

## Conditions spécifiques

### 1. DEFINITIONS

**Administrateur Client** désigne l'interlocuteur Client habilité à administrer pour le compte du Client le Service concerné.

**Centre Support Client (CSC)** désigne le service après-vente d'Orange Business Services assurant l'ensemble des prestations Service Client (standards et optionnelles) associées au(x) Service(s).

**Données** désigne les données du Client et des Utilisateurs, incluant celles à caractère directement ou indirectement personnel, hébergées par Orange Business Services dans le cadre du Contrat et consultables uniquement par le Client et les Utilisateurs.

**Pilote de déploiement** désigne l'interlocuteur d'Orange Business Services pour le Client pendant toute la phase de mise en service des Services.

**Portail Web** désigne l'ensemble des pages Web proposant à l'Utilisateur ou à l'Administrateur Client les menus lui permettant d'administrer le Service.

**Réseau** désigne l'ensemble des Sites déclarés dans les Bons de Commandes, pour un Service donné.

**Réseau IP du Client** désigne le réseau privé virtuel utilisant la technologie IP, mis en place par Orange Business Services pour le Client, constitué de l'ensemble des Sites pouvant communiquer entre eux sur le réseau IP d'Orange Business Services.

**Réseau IP d'Orange Business Services** désigne l'ensemble des infrastructures constituant le réseau fédérateur IP d'Orange Business Services.

**Responsable Service Client** désigne l'interlocuteur d'Orange Business Services pendant la phase d'exploitation des Services, pour toute la durée de la présente Convention de Services Voix/Data/Multimédia.

**Routeur d'accès** désigne l'Équipement de raccordement du Site au Réseau IP du Client.

**Site** désigne le lieu de fourniture du Service. Il est identifié par une adresse géographique. Dans le cas où plusieurs Sites figurent à la même adresse et sauf demande contraire, ces Sites sont considérés comme un seul Site. Toutefois, cette stipulation ne modifie pas les règles de facturation qui restent celles applicables à deux Sites distincts.

**Softphone** désigne le Terminal logiciel qui sert d'interface à l'Utilisateur pour accéder à l'ensemble des fonctionnalités du Service. Cette interface existe sous deux formats : en mode Stand Alone ou intégré dans Outlook

**STAS** désigne les Spécifications Techniques d'Accès au Service concerné.

**Télégestion** désigne les facilités de programmation à distance du Service par le Centre Support Client ou l'Administrateur Client, disponibles pour certains Services.

**Terminaux** désigne les équipements terminaux spécifiques fournis au titre d'un Service donné et permettant aux Utilisateurs d'accéder aux fonctionnalités dudit Service. La liste de ces Terminaux est définie, le cas échéant, par Service, en Annexe. Les Terminaux sont une catégorie spécifique d'Équipements au sens des Conditions Générales Orange Business Services.

### 2. OBJET

2.1. La Convention de Services Voix/Data/Multimédia définit les conditions de mise à disposition par Orange Business Services au Client des Services du Domaine Voix/Data/Multimédia.

2.2. La description de chaque Service figure en Annexe « Descriptif du Service » relative au Service concerné.

### 3. DOCUMENTS CONTRACTUELS

La Convention de Services Voix/Data/Multimédia est composée des présentes Conditions Spécifiques Voix/Data/Multimédia et de leurs Annexes. Elle relève des Conditions Générales Orange Business Services.

### 4. CONDITIONS SPECIFIQUES D'UTILISATION DES SERVICES

4.1. Le Client s'engage à avoir une utilisation appropriée du Service. On entend notamment par « utilisation inappropriée du Service » :

- l'utilisation du Service à des fins autres que professionnelles,
- l'utilisation à titre gratuit ou onéreux du Service en tant que passerelle de réacheminement de communications,
- l'utilisation ininterrompue du Service par le biais notamment d'une composition automatique et en continu de numéros sur la ligne,
- l'utilisation de la ligne via la connexion à un automate d'appel (ex : télécopieur, modem) permettant la programmation d'envoi de messages et ce, quelle qu'en soit la finalité, la programmation d'un télécopieur en vue de la diffusion de télécopies à des fins publicitaires ou promotionnelles ou d'envoi en masse de télécopies (« fax mailing »),
- l'envoi en masse de messages, de façon automatisée ou non,
- l'utilisation du Service vers des services accessibles depuis des serveurs vocaux ou Internet, consultables par le biais d'un numéro géographique et d'une façon plus générale l'utilisation du forfait vers toute plate-forme de services bénéficiant d'une rémunération directe ou indirecte du fait de la durée des appels passés par le Client.

4.2. Aucun équipement dont les caractéristiques ou le type n'auraient pas été préalablement validés par Orange Business Services ne devra être raccordé au Réseau Client. Orange Business Services se réserve le droit de déconnecter immédiatement ou de demander la déconnexion immédiate de tout équipement raccordé en violation de cette clause.

4.3. En cas de violation des stipulations du présent article par le Client, ce dernier reconnaît la faculté à Orange Business Services de suspendre ou de résilier de plein droit et sans formalités supplémentaires tout ou partie de la ou des Commandes concernées sans que cela ouvre droit à une quelconque indemnisation du Client. Pendant la durée de suspension, Orange Business Services continue de facturer le Service.

### 5. CONDITIONS DE FACTURATION ET DE PAIEMENT

5.1. Les abonnements sont facturés terme à échoir sauf pour les communications téléphoniques qui sont facturés à terme échu. A la première et dernière facturation, les abonnements afférents à la période écoulée depuis la mise en service sont décomptés au

prorata temporis. La base de décompte est définie en Annexe « Tarifs » relative au Service concerné.

5.2. Le cas échéant, et selon les Services, la périodicité de facturation peut être bimestrielle, sous réserve que cela soit stipulé en Annexe « Tarifs » du Service concerné. Les sommes facturées sur la base d'une périodicité bimestrielle sont payables à quinze jours date d'établissement de la facture. Par ailleurs, sur option du Client, Orange Business Services pourra établir une facture bimestrielle pour des montants unitaires de facture inférieurs à 500 € HT par mois.

## 6. RESPONSABILITE

6.1. Outre les cas d'exonération prévus à l'article « Responsabilité » des Conditions Générales Orange Business Services, la responsabilité d'Orange Business Services ne saurait être engagée notamment pour :

- o les intrusions malveillantes de tiers dans le système informatique du Client. Le Client reste seul responsable de la protection de ses systèmes informatiques contre de telles intrusions,
- o les détournements éventuels de mots de passe, codes confidentiels et plus généralement de toute information à caractère sensible pour le Client,
- o les dommages qui affecteraient le Client ayant pour origine des ressources informatiques externes à celles utilisées dans le cadre de la fourniture du Service par Orange Business Services.

6.2. Les conditions de responsabilité liées à l'utilisation éventuelle d'un accès internet, dans le cadre notamment d'une fonctionnalité d'administration d'un Service, figurent dans le contrat distinct conclu entre le Client et son fournisseur d'accès internet.

## 7. RESILIATION

7.1. Le Client s'engage à envoyer, à ses frais, dans un délai de un mois à compter de la résiliation de la ou des Commandes concernées les Equipements à Orange Business Services. Les informations relatives à la procédure d'envoi (notamment adresse de livraison et conditions d'envoi à Orange Business Services) seront communiquées par écrit par Orange Business Services lorsque ce dernier accusera réception du courrier de résiliation envoyé par le Client.

7.2. Le Client peut également demander à Orange Business Services d'effectuer la désinstallation des Equipements. Cette prestation de désinstallation s'effectuera sur devis.

7.3. Les stipulations de l'article « Résiliation » des Conditions Générales Orange Business Services s'appliquent pleinement en cas de non restitution des Equipements.

## 6. DONNEES PERSONNELLES

En complément de l'article « Communication et droit d'accès aux données personnelles », en signant le Bon de Commande et pour les besoins de l'exécution du Contrat, le Client accepte expressément qu'Orange Business Services puisse transférer les Données en dehors de l'Union Européenne et/ou d'un pays assurant un niveau de protection adéquat tel que défini par la Commission Européenne, et il s'engage à obtenir l'autorisation adéquate auprès de la CNIL. Orange Business Services s'engage à informer le Client de la localisation des Données et à lui communiquer toutes les informations utiles et nécessaires pour réaliser les déclarations. Pour les Données transférées en dehors de l'Union Européenne et/ou d'un pays assurant un niveau de protection adéquat tel que défini par la Commission Européenne, le Client donne mandat à Orange Business Services pour qu'elle signe avec ses sous-traitants les clauses types émanant de la Commission Européenne afin que ces

Données soient couvertes par un niveau de protection adéquat. Ces clauses types ont été signées entre Orange Business Services et toutes ses Sociétés Affiliées opérant sous la marque Orange Business Services localisées en dehors de l'Union Européenne, et notamment en Egypte, en Inde et à l'Ile Maurice.