



## CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DE L'OFFRE SIPLEO® CLOUD

Version 5.0 – 1<sup>er</sup> Septembre 2022

L'utilisation par le Client de l'offre Sipleo® Cloud commercialisée par la société SDI entraîne nécessairement son acceptation des présentes conditions dont le Client reconnaît expressément avoir pris connaissance. Ces conditions prévalent sur toutes éventuelles conditions d'achat du Client qui n'auraient pas été expressément acceptées par SDI. Le Client est informé que SDI se réserve le droit de modifier unilatéralement les dispositions qui suivent, ainsi que celles du tarif applicable. Toute modification de ces dispositions sera opposable au Client dès sa communication et cela par quelque moyen que ce soit.

Les présentes conditions générales décrivent les conditions dans lesquelles le Client est autorisé à utiliser les fonctionnalités du standard téléphonique Sipleo®, à accéder aux services annexes fournis (maintenance, infogérance, sécurité...), et à utiliser les appareils téléphoniques fournis dans le cadre de cette offre.

Elles constituent, accompagnées de l'annexe tarifaire et éventuellement des conditions particulières, le contrat liant SDI au Client.

### 1. DEFINITIONS

Les termes débutant par une majuscule au sein des présentes conditions auront la signification qui leur est donnée ci-après :

« Offre » désigne l'offre Sipleo® Cloud composée de l'offre de base, telle que définie au tarif en vigueur au moment de la commande, à laquelle sera ajouté l'ensemble des services et options souscrits par le Client au cours de la période d'abonnement.

« Client » désigne l'entité juridique souscrivant le présent contrat pour ses besoins professionnels exclusivement, qu'il soit ou non considéré comme non-professionnel par le Code de la consommation.

« Client non-professionnel » désigne selon l'article L.221-3 du Code de la consommation, tout client personne morale qui contracte hors-établissement, dont le nombre de salariés est inférieur à 6 et pour lequel l'équipement n'entre pas dans le champ de l'activité principale.

« Société Affiliée » désigne toute société appartenant au groupe du Client, c'est-à-dire l'ensemble des sociétés et/ou des établissements détenus par le Client au sens de l'article L. 233-1 du Code de commerce ou toute société contrôlée par la société contrôlant le Client au sens de l'article L. 233-3 du Code de commerce. Une société ou un établissement qui ne satisfait plus cette définition cesse de plein droit d'être considérée comme une Société Affiliée, et ne peut en conséquence plus bénéficier de l'Offre souscrite par le Client.

### 2. OBJET

Les présentes conditions ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles SDI fournit l'Offre.

Conformément aux mentions figurant sur le bon de commande, cette Offre permet au Client de bénéficier de l'un ou de plusieurs des services suivants :

- De l'accès au réseau et au service téléphonique grâce au logiciel

Sipleo®

- De communications illimitées (fixes et mobiles) sur la France (hors DOM TOM)
- De la mise à disposition d'appareils téléphoniques fixes et DECT
- De l'accès internet
- D'outils de sécurité : firewall et VPN
- De services annexes : infogérance, maintenance et mise à jour.

Le Client déclare souscrire à l'Offre exclusivement pour son activité professionnelle, et l'utiliser pour ses seuls besoins propres. Il est cependant entendu que le Client peut souscrire l'Offre pour lui-même et toute Société Affiliée, pour autant qu'il déclare préalablement disposer des pouvoirs nécessaires à l'effet d'engager lesdites Sociétés Affiliées. Dans un tel cas, il déclare agir au nom et pour le compte des Sociétés Affiliées désignées, et se porte garant du respect des présentes conditions par ces Sociétés Affiliées et notamment de leur obligation d'acquitter les factures dues, pour autant qu'elles disposent de factures séparées. En cas de défaillance de l'une d'entre elles il sera tenu pour solidaire des obligations souscrites au nom de ces Sociétés Affiliées, notamment en termes de paiement.

### 3. DESCRIPTION DE L'OFFRE

SDI met en place les moyens techniques nécessaires au bon fonctionnement des services de l'Offre.

Il est cependant préalablement reconnu par le Client que celui-ci possède les compétences minimales nécessaires à l'utilisation de cette Offre.

A titre de rappel, il est précisé ici que l'ensemble des présentes conditions générales s'appliquent à l'Offre fournie initialement, et également à chaque évolution de cette Offre qui sera mise à la disposition du Client par



SDI (notamment après mise à jour du logiciel Sipleo ® ou modifications des appareils téléphoniques).

Selon l'Offre souscrite par le Client telle qu'indiquée dans le bon de commande, ce dernier pourra avoir accès aux services suivants :

- 3.1. Accès au réseau et au service téléphonique grâce au logiciel Sipleo ® (dans des conditions raisonnables).
- 3.2. Communications illimitées (fixes et mobiles) sur la France.  
Il est entendu que le Client s'engage à observer un comportement raisonnable dans le cadre de l'utilisation de l'Offre. Il s'interdit notamment de dépasser les limites de temps d'appel telles qu'indiquées au tarif, le nombre maximum de destinataires par canaux également indiqué au tarif, l'utilisation ininterrompue de l'Offre à l'aide d'un système de composition automatique des numéros, et plus généralement toute activité assimilée à celle d'un centre d'appels, même dans le cas où ce centre d'appels ne représenterait qu'une cellule dans l'entreprise du Client. Il s'interdit également toute revente de trafic à des tiers, y compris à des Sociétés Apparentées.
- 3.3. Mise à disposition d'appareils téléphoniques fixes et DECT.
- 3.4. Accès réseau internet ou privé selon différents types de raccordement (xDSL, Fibre, ...).
- 3.5. Outils de sécurité (UTM, Routeur/firewall).
- 3.6. Services annexes : maintenance, mise à jour, aide à l'usage, échange de matériel téléphonique (hors matériels non garantis).

Au cours de l'abonnement le Client pourra compléter les services souscrits initialement, via l'envoi d'un bon de commande complémentaire. Ces services seront délivrés conformément aux présentes conditions générales, le Client et SDI s'y trouvant donc automatiquement soumis dès la délivrance de ces nouveaux services. Le Client reconnaît que toute évolution des services composant l'Offre pourra donner lieu à une modification de la durée d'engagement, qui sera alors redéfinie pour l'ensemble de l'installation conformément aux dispositions du bon de commande complémentaire validé par les deux Parties.

#### 4. ENTREE EN VIGUEUR - DUREE

Sauf disposition contraire de la facture, la durée initiale du droit d'accès à l'Offre débute à compter de la date de mise en service indiquée au Client (ou à son partenaire revendeur). Elle s'achève à l'issue d'une période de trente-six (36) mois commençant le 1<sup>er</sup> jour du mois suivant la date de mise en service.

Les droits sont ensuite reconduits tacitement pour des périodes successives de :

- douze (12) mois, dans le cas où le matériel téléphonique reste inchangé à l'issue de la période arrivant à échéance,
- trente-six (36) mois si le matériel nécessite un changement à l'issue de la période,

et cela sauf cas de dénonciation par SDI ou le Client par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, adressée à l'autre partie au moins trois (3) mois avant l'expiration de la période contractuelle en cours.

Le Client aura également la possibilité de résilier l'abonnement de façon anticipée c'est-à-dire avant l'échéance prévue, mais restera alors redevable envers SDI de la totalité du montant des abonnements mensuels restant dus pour la durée totale de l'abonnement souscrit, ainsi que des autres éventuels frais prévus à l'article 15.2 des présentes.

#### 5. PRIX ET CONDITIONS DE PAIEMENT

##### 5.1 : Frais de mise en service et dépôt de garantie

###### a) Frais de mise en service

La mise en place de l'Offre est assujettie au paiement, lors de la commande initiale, de frais de mise en service forfaitaires exigibles conformément aux dispositions du tarif en vigueur au moment de la commande.

A ces frais de mise en service forfaitaires pourront s'ajouter les frais éventuels de désaturation dans le cas où la saturation des réseaux nécessiterait l'intervention d'un opérateur tiers sur les réseaux existants chez le Client. Dans un tel cas les frais exigés par l'opérateur tiers resteront entièrement à la charge du Client.

Il est par ailleurs rappelé que la fourniture de l'Offre par SDI est soumise à des conditions d'éligibilité techniques et géographique. Même si une pré-qualification technique sera effectuée avant la souscription de l'abonnement par le Client, la mise en service pourrait finalement être rendue impossible par ces conditions techniques ou géographiques particulières, notamment en cas de mauvaise qualité du cuivre, distance trop importante pour la fourniture d'un service de bonne qualité, saturation du réseau incontournable, zone géographique blanche.... Dans ce cas l'Offre ne pourrait être fournie au Client, SDI pouvant alors, sans versement d'aucune indemnité au Client, renoncer à fournir les services prévus, et la commande passée étant alors considérée comme résiliée de plein droit et sans autre formalité.

###### b) Dépôt de garantie

Un dépôt de garantie pourra être demandé par SDI au titre des matériels mis à la disposition du Client dans le cadre de l'Offre. Ce dépôt de garantie sera conservé pendant toute la durée de l'abonnement par SDI, sans intérêt. A la fin de l'abonnement, le dépôt de garantie sera restitué au Client ou viendra s'imputer sur les sommes dont il pourrait être redevable.

##### 5.2 : Abonnement mensuel

En contrepartie de l'accès à l'Offre fournie par SDI ou son partenaire revendeur, le Client s'engage à régler le montant de l'abonnement mensuel. Cet abonnement variera en fonction des forfaits et options choisis par le Client. Leur montant est précisé en annexe.

L'abonnement est facturé chaque mois à terme à échoir et payable à date de facture.

Les règlements s'effectueront exclusivement par prélèvement bancaire automatique.

Le Client devra informer SDI sans délai de toute modification concernant sa situation, notamment en cas de changement d'adresse ou de coordonnées bancaires.



Dans l'hypothèse où le Client solliciterait un financement auprès d'un organisme de crédit, il devra fournir une délégation de paiement (en version originale avec signature et tampon) à SDI afin de confirmer la prise en charge du financement par ledit organisme. L'Offre ne sera fournie au Client qu'après accord préalable et écrit de ladite délégation par SDI.

Dans l'hypothèse où SDI jugerait qu'il existe un doute raisonnable concernant la solvabilité du Client, elle pourra requérir la constitution de toute garantie financière qu'elle jugera adaptée avant la poursuite des services. Dans le cas où le Client refuserait la constitution de cette garantie, l'abonnement prendra fin sans qu'aucune indemnisation ne puisse être réclamée par le Client.

A défaut de paiement complet dans les soixante (60) jours suivant la date prévue au règlement, SDI pourra considérer l'abonnement comme résolu sans aucune formalité.

Dans ce cas, toutes sommes éventuellement versées par le client restera acquies à SDI.

### 5.3 : Facturation des communications hors forfait mensuel

SDI facturera en sus de l'abonnement mensuel l'ensemble des communications hors forfait qui seraient dues par le Client.

Ces communications feront l'objet d'un relevé de communications qui sera mis à la disposition du Client sur simple demande de sa part adressée à SDI. Les communications hors forfait émises et reçues pourront être comptabilisées dans les trois (3) mois suivant leur émission ou leur réception, ce décalage étant dû à la facturation faite par les opérateurs tiers à SDI.

En cas de litige relatif aux sommes dues par le Client au titre des communications hors forfait, celles-ci restent exigibles par SDI. Tout élément émanant des systèmes informatiques de SDI, ainsi que leur reproduction informatique, sont opposables en tant qu'élément de preuve au Client, qui le reconnaît expressément. A compter de sa date d'émission, le Client dispose d'un délai d'un (1) mois s'il désire contester la facture. Au-delà de ce délai, la facture est réputée acceptée sans réserve.

### 5.4 : Absence ou retard de règlement

En cas de non-paiement d'une facture à son échéance, SDI se réserve le droit, sans mise en demeure préalable, de suspendre immédiatement l'exécution des services, et ce jusqu'au complet paiement du prix.

Aucune compensation de créances ne pourra intervenir sans l'accord formalisé de SDI.

Tout retard de paiement donnera lieu, huit (8) jours après mise en demeure restée infructueuse, à l'application de pénalités de retard au taux de une fois et demi le taux de l'intérêt légal, calculées par jour de retard. Par ailleurs, tout retard de paiement donnera lieu à la perception d'une indemnité forfaitaire d'un montant de 40 euros, pour frais de recouvrement, telle que prévue par l'article L441-10 du Code de Commerce. Une indemnité complémentaire pourra par ailleurs être appliquée, sur justificatif, dans le cas où les frais de recouvrement exposés seraient supérieurs à la somme de 40 euros.

Enfin, par dérogation aux dispositions de l'article 1342-10 du Code Civil, il est expressément convenu que dans l'hypothèse où plusieurs factures seraient dues et que le Client procéderait à un règlement partiel, SDI sera libre d'imputer ledit règlement comme bon lui semblera.

### 5.5 : Modification ou Révision de tarif

a) Le tarif sera révisé chaque fois que le Client souhaitera ajouter de nouveaux services ou options à son abonnement en cours.

Dès lors qu'une option ou un service payant sera ajouté par le Client, son montant s'additionnera à celui de l'abonnement mensuel déjà en vigueur, à l'exception du premier mois de souscription où l'option ou le service nouvellement souscrit sera facturé prorata temporis pour le mois en cours.

Conformément aux dispositions de l'article 7 des présentes, tout ajout souscrit par le Client au cours de la période d'abonnement ne pourra par la suite être supprimé, quel que soit le nombre de mois restant à courir jusqu'au terme de l'engagement calculé conformément aux dispositions de l'article 4 des présentes, l'option ou le service nouvellement souscrit restera valable et payant jusqu'à l'échéance principale de l'abonnement.

b) SDI se réserve la possibilité de réviser le montant de l'abonnement mensuel en appliquant le nouveau tarif en vigueur, avec un préavis de deux (2) mois. L'augmentation du tarif sera néanmoins limitée à la variation de l'Indice des Prix de Vente des Services Français aux Entreprises Françaises (BtoB) – services de télécommunications filaires 010546158), étant entendu que la variation d'indice retenue sera celle observée sur l'ensemble de la période courant depuis la dernière révision de prix appliquée par SDI.

En cas de modification des services ou des appareils proposés les redevances pourront également être révisées, sans application des règles de variations d'indice telles qu'indiquées ci-dessus.

En cas de modification du montant de l'abonnement, cette modification sera communiquée au Client au plus tard deux (2) mois avant sa mise en application. Sauf instruction contraire du Client envoyée durant ce délai de deux (2) mois par lettre recommandée avec accusé de réception, les nouvelles conditions s'appliqueront de plein droit. Le désaccord du Client dûment notifié à SDI entraînera la résiliation de l'abonnement, avec toutes les conséquences décrites à l'article 15.2 des présentes conditions.

## 6. OBLIGATIONS DES PARTIES

### 6.1. Obligations de SDI

a) Obligation de conseil

Au titre de son devoir de conseil, SDI s'engage à conseiller le Client sur tout choix ou toute demande expressément formulée par le Client, et cela compte tenu de son expertise et de son intervention dans le cadre de l'abonnement souscrit.

b) Exécution des services par SDI

SDI s'engage à réaliser les services composant l'Offre selon les conditions visées aux présentes conditions générales. Elle s'engage à



apporter tout le soin en usage dans sa profession pour la réalisation de ces services. Il est cependant rappelé que la fourniture des services par SDI dépend de l'exécution par le Client de ses propres obligations contractuelles.

c) Confidentialité

Les données appartenant au Client et transmises à SDI où auquel cette dernière aura accès dans le cadre de l'Offre seront considérées par SDI et ses salariés comme confidentielles. SDI s'en interdit l'usage hors opérations de maintenance du site effectuées par un personnel restreint et habilité, pour elle-même ou au bénéfice d'un tiers quelconque.

Bien que SDI s'engage à faire le nécessaire pour limiter les risques, SDI ne pourra cependant être tenue pour responsable de la divulgation de ces données si une telle divulgation n'était pas liée directement à son intervention ou à celle de l'un de ses salariés (notamment en cas de piratage informatique).

6.2. Obligations du Client

a) Vérifications préalables à la souscription de l'Offre

Le Client a choisi l'Offre au regard de la documentation et des informations qu'il reconnaît avoir reçues de SDI ou de son revendeur.

Il appartient au Client d'évaluer de façon extrêmement précise ses propres besoins (notamment par la rédaction d'un cahier des charges qui est fortement recommandé), d'apprécier leur adéquation à l'Offre et de s'assurer qu'il dispose des compétences nécessaires à l'utilisation de l'Offre et des différents services ou options souscrits. Ainsi il reconnaît avoir choisi l'abonnement souscrit sous sa seule responsabilité et reconnaît ne disposer d'aucune action à l'encontre de SDI dans le cas où l'abonnement ou les services et options choisis ne répondraient pas parfaitement à ses besoins.

Il appartient également au Client de s'assurer que ses structures propres sont susceptibles de permettre l'utilisation de l'Offre. Il appartient enfin au Client de vérifier l'adéquation de l'Offre à son environnement technique.

b) Déclarations et agréments nécessaires à l'utilisation de l'Offre

Il appartient au Client d'obtenir l'ensemble des autorisations administratives et réglementaires ou des agréments, éventuellement nécessaires à la mise en œuvre de certaines options de l'Offre souscrite. Il en est ainsi notamment des obligations liées à l'application de la Loi relative aux fichiers et aux libertés (pour les informations nominatives gérées au moyen du système téléphonique mis en œuvre), ou encore des obligations existant vis-à-vis des employés ou des organes représentatifs des salariés (pour certaines fonctions telles l'écoute des conversations, le traçage des appels, ou l'écoute des messages enregistrés sur messagerie vocale quand elles sont utilisés par le Client).

Enfin, dans le cas où le Client souhaiterait utiliser des musiques d'attente ne figurant pas dans un catalogue de musiques libres de droits, il devra acquitter directement auprès des organismes nationaux gérant d'une part les droits des auteurs compositeurs et éditeurs de musique, et d'autre part ceux des producteurs associés, les redevances dues au titre de l'utilisation des musiques.

D'une façon générale, le Client restera seul responsable de l'utilisation inappropriée ou illégale des lignes de télécommunications qui sont mises à sa disposition dans le cadre de l'Offre. SDI ne pourra donc être tenue pour responsable de tout abus ou acte illégal qui serait commis par le

Client, ses préposés, ses sous-traitants ou toute autre personne même si celle-ci n'avait pas reçu de la part du Client l'autorisation d'accéder au réseau de télécommunication fourni.

c) Confidentialité des codes d'accès et mots de passe

L'ensemble des éléments permettant au Client de se connecter et de s'identifier dans le cadre de l'utilisation de l'Offre lui est personnel et confidentiel. Il est donc de la responsabilité du Client de conserver aux codes d'accès communiqués par SDI et mots de passe enregistrés par le Client la plus grande confidentialité et de ne les communiquer qu'à ses préposés ou sous-traitants ayant à en connaître. Il est également de la responsabilité du Client de les changer régulièrement et de s'assurer de l'usage qui en est fait. SDI ne pourra être tenue pour responsable des conséquences de toute divulgation de ces éléments, même si celle-ci était accidentelle.

d) Vérification

Le Client s'engage à permettre la vérification des conditions dans lesquelles l'installation téléphonique est utilisée, par toute personne mandatée à cette fin par SDI, en tout lieu et à tout moment. Il autorise ainsi SDI ou tout tiers mandaté par lui à accéder à ses locaux en sa présence ou celle de l'un de ses préposés.

e) Cession

Les présentes conditions sont conclues en fonction de la personne du Client. Le Client s'interdit donc expressément, sauf accord préalable écrit de SDI, de louer, sous-louer, céder, commercialiser ou de transmettre à tout tiers, y compris l'une quelconque de ses filiales, même à titre gratuit, tout ou partie des droits et/ou obligations qu'il tient des présentes conditions.

f) Assurance

Il est expressément demandé au Client de souscrire une assurance contre la perte, le vol, les dégâts électriques et les incendies. En effet, dans ces hypothèses, SDI ne sera en aucun cas tenue de mettre gratuitement à la disposition du Client un nouvel équipement, l'abonnement continuant par ailleurs à produire ses effets notamment en termes de facturation et de paiement. En cas de dommages survenant au matériel fourni par SDI au Client, ce dernier devra en aviser immédiatement SDI par écrit.

7. **COMMANDE**

Les commandes initiales font l'objet d'un bon de commande signé et envoyé par le Client à SDI, sur la base du modèle que cette dernière lui aura adressé, et comportant notamment la désignation et le prix de l'Offre et des différents services et options souscrits, les coordonnées du Client ainsi que les coordonnées de facturation et du contact technique. Ce bon de commande devra impérativement être accompagné de l'autorisation de prélèvement dûment remplie, et du RIB du Client. La commande ne pourra ainsi être prise en compte et honorée qu'une fois que l'ensemble des documents à fournir à SDI l'auront été.

Les informations, photos et graphismes présentés par SDI sur ses différentes documentations commerciales ne sont qu'indicatifs et n'engagent nullement SDI.



A partir du moment où le Client a envoyé sa commande, il est considéré comme ayant accepté en connaissance de cause et sans réserve les présentes conditions générales ainsi que les tarifs associés à l'Offre.

SDI se réserve le droit d'annuler ou de refuser toute commande d'un Client, notamment dans le cas où il existerait un litige technique, ou un litige relatif au paiement d'une commande antérieure, ou qu'elle l'estimerait insuffisamment solvable.

Les commandes additionnelles passées directement auprès de SDI ou par l'intermédiaire de l'interface de gestion du logiciel Sipleo ® engagent irrévocablement le Client dans les mêmes conditions que celles de la commande initiale. Par ailleurs tout ajout de service ou d'option souscrit par le Client au cours de la période d'abonnement ne pourra par la suite être supprimé ou réduit, et devra être poursuivi jusqu'à l'issue de l'abonnement dans les conditions de la commande additionnelle passée.

## 8. MISE EN SERVICE – RECEPTION

Dans le cadre de l'abonnement, SDI mettra à la disposition du Client du matériel de téléphonie spécifique compatible avec les services fournis dans le cadre de l'Offre. Le Client devra, en sa qualité de gardien, apporter tout le soin nécessaire à la conservation en bon état des matériels ainsi qu'à sa disposition pendant la durée de l'abonnement.

Dans le cas où le Client souhaiterait raccorder un autre équipement que celui fourni par SDI, cette dernière devra donner son accord préalablement à l'utilisation de cet équipement tiers, et ne pourra être tenue pour responsable de tous problèmes éventuels survenant dans l'utilisation de l'Offre. SDI se réserve le droit, dans un tel cas, de facturer hors forfait les communications passées grâce à cet autre matériel.

La prestation d'installation sur site est incluse dans l'Offre.

Elle sera effectuée à une date convenue d'un commun accord entre les Parties, et comprendra, selon l'Offre souscrite et telle que précisée dans le bon de commande :

- La création d'un accès réseau xDSL, fibre ou autres ;
- La mise en place des modems ;
- Les éléments de sécurité et de leur configuration (firewall, anti-virus...). Si le client a des besoins spécifiques, il devra les spécifier lors de sa commande pour validation par les services de SDI.
- La configuration d'éventuelles VPN IPSec, notamment dans le cas de liaisons multi-sites, et seulement pour les éléments fournis par SDI ;
- La livraison des équipements (postes fixe et mobile liés à l'Offre). Leur déploiement peut être à la charge du Client ;
- Le lien pour le raccordement au LAN. Les modifications nécessaires de ce dernier pour la prise en charge de Sipleo restent à la charge du Client ;
- La modification mineure de l'iPBX selon le scénario type fourni en amont par le Client et validé par les services de SDI ;
- L'installation éventuelle des logiciels Sipleo ® (SipleoAssist, Sipleo Supervisor ou SipleoMiXor) ;
- La formation de prise en mains, dont la durée ne pourra excéder deux (2) heures. Pour toute formation complémentaire,

une commande spécifique de prestation de formation devra être adressée à SDI.

Par ailleurs, une prestation d'installation de logiciels/télémaintenance pourra être effectuée dans un second temps selon l'appréciation des équipes de SDI.

Le Client devra également, à ses frais, mettre à la disposition de SDI les emplacements conformes aux pré-requis techniques que cette dernière lui aura communiquée préalablement à son intervention, y compris dans le cas où il serait nécessaire de procéder à la création d'une ligne analogique. Les prestations de desserte et de câblage interne du réseau informatique sont à la charge du Client qui devra les avoir effectuées avant la réalisation de la prestation d'installation réalisée par SDI. De la même façon si des travaux étaient rendus nécessaires en vue de l'installation des équipements de SDI (emplacement, alimentation électrique...), le Client devra les effectuer à ses frais avant la date d'intervention de SDI sur son site.

Toutes les interventions dues à un problème de câblage ou dépendant d'un élément/événement lié au Client seront facturées selon les tarifs en vigueur (sauf mention préalable inscrite au bon de commande).

La fourniture de l'Offre peut nécessiter la réalisation d'un dégroupage des lignes du Client. Ce dernier pourra avoir à fournir, à ses frais, sous un délai maximum de trente (30) jours à compter de la commande, une ligne analogique à SDI pour une utilisation dédiée. Le Client devra se charger d'en faire la demande auprès de son opérateur historique, et restera seul redevable des frais engendrés par la mise à disposition de cette ligne analogique (dégroupage, installation, résiliation, desserte interne...). Le Client reconnaît avoir été averti qu'une demande de dégroupage total peut entraîner la résiliation des services haut débit associés aux accès concernés par cette demande de dégroupage, ainsi que des perturbations sur les différents appareils qui pourraient être raccordés aux lignes dégroupées (ex : alarme, badgeuse, affranchisseuse...) et devra en faire son affaire.

Le Client pourra demander, lors de la souscription de l'Offre, la conservation de son ou ses numéro(s) de téléphone. Le Client devra communiquer l'ensemble des numéros concernés (y compris les lignes secondaires) faute de quoi les lignes et les numéros de ces lignes secondaires seront perdus. Le Client reconnaît avoir été informé que la mise en place d'une portabilité des numéros vaut résiliation de son abonnement auprès de son opérateur historique en ce qui concerne le(s) numéro(s) porté(s). Une telle portabilité ne pourra être effectuée que si le Client respecte un délai minimum d'un (1) mois entre sa demande de portabilité et la date prévue de mise en service de l'Offre. Faut de respecter ce délai, SDI ne pourra garantir la conservation des numéros, ni les conséquences qui pourraient découler de la perte de ces numéros qui seront à la charge exclusive du Client. Ce dernier assumera également les frais de la portabilité.

La date de mise en service sera définie d'un commun accord entre les Parties. SDI sera cependant éligible à facturer l'Offre à compter de la date de mise en service indiquée sur le procès-verbal d'installation remis par tout moyen par SDI au Client à l'issue de l'installation réalisée par SDI, sur le site du Client ou à distance. En l'absence de réserve émise par le Client par lettre recommandée avec demande d'avis de



réception dans les dix (10) jours suivant la réalisation de l'installation et la remise du procès-verbal au Client, les services fournis au titre de l'abonnement seront réputés acceptés.

Si, au cours de l'abonnement, le Client souhaitait changer les équipements de localisation, ou modifier le lieu de délivrance de l'Offre, il devra en informer préalablement SDI. Seront alors à la charge du Client les prestations de désinstallation et de relocalisation de l'ensemble de l'équipement effectuées par SDI afin de permettre la poursuite de l'Offre sur le nouvel emplacement. Ces modifications pourront également avoir pour conséquence de modifier la durée d'engagement, qui sera alors redéfinie pour l'ensemble de l'installation conformément aux dispositions du bon de commande validé par les deux Parties.

## 9. MODIFICATION DES CONDITIONS SPECIFIQUES

Outre la possibilité pour SDI de procéder à une modification de ses tarifs en cours d'abonnement dans les conditions indiquées à l'article 5.5, SDI pourra également être amenée à modifier le contenu de l'Offre ou les caractéristiques des services. SDI pourra notamment supprimer tout ou partie d'un service ou d'un matériel, et fera alors ses meilleurs efforts afin de proposer une solution de remplacement adaptée.

En cas de modification substantielle imposée par SDI sur ces derniers éléments, le Client pourra résilier l'abonnement dans un délai de trois (3) mois à compter de la notification de ces modifications par SDI, et cela après avoir démontré le caractère substantiel de l'élément modifié par SDI lors de son acceptation initiale de l'Offre. En l'absence d'opposition du Client dans ce délai, celui-ci sera réputé avoir accepté les nouvelles conditions applicables et celle-ci seront alors mises en œuvre par SDI.

Le numéro de téléphone attribué dans le cadre de l'Offre par SDI au Client pourra être modifié pour des raisons réglementaires, et cela sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnité ou puisse résilier l'abonnement en cours.

## 10. QUALITE DE SERVICE

SDI pourra librement décider de suspendre la réalisation des services, sans responsabilité de sa part, afin d'effectuer des opérations de mise à jour ou de maintenance sur son réseau ou les équipements, que celles-ci soient programmées ou non. Dans le cas où ces interventions seraient planifiées, il en avertira préalablement le Client en l'informant du délai d'indisponibilité estimatif, et fera son possible pour les effectuer en dehors des heures ouvrées. Il en sera de même en cas de changement, reconfiguration ou relocalisation des équipements lui permettant de fournir l'abonnement au Client.

Dans tous les cas SDI fera ses meilleurs efforts afin de rétablir le service au plus vite.

L'abonnement pourra également être suspendu dans le cas où SDI devrait respecter une instruction de l'autorité de régulation ou de toute autre autorité administrative ou judiciaire, qu'elle soit nationale ou communautaire.

Ces causes de suspension ne pourront être considérées comme un manquement contractuel de la part de SDI.

Le Client connaît le réseau Internet (un réseau ouvert et informel, constitué par l'interconnexion à l'échelle internationale de réseaux informatiques utilisant la norme TCP/IP, nul ne pouvant en garantir le bon fonctionnement dans son ensemble) et son mode de fonctionnement. Il reconnaît donc être informé du défaut de fiabilité du réseau Internet en termes de confidentialité et de sécurité. Il reconnaît également que la constitution même du réseau empêche quiconque de connaître le chemin emprunté par les données à un instant précis, de même que son éventuelle saturation ou l'indisponibilité du réseau. En conséquence c'est à ses risques et périls qu'il fera transiter par Internet des informations à caractère confidentiel.

## 11. GARANTIE ET MAINTENANCE

### 11.1. Garantie des équipements fournis

En cas de dysfonctionnement des équipements téléphoniques dument constaté par SDI, celle-ci procédera à l'échange standard des appareils en question sous réserve que le Client ne soit pas à l'origine des dysfonctionnements (ex : chute d'appareil, versement de corps étrangers sur l'appareil...). Les combinés, les batteries, les housses et les câbles ne sont pas garantis et leur échange restera à la charge exclusive du Client.

### 11.2. Garantie en contrefaçon

En cas de réclamation portant sur la contrefaçon par le logiciel Sipleo® d'un droit de propriété intellectuelle en France, SDI pourra, à son choix et à ses frais, soit remplacer ou modifier la totalité ou une partie quelconque du logiciel, soit obtenir pour le Client une licence d'Utilisation, pour autant que le Client ait respecté les conditions suivantes :

- que le Client ait accepté et exécuté l'intégralité de ses obligations aux termes du présent document,
- que le Client ait notifié à SDI, sous huitaine, par écrit, l'action en contrefaçon ou la déclaration ayant précédé cette allégation,
- que SDI soit en mesure d'assurer la défense de ses propres intérêts et de ceux du Client, et pour ce faire, que le Client collabore loyalement avec SDI en fournissant tous les éléments, informations et assistance nécessaires pour mener à bien une telle défense.

Dans le cas où aucune de ces mesures ne serait raisonnablement envisageable, SDI pourra unilatéralement décider de mettre fin à la licence du logiciel contrefaisant et rembourser au Client l'équivalent de trois (3) mois d'abonnement (hors communications hors forfait).

### 11.3. Maintenance téléphonique

Les demandes relatives à la maintenance devront être adressées par email à SDI à l'adresse suivante : support@sipleo.com.

Cependant en cas d'anomalie bloquante, c'est-à-dire d'anomalie paralysant complètement le trafic, ou présentant plus de 75% d'altération du service assuré normalement dans le cadre de l'Offre souscrite, ou encore affectant un service dont dépend l'activité opérationnelle du Client, le SAV pourra être joint par téléphone au : 0825 590 102.

Les demandes commerciales doivent être faites au numéro suivant : 0805 690 429.

Afin que le SAV soit en mesure de prendre en charge les demandes d'assistance, il est impératif que le Client fournisse, sous 2 jours ouvrés,



des détails précis concernant les problématiques rencontrées, et notamment les éléments suivants :

- Date et heure du problème observé
- Nature du problème observé
- Numéro de l'appelant et numéro appelé
- Poste qui a pris l'appel
- Circonstances dans lesquelles ce problème est survenu
- Toutes autres informations pouvant permettre un meilleur diagnostic

L'ensemble de ces éléments est en effet indispensable pour effectuer un diagnostic et informer rapidement le Client de la provenance de la difficulté (Sipleo®, lien internet, réseau opérateur, défaut de l'interlocuteur...).

#### 11.4. Télémaintenance

La prestation de télémaintenance vient en complément des prestations de maintenance effectuées par les moyens de communication usuels. Cette prestation de télémaintenance pourra être mise en œuvre par SDI, en parallèle de la prestation de maintenance téléphonique, notamment afin de procéder à la consultation ou au contrôle de données, la mise à jour unitaire ou en masse de données, au dépôt ou au rapatriement de fichiers, la résolution de problèmes bloquants, ou en cas d'incapacité pour SDI à reproduire l'anomalie ayant généré l'appel d'origine.

Le Client reconnaît, par les présentes, donner son autorisation préalable et permanente à ce type d'intervention, qui pourra être mis en œuvre par SDI sans information préalable au Client, et aussi souvent qu'elle l'estimera nécessaire. A cet effet, le Client devra réaliser le téléchargement de l'utilitaire nécessaire à la mise en œuvre de cette prestation de télémaintenance, directement depuis le site internet de SDI.

La télémaintenance est réputée être effectuée sur un environnement de production. Cependant, le Client peut exceptionnellement demander que SDI intervienne dans un environnement de test, mais cette prestation sera alors facturée par SDI au Client.

Le Client doit s'assurer que le matériel utilisé pour les besoins de la télémaintenance est adéquat et conforme aux préconisations de SDI et qu'il ne nuit ni ne ralentit l'intervention ; dans le cas contraire, l'intervention prendra immédiatement fin.

SDI n'est responsable ni de la qualité de la connexion ou de son bon fonctionnement, ni de l'équipement matériel du Client. Il appartient au Client de s'assurer qu'il est techniquement en mesure d'accéder au service de télémaintenance, et ce notamment par le respect des préconisations techniques faites par SDI.

Le Client est réputé procéder à la sauvegarde sur un support approprié de tous les fichiers logiciels et données de l'environnement concerné par les interventions de télémaintenance. Le Client assume seul tous les risques potentiels de ce type d'intervention s'il n'a pas réalisé de sauvegarde régulière.

SDI rétablira les données et/ou fichiers détruits ou détériorés du Client seulement lorsque cette destruction/détérioration lui est strictement imputable, et ce, dans la limite des éléments altérés depuis la dernière sauvegarde réalisée par le Client, sous réserve que cette dernière sauvegarde ait été réalisée dans les vingt - quatre (24) heures précédant ladite destruction ou détérioration. Dans le cas contraire, la responsabilité

de SDI se limitera à la réinstallation de la dernière sauvegarde que le Client lui fournira, le Client devant assumer à ses frais la remise à niveau de toutes les données.

#### 11.5. Déplacement sur site

Dans le cas où les opérations de diagnostic à distance auraient échoué, un déplacement sur site pourra être décidé par SDI.

L'intervention sur site sera réalisée par des salariés de SDI, ou par du personnel sous-traitant librement désigné par SDI, et cela notamment dans le but de réduire les coûts d'intervention et/ou de privilégier une intervention rapide sur le site du Client.

Lors d'une intervention sur site, un audit technique sera réalisé sur place dès l'arrivée des intervenants. Cet audit sera facturé au Client, de même que l'ensemble des opérations effectuées lors du déplacement, sauf dans le cas où la cause du problème technique rencontré serait exclusivement imputable à SDI.

#### 11.6. Mise à jour

Il est précisé que les présentes conditions générales auxquelles est soumis le Client dès la souscription de l'Offre restent applicables aux mises à jour des logiciels effectuées dans le cadre des présentes.

Les mises à jour seront mises à la disposition du Client par SDI, qui assistera le Client si nécessaire lors du téléchargement et de la mise en œuvre des mises à jour (après prise de rendez-vous).

SDI pourra décider unilatéralement d'installer toute mise à jour que le Client n'aurait pas encore téléchargée, si elle l'estime nécessaire dans l'intérêt du service.

Les corrections, éventuellement nécessaires en cas d'anomalies détectées sur le logiciel Sipleo®, ne seront fournies que sur la dernière mise à jour disponible.

Des informations sur les principales évolutions contenues dans chaque mise à jour sont à la disposition du Client sur simple demande.

#### 11.7. Suspension des services de maintenance

SDI se réserve le droit de suspendre les services de maintenance dans les cas suivants :

- non-paiement des prestations par le Client dans les délais prévus,
- mise en œuvre et utilisation du service de télécommunications par du personnel ne présentant pas de compétence suffisante, conduisant SDI à assurer de la formation par téléphone,
- non-respect des pré-requis techniques indiqués par SDI,
- défaillance momentanée des réseaux de SDI,
- non-respect des conditions d'utilisation de l'Offre,
- intervention du Client sur le matériel, sauf demande explicite du SAV de SDI,
- utilisation par le Client d'un matériel non-compatible avec les services souscrits ou susceptible de provoquer des perturbations de fonctionnement,
- refus d'une vérification sur site de l'installation demandée par SDI,
- utilisation de la maintenance à la suite d'une divulgation, d'une perte ou du vol des codes d'accès et mots de passe,
- utilisation des services de maintenance par une personne non-autorisée.



Cette suspension n'entraîne aucune modification du montant de l'abonnement qui reste dû pour toute la période en cours.

Le service de maintenance reprendra dès que la cause de suspension aura été supprimée sans prolongation de la période d'abonnement.

## 12. PROPRIETE

Les logiciels et matériels mis à la disposition du Client dans le cadre de l'Offre souscrite par ce dernier restent l'entière propriété de SDI. L'accès à l'Offre n'entraîne en conséquence aucun transfert de droits et ne génère au profit du Client aucun autre droit que ceux précisés aux présentes conditions générales.

Ainsi SDI autorise le Client à utiliser, pour une durée limitée, les logiciels des équipements fournis, à titre personnel, non exclusif, non cessible, dans la limite des droits acquis et conformément à leur destination. Le Client s'interdit d'effectuer toute copie ou reproduction en tout ou partie desdits logiciels ; toute adaptation ou autre modification des logiciels ; toute intervention sur les logiciels quelque soit la nature, y compris aux fins de correction des erreurs susceptibles d'affecter lesdits logiciels dans la mesure où le droit de correction desdites erreurs est réservé au bénéfice exclusif de SDI

; toute reproduction du code des logiciels ; toute mise à disposition des logiciels directe ou indirecte au bénéfice d'un tiers, à titre gracieux ou onéreux. Il s'interdit également toute installation des logiciels sur d'autres équipements que ceux fournis par SDI dans le cadre des présentes.

La non-restitution de ces logiciels à l'issue de l'abonnement, et cela qu'elle qu'en soit la cause, constituerait une utilisation illicite au regard de la législation applicable, constitutive d'un acte de contrefaçon.

En cas de tentative de saisie des matériels de SDI, le Client devra en aviser SDI immédiatement par écrit et prendre toutes les mesures nécessaires afin de faire connaître les droits de SDI sur le matériel. Si une saisie a malgré tout lieu, le Client devra obtenir sans délai sa mainlevée. De la même façon, en cas de cession ou de nantissement de son fonds de commerce, il devra informer les tiers participant à cette opération des droits de propriété dont SDI dispose sur les matériels, et interdire ainsi que ces matériels fassent partie de la cession ou du nantissement.

L'ensemble des informations apportées ou enregistrées par le Client est la propriété du Client. SDI n'acquiert aucun droit sur le contenu stocké dans le cadre de l'Offre.

## 13. CONFIDENTIALITE

Les Parties pourront, en application des présentes, avoir accès à des informations confidentielles de l'autre Partie. Sont des informations confidentielles les termes et prix des présentes conditions, ainsi que tout autre document contractuel et toutes autres informations indiquées comme telles.

Ne sont pas des informations confidentielles celles qui, en l'absence de faute, se trouvent dans le domaine public; celles dont la Partie réceptrice était en possession avant leur communication, sans les avoir reçues de

l'autre Partie; celles qui sont communiquées aux Parties par des tiers, sans condition de confidentialité; et celles que chaque Partie développe indépendamment.

La Partie à qui une information confidentielle sera communiquée en préservera le caractère confidentiel avec un soin non inférieur à celui qu'elle apporte à la préservation de sa propre information confidentielle, et ne pourra la communiquer ou la divulguer à des tiers, si ce n'est (i) avec l'accord écrit et préalable de l'autre Partie ou (ii) dans la mesure éventuellement requise par la Loi, et notamment sur ordonnance d'un tribunal ou d'une agence administrative, sur requête d'une autorité régulatrice, ou enfin (iii) dans la mesure raisonnablement requise pour permettre l'exécution des présentes aux salariés, fournisseurs, experts, avocats, commissaires aux comptes, prêteurs potentiels de crédit.

Les Parties conviennent d'adopter toutes mesures raisonnables pour s'assurer que les informations confidentielles ne soient pas communiquées à leurs employés ou contractants en violation des présentes conditions. Les termes de cette obligation sont valables pendant toute la durée de validité de l'abonnement et pendant les trois (3) ans qui suivront sa fin.

## 14. RESPONSABILITE

L'Offre est utilisée sous les seuls direction, contrôle et responsabilité du Client.

Dans le cadre des présentes, les parties conviennent que SDI est soumise à une obligation de moyens.

La responsabilité de SDI pourra être engagée en cas de dommages matériels et directs résultant d'une faute prouvée à son encontre.

SDI ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable de tout acte connu ou inconnu malveillant de type virus, spam, cheval de Troie, phishing, vers, etc, qui aurait notamment pour effet une contamination des fichiers du Client, ni des conséquences éventuellement dommageables de cette contamination.

En aucun cas, SDI n'est responsable à l'égard du Client ou de tiers, des préjudices indirects et/ou immatériels tels que pertes d'exploitation, perte de bénéfice, perte financière, préjudices commerciaux, perte de clientèle, perte de commande, trouble commercial quelconque, perte de bénéfice, atteinte à l'image de marque, pertes de données et/ou de fichiers.

En tout état de cause, SDI ne sera pas tenue pour responsable de tout retard intervenu dans l'exécution des services fournis. En outre, la responsabilité de SDI ne peut être engagée en cas d'application inconsidérée ou d'absence d'application des conseils d'utilisation fournis dans le cadre de la maintenance ou de conseils n'émanant pas de SDI elle-même. En aucun cas, SDI ne pourra être déclarée responsable du fait de la destruction ou de la détérioration de fichiers ou de programmes. Il appartient au Client de se prémunir contre ces risques en effectuant les sauvegardes nécessaires régulièrement.

Il est expressément convenu que la responsabilité de SDI ne peut en aucun cas être recherchée pour tout dommage direct ou indirect pouvant survenir lors de l'intervention sur le site du Client de l'un des préposés de SDI. Par ailleurs, SDI ne peut en aucun cas être tenue pour





responsable de tout problème ou réclamation concernant des prestations effectuées par un revendeur, ou de tout incident, erreur ou retard intervenu dans le cadre des prestations fournies, et cela tant à l'égard du Client qu'à l'égard des tiers.

Par ailleurs, compte tenu de la spécificité de l'Offre, la responsabilité de SDI ne pourra être engagée dans les cas suivants :

- suspension ou interruption du Service par SDI du fait du non-respect par le Client de toutes dispositions contractuelles, notamment en cas de défaut de paiement ;
- mauvaise qualité du réseau électrique ou du réseau informatique interne au Client;
- difficulté de conditions d'accès au réseau Internet ;
- indisponibilité qui pourrait survenir sur le réseau Internet ou électrique ;
- remplacement des équipements matériels fournis par SDI par d'autres matériels, sans le consentement préalable de SDI ;
- espionnage (notamment écoute ou vol d'information) ;
- détournement (notamment utilisation frauduleuse des lignes fournies) ;
- déni de service (notamment saturation du réseau) ;
- retard ou défaillance dans les services de télécommunications tenant à un cas de force majeure, un évènement échappant à SDI, à un mauvais usage de l'Offre par le Client ;
- difficulté relevant du couplage de l'Offre avec des logiciels tiers (notamment après l'installation de mises à jour ou nouvelles versions des logiciels) ;
- incapacité des destinataires à recevoir les télécommunications.

En tout état de cause et quel que soit le fondement de la responsabilité de SDI, les dommages et intérêts et toutes réparations dues par SDI au Client, toutes causes confondues, ne pourront excéder le plus faible de ces deux montants : un (1) mois d'abonnement mensuel (hors communications hors forfait) ou mille cinq cents (1500) euros. Les Parties reconnaissent que ce plafond tient compte des obligations respectives des Parties, et également de l'attractivité des conditions tarifaires proposées par SDI dans le cadre de l'Offre souscrite.

Toutefois, en cas de dommage à la propriété causé par des employés de SDI, celle-ci indemniserait le Client dans la limite des montants souscrits par SDI au titre de sa police d'assurance et qui sont disponibles. Par ailleurs, en cas de dommage corporel causé par SDI ou l'un de ses préposés, SDI indemniserait la victime conformément aux dispositions légales applicables.

Il est expressément convenu entre les parties et accepté par le Client, que les stipulations de la présente clause continueront à s'appliquer en cas de résolution des présentes constatée par une décision de justice devenue définitive.

Les dispositions des présentes conditions établissent une répartition des risques entre SDI et le Client. Le prix reflète cette répartition ainsi que la limitation de responsabilité décrite.

## 15. RESILIATION ET FIN DE CONTRAT

### 15.1 : Résiliation pour faute

Indépendamment des dispositions de l'article 4, en cas de manquement par l'une des Parties à l'une de ses obligations définies aux présentes conditions, non réparé dans un délai de trente (30) jours à compter de la lettre recommandée avec demande d'avis de réception notifiant le manquement en cause, l'autre Partie aura la faculté de résilier l'abonnement en cours. Dès lors que le manquement sera celui du Client, aucun remboursement des sommes déjà versées pour la période en cours ne pourra être réalisé, la résiliation intervenant sans préjudice de tous dommages et intérêts auxquels SDI pourrait prétendre. Une telle résiliation pour faute entraînera également l'exigibilité immédiate de toutes sommes qui seraient encore dues à SDI.

### 15.2 : Conséquences de la résiliation

Aucune indemnité ne pourra être demandée ni de part ni d'autre du simple fait de l'arrivée du terme de l'abonnement, si celui-ci intervient dans les conditions décrites à l'article 4 des présentes, c'est-à-dire à l'expiration d'une période contractuelle.

La résiliation pour faute ou l'expiration des présentes n'est cependant pas un obstacle à ce que chaque Partie fasse valoir ses droits, notamment à indemnité, en cas de manquement contractuel, auprès de l'autre Partie.

Dans toutes les hypothèses de résiliation ou d'expiration, que celle-ci intervienne à l'initiative de SDI ou du Client, le Client se verra privé des services de téléphonie préalablement fournis. Cela engendrera la perte définitive des données de messagerie, de l'historique des appels et, plus généralement, de toutes les données stockées.

Il s'engage à désinstaller et restituer, à ses frais, l'ensemble des matériels mis à sa disposition au titre des présentes, en bon état de fonctionnement, et cela au plus tard dans un délai de quinze (15) jours à compter de la fin des présentes. Si tel n'était pas le cas, SDI facturera au Client le forfait pour matériel dégradé ou non restitué, tel qu'il figurera au tarif en vigueur au moment de la facturation. Aucun frais de remise en état des locaux du Client après désinstallation des matériels ne pourra être mis à la charge de SDI, le Client devant en faire son affaire, et cela quelles que soient les conditions d'arrêt de l'abonnement.

Il appartient au Client de prévoir toute mesure qu'il estimera nécessaire afin d'anticiper les conséquences pour son activité de la cessation de l'abonnement, et cela pour quelque cause qu'elle intervienne. Ainsi SDI ne saura encourir une quelconque responsabilité du seul fait de l'arrêt de l'abonnement, même dans l'hypothèse où elle serait à l'origine de cet arrêt. Le Client devra notamment entamer, dans les délais adéquats, toutes les démarches nécessaires afin d'opérer la portabilité de son ou ses numéro(s), s'il souhaite le(s) conserver à l'issue de l'abonnement.

Les droits et obligations de chaque Partie aux termes des articles « Propriété », « Confidentialité » et « Responsabilité » restent en vigueur après la résiliation ou l'expiration des présentes.

## 16. DISPOSITIONS DIVERSES

### 16.1. DONNEES PERSONNELLES

Toutes les informations et données collectées concernant le Client sont nécessaires aux traitements des demandes du Client relatives aux présentes Conditions Générales et plus généralement à ses relations commerciales avec SDI.



Le Client bénéficie d'un droit d'accès et de rectification auprès des services de SDI conformément à la Loi n°78-17 Informatique et Libertés, qu'il peut exercer directement par courrier recommandé avec demande d'avis de réception adressé à SDI – ZI Toulon Est – La Garde – BP 277 – 151 avenue A.Lavallée – 83078 Toulon Cedex 9. Pour de plus amples renseignements concernant le traitement des données à caractère personnel, il est nécessaire de se référer à la politique de confidentialité et de cookies directement accessible sur le site de SDI : \_\_\_\_\_.

Par ailleurs, en application des dispositions de la Loi pour la Confiance dans l'Economie Numérique 2004-575 du 21 Juin 2004, le Client consent expressément à ce que SDI lui adresse par automate d'appel, télécopieur ou par courrier électronique, toute prospection directe de nature commerciale ou autre, aux coordonnées qu'il aura transmises à SDI.

Les données personnelles du Client pourront également être transmises à des partenaires commerciaux.

Il peut cependant informer SDI par tout moyen écrit et à tout moment de son refus de recevoir ce type de communication.

Enfin, et dans le cadre des obligations légales en la matière, SDI pourra être amenée à communiquer des informations relatives au Client à la demande des autorités judiciaires ou administratives compétentes.

#### 16.2. REFERENCES CLIENT

SDI pourra faire état du nom du Client dans le cadre de la promotion de son Offre, de ses services ou de sa marque. A ce titre le Client autorise expressément SDI à citer son nom, sa marque, son logo dans ce cadre strict. Les Parties pourront également convenir, d'un commun accord, de visites sur le site du Client à destination de prospects de SDI, ou de toute autre type de communication réalisée à la demande de SDI et impliquant le Client.

#### 16.3. FORCE MAJEURE

La responsabilité des Parties sera entièrement dérogée si l'inexécution, par l'une ou l'autre, d'une partie ou de la totalité des obligations mises à sa charge résulte d'un cas de force majeure.

Dans un premier temps, les cas de force majeure suspendent l'exécution du contrat et les Parties se réunissent afin de déterminer les modalités de poursuite de leurs relations.

Si le cas de force majeure a une durée d'existence supérieure à deux (2) mois, le contrat sera résilié automatiquement, sauf accord contraire entre les Parties.

De façon expresse sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuits, outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence des Tribunaux français : blocage, perturbation ou encombrement des réseaux de télécommunication, défaillances ou contraintes d'un moyen de communication électroniques géré par un opérateur ou un fournisseur tiers, mauvaise qualité ou perturbations ou défaillance du courant électrique, insurrection ou acte de nature similaire, guerre, grève, sabotage, actes de vandalisme, intempéries, épidémies, tremblements de

terre, explosion, incendies, tempêtes, inondations, autres catastrophes naturelles, dégâts des eaux, retrait ou suspension de l'autorisation accordée à SDI par une autorité administrative restrictions gouvernementales ou légales, ainsi que les modifications légales ou réglementaires de la réglementation applicable à la fourniture des services de télécommunications, dans le cas où ces dernières auraient un impact sur les présentes.

#### 16.4. NON-SOLLICITATION DE PERSONNEL

Le Client renonce à engager ou faire travailler, directement ou par personne interposée, tout collaborateur de SDI, quelle que soit sa spécialisation et même si la sollicitation initiale est formulée par ledit collaborateur.

Toute rémunération occulte est également interdite.

Cette renonciation est valable pendant toute la durée de l'abonnement et pendant une durée de deux (2) ans commençant à l'expiration de ce dernier. Dans le cas où le Client ne respecterait pas cette obligation, il s'engage à dédommager SDI en lui versant immédiatement une somme forfaitaire égale aux appointements bruts que ce collaborateur aura perçus pendant les douze (12) mois précédant son départ.

#### 16.5. NON VALIDITE PARTIELLE

Si une ou plusieurs clauses des présentes Conditions Générales sont tenues pour non valides ou déclarées telles en application d'une Loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres clauses garderont toute leur force et leur portée, pour autant que l'économie du contrat n'en soit pas modifiée.

#### 16.6. TOLERANCE

Les Parties conviennent réciproquement que le fait pour l'une des Parties de tolérer une situation n'a pas pour objet d'accorder à l'autre Partie des droits acquis. De plus, une telle tolérance ne peut être interprétée comme une renonciation à faire valoir les droits en cause.

### 17. LOI APPLICABLE ET ATTRIBUTION DE JURIDICTION

LES PRÉSENTES CONDITIONS SONT SOUMISES A LA LOI FRANCAISE.

EN CAS DE LITIGE, ET A DEFAUT D'ACCORD AMIABLE ENTRE LES PARTIES :

Pour les Clients professionnels :

COMPÉTENCE EXPRESSE EST ATTRIBUÉE AU TRIBUNAL DE COMMERCE D'AIX-EN-PROVENCE, NONOBTANT PLURALITÉ DE DÉFENDEURS OU APPEL EN GARANTIE, MEME POUR LES PROCÉDURES D'URGENCE OU LES PROCÉDURES CONSERVATOIRES EN RÉFÉRÉ OU PAR REQUÊTE.

Pour les Clients non-professionnels :

Conformément aux dispositions de l'article R.631-3 du code de la consommation, en cas de litige, le Client non-professionnel peut saisir, soit l'une des juridictions territorialement compétentes en vertu du code de procédure civile, soit la juridiction du lieu où il demeurerait au moment de la conclusion du contrat le liant à SDI

### 18. DROIT DE RETRACTATION

Le Client non-professionnel bénéficie au titre des articles L 221-5 et L 221-9 du Code de la consommation, d'un droit de rétractation de 14 jours en adressant le formulaire joint, dûment complété, par courrier recommandé à SDI avant le quatorzième jour suivant la date de signature du Contrat, cachet de la poste faisant foi.



### **Notice explicative relative à l'exercice du droit de rétractation**

En application de l'article L 221-3 du Code de la Consommation et conformément à l'article 18 de nos CGV, si ce contrat n'entre pas dans le champ de votre activité principale et que le nombre de vos salariés est inférieur ou égal à cinq, vous pouvez exercer votre droit de rétractation du présent contrat sans payer de pénalités dans un délai de quatorze (14) jours calendaires.

Pour exercer votre droit de rétractation, vous devez nous notifier votre décision de vous rétracter en nous adressant, par courrier à :

Société SDI - ZI Toulon Est ; 151, Avenue Alphonse Lavallée ; BP 277, La Garde 83078 Toulon Cedex 9

ou par email à : info@sdi.fr, avant l'expiration du délai de rétractation de quatorze (14) jours, le formulaire de rétractation ci-joint dûment complété par vos soins.

Toute demande de rétractation illisible, incomplète ou hors délai ne sera pas traitée et ne fera l'objet d'aucun remboursement.

Si la demande est recevable, un accusé réception de votre rétractation vous sera transmise sans délai.

Effets de la rétractation :

En cas de rétractation de votre part, nous vous rembourserons tous les paiements reçus au plus tard quatorze (14) jours calendaires à compter de la réception de votre demande de rétractation, conformément aux dispositions de l'article L. 221-24 du Code de la consommation.

---

### **Formulaire de rétractation pour les clients personnes morales avec moins de 6 salariés pour lesquelles le contrat n'entre pas dans le champ de l'activité principale**

*(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat conclu et que vous remplissez les conditions visées dans la notice explicative relative à l'exercice du droit de rétractation ci-dessus).*

A retourner :

Par courrier à l'adresse : Société SDI ZI Toulon Est - 151, Avenue Alphonse Lavallée - BP 277- La Garde 83078 Toulon Cedex 9

Par courrier électronique à l'adresse : info@sdi.fr

Je soussigné(e) Mme/M. \_\_\_\_\_, représentant légal de la société :

Nom : \_\_\_\_\_

Adresse du siège social : \_\_\_\_\_

Numéro RCS : \_\_\_\_\_

Signataire du contrat n° \_\_\_\_\_ avec la société SDI notifiée par la présente la rétractation du contrat suivant signé hors établissement

Contrat en date du : \_\_\_\_\_

Numéro de client : \_\_\_\_\_

Numéro d'utilisateur : \_\_\_\_\_

Motif de la rétractation (facultatif) :



## ANNEXE TARIFAIRE AUX CONDITIONS GENERALES DE L'OFFRE SIPLEO® CLOUD

Les dispositions ci-dessous sont applicable à partir du **01/01/2021** et jusqu'à publication de leur mise à jour par SDI.

**1. Frais de mise en service** : forfait selon tarif en vigueur au moment de la commande

**2. L'accès à cette Offre est subordonné au paiement d'un abonnement mensuel :**

- Offre de base comprenant 3 postes et 2 communications simultanées : 169 € HT / mois.
- Poste fixe (Type T46) ou Dect (Type RX) supplémentaire (comprenant les licences et services Sipleo®) : 13 € HT / mois. Frais d'expédition et raccordement en supplément.
- Bornes Dect SIP PoE (comprenant les licences et services Sipleo®) : 8 € HT / mois supplémentaire. Frais d'expédition et raccordement en supplément.
- Switch PoE ; Injecteur PoE : sur Devis.
- Communication simultanée supplémentaire : 20 € HT / mois, pour le périmètre France Fixe et Mobile exclusivement.
- Numéro de téléphone supplémentaire (5 SDA) : 5 € HT / mois.
- Frais de portabilité : 89 € HT (par tranche de 10 numéros successifs)
- UTM supplémentaire : 59 € HT / mois
- Autres Type UTM : possible sur Devis
- VPN Mobile (SSL ; IPSec ou SSL par portail web), VPN Inter Branche : sur devis
- Options Sipleo (Enregistrement ; SipleMiXor ; Alive ; Sipleo Supervisor ; SMS): sur Devis
- Lien xDSL, Fibre Optique ou radio : Etude et tarif selon éligibilité et débit souhaité

**3. Limite de consommation : appels hors forfaits**

SDI facturera, en plus de l'abonnement mensuel, toute communication passée vers un numéro surtaxé, et passée ou reçue de l'international (fixe et mobile).

Il est précisé que les appels vers les DOM TOM sont considérés, au titre de l'Offre, comme des appels passés vers l'international et, à ce titre, ne sont donc pas inclus dans le prix de l'abonnement mensuel.

Le tarif de ces appels hors forfait est disponible sur simple demande auprès de SDI. **Ajout d'options et services** L'offre Sipleo® Cloud peut être complétée par d'autres offres, et notamment *Synchronisation de fichier, Sauvegarde, Antivirus, suite Bureautique, hébergement de serveur, fourniture de machine virtuelle, etc...*

SDI peut également vous proposer un ensemble de service autour des offres proposés ou déjà en place. Ces services et fournitures peuvent vous être détaillés sur demande

Tout ajout d'option et/ou de service sera facturé au tarif en vigueur au moment de la souscription, et cela conformément au tarif disponible sur simple demande auprès de SDI ou au devis établi.



**4. Reprise de matériel :** établie au cas par cas en début d'abonnement.

Il est précisé que tout matériel déjà installé chez le Client lors de la souscription de l'abonnement ne pourra pas être repris, SDI étant la seule habilitée à proposer des conditions de reprise éventuelle.

**5. Forfait pour matériel dégradé ou non restitué** en fin d'abonnement : selon tarif en vigueur au moment de la fin de l'abonnement