

CONDITIONS GÉNÉRALES D'ICT~OFFICE

Module 15 Services de télécommunication

1. Champ d'application

- 1.1 Les conditions générales d'ICT~Office comportent des dispositions générales complétées d'un ou plusieurs module(s) spécifique(s) à chaque produit ou service. Les dispositions du présent module s'appliquent en sus des dispositions générales si le fournisseur offre des services de télécommunication fixe et/ou mobile.
- 1.2 Les dispositions du présent module sont indissociables des dispositions générales. Les dispositions du présent module prévalent en cas de contradiction entre celles-ci et les dispositions générales.

2. Service

- 2.1 Le fournisseur mettra tout en œuvre pour fournir les services de télécommunication fixe et/ou mobile convenus entre les parties.
- 2.2 Le fournisseur mettra tout en œuvre pour exécuter avec diligence la prestation de service, le cas échéant, conformément aux conventions et procédures établies par écrit avec le client. Tous les services du fournisseur sont exécutés sur la base d'une obligation de moyen sauf si et dans la mesure où le fournisseur s'est expressément engagé par écrit dans le contrat à fournir un résultat et que le résultat concerné a également été décrit de façon suffisamment précise.
- 2.3 Sauf disposition contraire, le client est responsable de l'utilisation du service et de la façon dont les résultats obtenus sont exploités. Le client est également responsable des instructions données aux utilisateurs et de l'usage qu'ils font de ce service, que leur relation soit caractérisée par un lien de subordination ou non.

3. Attribution et transfert des numéros

- 3.1 Le fournisseur attribue un ou plusieurs numéro(s) de téléphone au client par raccordement, sauf si un numéro de téléphone déjà utilisé par le client est accepté par le fournisseur comme numéro valable.
- 3.2 Si le client possède déjà un ou plusieurs numéro(s) de téléphone, le client peut introduire une demande standard de transfert de numéro auprès du fournisseur. Dans tous les cas, le fournisseur refusera cette demande s'il s'avère que le contrat qui lie le client à son précédent fournisseur de services de télécommunication ne peut être résilié ou si le fournisseur en question refuse de collaborer à la portabilité de ce numéro. Le fournisseur a le droit d'exiger le paiement de frais de portabilité de numéro de la part du client.
- 3.3 Le fournisseur a le droit de modifier ou de retirer les numéros de téléphone en vertu de la législation ou de la réglementation ou pour toute autre raison qui nécessite telle modification de numéro. Le fournisseur ne procèdera pas à cette

modification de numéro dans un délai inférieur à trois mois après notification écrite de la modification au client, à moins qu'une modification anticipée soit nécessaire. Le fournisseur décline toujours toute responsabilité en cas de modification de numéro.

- 3.4 Le client utilisera uniquement les numéros de téléphone conformément à la loi.
- 3.5 À l'échéance du contrat, le client peut introduire une demande écrite auprès du fournisseur en vue de demander la portabilité du numéro vers un autre prestataire de services de télécommunication ayant conclu une convention avec le fournisseur en matière de transfert des numéros.
- 3.6 Le fournisseur a toujours le droit de modifier un numéro de téléphone attribué, par exemple en raison du déménagement du client.

4. Mise hors service du raccordement

- 4.1 Le fournisseur a le droit de désactiver intégralement ou partiellement un ou plusieurs raccordement(s) – provisoirement ou non – si le client en fait la demande ou s'il ne respecte pas une ou plusieurs de ses obligations en vertu du contrat. Le client reste redevable des frais fixes (périodiques) au cours de la période de désactivation.
- 4.2 Hors dispositions du paragraphe précédent du présent article, le fournisseur a toujours le droit de désactiver partiellement ou intégralement les connexions (mobiles) pour quelque autre raison que ce soit. Le fournisseur en informera si possible le client à l'avance et limitera raisonnablement la durée de cette désactivation.
- 4.3 Le fournisseur n'est jamais responsable vis-à-vis du client des dommages ou frais qui pourraient résulter de cette désactivation.
- 4.4 Le fournisseur ne reprendra la prestation de services que sur demande écrite du client. Le fournisseur peut y lier des conditions et réclamer des frais de reconexion.

5. Transmission d'informations

- 5.1 Le fournisseur est légalement tenu de collaborer aux ordonnances de mise sur écoute émises conformément aux dispositions légales en la matière. Le fournisseur décline toute responsabilité en ce qui concerne les dommages au client ou à des tiers qui résulteraient de son accession à telle demande.
- 5.2 Il est nécessaire pour le fournisseur d'échanger des informations relatives aux numéros avec d'autres fournisseurs de services de télécommunication à des fins de résolution des problèmes affectant le trafic des télécommunications. Le fournisseur ne garantit pas le respect de la législation et de la réglementation en la matière par les autres fournisseurs.

6. Gestion des niveaux de service

- 6.1 Les éventuelles conventions relatives au niveau de service (Service Level Agreement, accord de niveau de service) sont toujours conclues expressément et par écrit uniquement. Le client informera toujours le fournisseur de tous les éléments pouvant influencer la prestation de service ainsi que la disponibilité de celle-ci. Si des conventions relatives au niveau de service sont conclues, la disponibilité est mesurée abstraction faite des mises à l'arrêt pour entretien ou réparation annoncées au préalable ainsi que des éléments extérieurs à la sphère d'influence du fournisseur, mais en considérant le service comme un tout pendant la durée du contrat. Sauf preuve contraire, la disponibilité mesurée par le fournisseur fera foi.

7. Facteurs physiques

- 7.1 Le client reconnaît que l'exécution des services de télécommunication peut subir l'influence négative de facteurs physiques (bâtiments, tunnels, etc.) ou devenir entièrement ou provisoirement indisponible de ce fait ou pour des raisons liées aux conditions atmosphériques, aux perturbations d'interconnexion et à des problèmes relatifs aux logiciels utilisés par le fournisseur et/ou le client. Le fournisseur n'est jamais responsable vis-à-vis du client des dommages ou frais qui pourraient résulter de telles circonstances.

8. Usage abusif

- 8.1 Le client n'utilisera ni ne permettra l'utilisation des services à des fins autres que celles visées par le fournisseur.

9. Télécommunication mobile

- 9.1 Si le fournisseur offre des services de télécommunication mobiles en vertu du contrat, il remettra, à chaque utilisateur final avec qui un contrat a été conclu, une carte SIM ainsi que le numéro de téléphone qui y est associé et les codes d'accès et de sécurité y afférents, sauf disposition écrite contraire. Le fournisseur a toujours le droit de remplacer cette carte SIM à condition que le client puisse continuer à bénéficier du service.
- 9.2 Le client est tenu de conserver précieusement la carte SIM ainsi que les codes d'accès et de sécurité qu'il aura lui-même choisis et de s'assurer que ceux-ci ne se retrouveront pas entre les mains de personnes non autorisées. En cas de perte de la carte SIM et des codes d'accès et de sécurité, le client en informera le fournisseur de toute urgence, et celui-ci procédera, à la demande du client, à la désactivation de la carte dans les plus brefs délais. Le client est redevable de tous les frais encourus dans le cadre de l'utilisation de la carte SIM jusqu'au moment où la demande de désactivation est faite au fournisseur.
- 9.3 Le fournisseur a le droit de modifier les paramètres de la carte SIM (à distance).
- 9.4 Après résiliation du contrat, le client est tenu de restituer la carte SIM au fournisseur ou de la

détruire à sa demande, sauf convention écrite contraire entre les parties.

- 9.5 Le client n'est jamais en droit de débloquer ou d'obtenir le déblocage d'un appareil, y compris, dans la situation expresse d'un SIM lock.

10. Télécommunication fixe

- 10.1 Si le fournisseur offre un service de télécommunication fixe en vertu du contrat, il fournit les lignes (à connexion fixe), l'appareil et les services conformément aux spécifications convenues par écrit entre les parties.
- 10.2 L'appareil placé chez le client et correspondant à une ligne ou un service demeure la propriété du fournisseur, à moins que les parties n'en soient convenues autrement.
- 10.3 Si le client connecte son propre appareil aux raccordements effectués par le fournisseur, il s'assurera que cet appareil satisfait aux exigences légales.
- 10.4 Si le client souhaite une modification ou un déplacement du raccordement de sa ligne fixe, il fera parvenir au fournisseur des demandes écrites en ce sens. Le fournisseur ne refusera pas d'apporter son concours à telle demande pour des motifs injustifiés. Le fournisseur peut toujours lier des conditions (financières) à l'acceptation d'une telle demande.
- 10.5 Si le fournisseur a besoin de la collaboration du client afin d'améliorer ses services, celui-ci ne la lui refusera pas sans justification valable.

11. Durée

- 11.1 Le contrat est conclu pour la durée convenue entre les parties. Si telle durée n'a pas été fixée, le contrat sera valable pendant un an. Le contrat est chaque fois reconduit tacitement pour une durée égale à la période du contrat initial, à moins que le client ou le fournisseur mette fin au contrat par écrit moyennant préavis de trois mois avant la fin de la période concernée. Si le contrat concerne plusieurs services, chacune des parties peut résilier chaque service séparément en tenant compte des dispositions précédemment établies.

12. Paiement

- 12.1 Si une convention expresse relative au calendrier de facturation fait défaut, tous les montants relatifs à la prestation de services du fournisseur sont toujours dus une fois par mois calendaire subséquent.
- 12.2 Le client n'est pas autorisé à (faire) accomplir tout acte destiné à influencer les montants dont il est redevable.

13. Garantie

- 13.1 Le fournisseur ne garantit pas la disponibilité ininterrompue des réseaux de télécommunication fixes et mobiles.

© 2008, ICT~Office