquées par le Prestataire au Client le cas échéant.

Article 5. CONDITIONS PREALABLES A LA FOURNITURE DU SERVICE

5.1 Téléphones et softphone IP

Le Client s'engage à n'utiliser que des Terminaux IP et softphone IP commandés *via* le Prestataire afin d'assurer l'accès des Services.

Le Client peut acheter ou louer les Terminaux IP ou matériels selon les modalités décrites dans le Bon de Commande ou dans les CGVS. L'utilisation de Terminaux IP ou softphone tiers entraîne automatiquement une facturation à la minute non comprise dans les forfaits proposés par le Prestataire.

La ligne softphone est un Service de téléphonie destiné à un usage fixe, mais s'appuyant sur tout type de connexion internet (Wi-Fi, 4G ou 5G) pour l'acheminement des communications.

Ce Service fonctionne via une application disponible sur smartphone et tablette (Android ou iOS) ou ordinateur (Windows ou MacOS).

Chaque ligne softphone bénéficie d'un numéro de téléphone fixe (géographique), et permet uniquement d'émettre et de recevoir des communications voix en France métropolitaine, sous réserve d'accès à une connexion internet (Wi-Fi, 4G ou 5G).

Compte tenu de l'état de l'art et de la nature et de la diversité des moyens techniques les services de communications fournis dans le cadre de la ligne Softphone ne sauraient remplacer les services de téléphonie traditionnels en ce qui concerne l'acheminement des appels à destination des services d'urgence. Il appartient au Client de prendre des dispositions de communications alternatives afin de s'assurer qu'il demeure en mesure d'émettre des appels d'urgence.

5.2 Lien d'accès

Afin de bénéficier des Services, le Client doit s'assurer que chacun de ses sites est raccordé à internet *via* un Lien d'Accès. Le Lien d'Accès doit être calibré afin de supporter la charge supplémentaire induite par les appels VoIP. Le Lien d'Accès ne devra pas forcément être commandé auprès du Prestataire.

5.3 Réseau du Client

Le Client devra s'assurer que le réseau informatique des Sites sur lequel sera utilisé les Services, est capable de supporter la charge supplémentaire induite par les appels VoIP et permet le raccordement des Terminaux IP. Le Client devra mettre en place toutes les mesures afin de protéger son réseau informatique contre toute attaque extérieure (piratage ...).

5.4 Gestion des ressources en numérotation

5.4.1 Affectation des numéros

L'Utilisateur est informé que l'opérateur affectataire, la société Sewan, est responsable de l'affectation des ressources en numérotation ainsi que de leur gestion. Ainsi, l'Opérateur affectataire s'engage à affecter au Client les ressources en numérotation mobile qui lui seront commandées par le Prestataire pour le compte d'un Client.

5.4.2 Portabilité

Afin de permettre à l'Utilisateur de conserver son numéro tout en changeant d'opérateur, le Prestataire se charge de faire effectuer les portabilités pour le compte du Client.

La portabilité des numéros fixes étant soumise à des contraintes inhérentes à ce type d'opérations, un délai de plusieurs semaines peut intervenir avant que la portabilité ne soit mise en œuvre. Le Client devra prendre toutes les précautions qu'il jugera nécessaires afin d'anticiper les conséquences potentielles sur son activité. Le Prestataire ne peut intervenir en aucune façon ni sur le principe ni sur les délais de mise en œuvre de la portabilité pour les numéros fixe et ne pourra être tenue responsable du non-respect d'une quelconque date de mise en œuvre.

5.4.3 *Propriété des numéros*

Le Client n'acquiert aucun droit de propriété sur ces numéros qui sont incessibles. Le Client ne pourra en aucun cas céder à un tiers le ou les numéros qui lui ont été affectés ou pour lesquels il a demandé une portabilité.

5.4.4 *Utilisation des numéros en tant qu'identifiant d'appelant*

Le Client doit recevoir l'accord explicite préalable de l'Opérateur affectataire pour pouvoir utiliser un numéro en tant qu'identifiant d'appelant dans chaque appel ou message où il apparaît.

Dans le cas de figure où le Client ne peut rapporter la preuve de cet accord, il pourra faire l'objet des pénalités prévues à l'article 9.3 des présentes.

5.4.5 *Réclamation en cas de dysfonctionnement*

En cas de dysfonctionnement de la ressource en numérotation, le Client pourra contacter l'Opérateur affectataire à l'adresse email suivante : reclamations.numero@sewan.fr.

Article 6. CONDITIONS D'UTILISATION DU SERVICE

6.1 *Utilisation du Service : FORFAITS*

Le Prestataire met à disposition du Client des forfaits de communications et propose notamment le forfait suivant :

- Illimité Nationale fixe et mobile et un certain nombre de destinations vers l'international qui comprend :
 - La terminaison vers les appels nationaux fixe en illimité (appels vers des services de téléphonie en 01, 02, 03, 04, 05 et 09) ;
 - La terminaison vers les appels nationaux mobiles (appels vers des services de téléphonie en 06 et 07) ;
 - La terminaison vers les appels vers les destinations internationales indiquées sur le Bon de Commande, l'extranet du Prestataire ou sur demande du Client.
 - 5h de Fair-Use pour les renvois d'appels.

Le Client est informé que les forfaits proposés par le Prestataire ne s'appliquent pas dans les hypothèses suivantes :

- Pour les professionnels des télécommunications : opérateurs, téléboutiques, téléprospection, phoning, centre d'appels, cartes prépayées, services vocaux.
- Un utilisateur appelle au cours du mois plus de 250 numéros différents.
- Un utilisateur effectue un renvoi immédiat permanent (au-delà des 5h de Fair-Use).
- Un utilisateur utilise plus de trois appels simultanés ou a enregistré plus de trois équipements ou applications de communications (par exemple Softphone) en simultané.

Le Client est informé que la terminaison des appels ne répondant pas à ces critères sera facturée à la minute selon la tarification du Prestataire.

Le Client est expressément informé que le Prestataire se réserve le droit de d'établir une facture complémentaire et de suspendre immédiatement l'illimité sur ces Comptes SIP, en cas de non-respect de ces conditions ci-avant énoncées et/ou d'utilisation frauduleuse des Services.

6.2 *Modalités d'utilisation*

6.2.1 *Comptes SIP*

Le Client sera exclusivement responsable de ses Comptes SIP et de toute utilisation du Service avec ces derniers.

Le Client notifiera immédiatement au Prestataire la perte, le vol ou du fait qu'il a des raisons de croire qu'un Compte SIP a été découvert. S'il estime que cela est nécessaire, le Prestataire pourra désactiver et remplacer immédiatement un Compte SIP (ou demander au Client d'en choisir un nouveau).

Le Client supporte seul les conséquences de la perte ou le vol des Comptes SIP transmis par le Prestataire dans le cadre du Service, une présomption d'utilisation porte à ce titre sur le Client. Le Client a la responsabilité de surveiller toute utilisation abusive de ses Utilisateurs.

6.2.2 *Utilisations prohibées du Service*

6.2.4.1. Utilisations prohibées propres aux Systèmes automatisés d'appels ou d'envoi de messages

Le Client ou l'Utilisateur disposant d'un Système automatisé d'appels ou d'envoi de messages doit utiliser pour ce dernier uniquement des numéros ayant une des racines suivantes 0ZAB soit 0162, 0163, 0270, 0271, 0377, 0378, 0424, 0425, 0568, 0569, 0948 à 0949 inclus (« Numéros polyvalents vérifiés pour les systèmes automatisés ») en tant qu'Identifiant d'appelant.

L'utilisation de tout autre numéro est prohibée sauf exceptions prévues par l'ARCEP.

Dans tous les cas de figure, en ce compris les exceptions prévues par l'ARCEP, l'utilisation en tant qu'identifiant appelant des numéros mobiles à 10 chiffres par le Client ou l'Utilisateur pour un Système automatisé d'appels ou d'envoi de messages est interdite.

Le Client n'ayant pas respecté, ou dont l'Utilisateur n'aurait pas respecté les dispositions du présent article, pourra faire l'objet des pénalités prévues à l'article 9.3 des présentes.

6.2.4.2. Utilisations prohibées propres aux échanges avec une Plateforme technique

Le Client ou l'Utilisateur, pour l'usage de sa/ses Plateforme(s) technique(s), ne peut utiliser que des numéros disposant d'une des racines suivantes 0ZAB (0937, 0938) et 0ZABP (09390 à 09394 inclus) (Numéros polyvalent pour les échanges avec une Plateforme) en tant qu'Identifiant d'appelant.

Le Client n'ayant pas respecté, ou dont l'Utilisateur n'aurait pas respecté les dispositions du présent article, pourra faire l'objet des pénalités prévues à l'article 9.3 des présentes.

6.2.3 Appels téléphoniques à des fins de prospection commerciale non-sollicitée

La sollicitation d'un consommateur par voie téléphonique à des fins de prospection commerciale n'est autorisée que dans les limites des dispositions des articles D.223-9 et L223-1 et suivant du Code de la Consommation.

Le Client s'engage à s'inscrire sur le site Bloctel (<http://www.bloctel.gouv.fr/>) pour obtenir la liste des numéros qui ne souhaitent pas être contactés

En cas de non-respect des dispositions du Code de la consommation, outre les amendes administratives prévues par le même Code, le Client n'ayant pas respecté ou dont l'Utilisateur n'aurait pas respecté les dispositions du présent article pourra faire l'objet des pénalités prévues à l'article 9.3 des présentes.

Article 7. ENGAGEMENTS DE NIVEAU DE SERVICE (« SLA »)

En cas de Notification de Défaillance, le Prestataire s'efforcera sur un (1) mois calendaire, de rendre le Service disponible au moins 99,85% du temps (ci-après désigné l' « **Objectif de Disponibilité du Service** »), pendant la période de couverture du Service du lundi au vendredi, de 8 heures à 18 heures (hors jours fériés et hors périodes de maintenance programmées).

La disponibilité du Service se mesure en pourcentage et est calculée mensuellement (mois calendaire) comme suit :

$$\frac{\text{Disponibilité du Service en pourcent} = \frac{[\text{Nombre de minutes totales dans le mois} - \text{Temps d'indisponibilité en minute hors Evénements Excusables (tel que ce terme est défini ci-après) dans le mois}]}{\text{Nombre de minutes totales dans le mois}} \times 100$$

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

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

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

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

Les Objectifs de Disponibilité du Service ne s'appliquent pas si le Client n'a pas commandé ses Liens d'Accès et/ou ses Terminaux et/ou le Routeur via le Prestataire. Le Client fera son affaire personnelle de la compatibilité desdits Liens d'Accès et/ou Terminaux et/ou le Routeur avec les Services proposés par le Prestataire ou si le défaut constaté n'est pas un élément fourni et administré par le Prestataire. Par suite, en aucun cas, le Client ne pourra engager la responsabilité du Prestataire, pour quelque cause que ce soit s'agissant des éléments non fournis par le Prestataire.

Article 8. OBLIGATIONS DU CLIENT

En sus des dispositions stipulées dans les CGVS, le Client s'engage à respecter les conditions d'utilisation du Service décrites aux présentes, ainsi que l'ensemble des dispositions légales et réglementaires applicables, en ce compris, les conditions d'utilisation et de territorialité définies dans le plan national de numérotation de l'ARCEP.

Le Client s'interdit de mettre en œuvre et de permettre tout usage des Services qui pourrait porter atteinte au réseau de l'opérateur de télécommunication tel que, notamment :

- L'utilisation de « passerelle » ou de « simbox » dont l'objet est de détourner le trafic fixe vers mobile en trafic mobile vers mobile ;
- Les usages susceptibles de dégrader la qualité du fonctionnement de l'opérateur de télécommunications tels que les usages de type streaming (lecture en flux continu d'un fichier sans le télécharger), et peer-to-peer ou newsgroup (service permettant le partage entre utilisateurs de ressources mises à disposition par l'un d'eux ou d'un serveur sur le réseau).

Ainsi, en cas de non-respect desdites dispositions, et notamment des conditions d'utilisation et de territorialité définies dans le plan national de numérotation de l'ARCEP, le Client pourra se voir appliquer les pénalités prévues à l'article 9.3 des présentes.

Article 9. SANCTIONS ET PENALITES

9.1 Suspension des services

En complément des stipulations des CGVS s'agissant de la Suspension du Service, le Prestataire se réserve le droit de suspendre immédiatement le Compte SIP en cas d'utilisation frauduleuse notamment :

- En cas de piratage ou de suspicion de piratage des lignes (notamment par le vol ou la perte de Compte SIP) ;
- En cas de piratage ou de suspicion de piratage du Code d'Accès ;
- En cas d'actes de malveillance de la part du Client ou via un tiers.

9.2 Interruption de l'acheminement du trafic

En cas de non-respect des dispositions des articles 5.4.4, 6.2.2 et 6.2.3 des présentes ainsi qu'en cas de non-respect des conditions d'utilisation et de territorialité définies notamment dans le plan national de numérotation de l'ARCEP visés par l'article 8 des présentes, le Prestataire se réserve le droit d'interrompre l'acheminement des appels et des messages SMS/MMS du Client, sans délai et sans mise en demeure préalable ainsi que sans préjudice de tous dommages et intérêts auxquels elle pourrait prétendre.

9.3 Pénalités

En cas de tentatives et/ou de cas avérés de violation des dispositions des articles 5.4.4, 6.2.2 et 6.2.3 des présentes ainsi qu'en cas de tentatives et/ou de cas avérés de non-respect des conditions d'utilisation et de territorialité

définies dans le plan national de numérotation de l'ARCEP, et plus généralement en cas de tentatives et/ou de cas avérés de fraude, d'abus ou de manquement aux dispositions légales, réglementaires et déontologiques, le Prestataire se réserve le droit d'appliquer au Client les pénalités et sanctions suivantes :

- **Facturation d'une pénalité de deux mille (2 000) euros par numéro appelant.**
- **Facturation d'une pénalité de deux centimes (0,02) euro par tentative d'appel ou appel.**
- **Refacturation des pénalités appliquées au Prestataire par un autre opérateur**
- **Application de la tarification correspondant à une origine indéterminée pour les appels dont le pays d'origine du numéro de l'installation appelante ne correspond pas au pays d'origine du numéro présenté pour l'identification de l'appelant.**

Le Prestataire se réserve le droit d'appliquer l'ensemble des pénalités décrites ci-dessus de manière cumulative.

Tous les montants mentionnés dans le présent article sont exprimés en euros hors taxes.

Article 10. RESPONSABILITE

En sus des exclusions et limitations de responsabilité prévues dans les CCVS, ce dernier décline toute responsabilité du fait :

- Non-respect des présentes Conditions Particulières ;
- Le réseau informatique du Client n'est pas de la responsabilité du Prestataire ;
- Si les équipements n'ont pas été commandés via le Prestataire, ce dernier n'est pas responsable desdits équipements ;
- En cas de piratage ou de suspicion de piratage des lignes notamment par le vol ou la perte de Compte SIP ;
- En cas de piratage ou de suspicion de piratage du Code d'Accès ;
- En cas d'actes de malveillance de la part du Client ;
- En cas d'intrusion externe d'un tiers sur le réseau informatique du Client.

Signature