Table des matières

CONDITIONS GENERALES DE VENTE CMI SERVICES.....	4
1. OBJET.....	4
2. PRESTATIONS COMPLEMENTAIRES « Facturation Au réel » :.....	4
3. DOCUMENTS CONTRACTUELS - DEVIS - REVISIONS DES PRIX - FACTURATION.....	5
4. CONDITIONS DE PAIEMENT – RECOUVREMENT – CLAUSE PENALE.....	6
5. CLAUSE RESOLUTOIRE.....	6
6. CLAUSE DE RESERVE DE PROPRIETE.....	6
7. SAV – GARANTIE :.....	6
8. DELAIS.....	7
9. RECEPTION DE LA PRESTATION.....	7
10. ENGAGEMENT.....	7
11. PRISE D'EFFET, DUREES D'ENGAGEMENTS, RESILIATIONS, CESSION.....	7
12. RGPD.....	7
13. DESIGNATION DES RESPONSABLES RESPECTIFS.....	7
14. CONFIDENTIALITE.....	8
15. ASSURANCE ET RESPONSABILITE.....	8
16. DIVERS.....	8
17. FORCE MAJEURE.....	8
18. ATTRIBUTION DE JURIDICTION.....	8
CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE CONTRAT LICENCES ANTI VIRUS et EDR.....	9
1. Objet.....	9
2. Tarifs et modalités de facturation.....	9
3. Prestation incluse et garantie de service.....	9
4. Responsabilité sur les virus.....	9
CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE CONTRAT DE SAUVEGARDE EXTERNALISEE - FORMULE PACK 11	11
1. Objet.....	11
2. Tarifs et modalités de facturation.....	11
3. Prestation incluse et garantie de service.....	12
CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE CONTRAT DE SAUVEGARDE EXTERNALISEE OFFRE STANDARD	13
1. Objet.....	13
2. Tarifs et modalités de facturation.....	13
3. Prestation incluse et garantie de service.....	13
CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE - CONTRAT D'HEBERGEMENT NDD/WEB/MAILS.....	15
1. Objet.....	15
2. Prestation de base.....	15

3.	Prestations complémentaires.....	18
4.	Tarifs et modalités de facturation.....	19
5.	Sauvegardes.....	19
CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE - CONTRAT CREDIT TEMPS.....		20
1.	Objet.....	20
2.	Décompte du temps.....	20
3.	Caractéristiques et options du contrat.....	21
4.	Tarifs et modalités de facturation.....	21
5.	Matériel couvert par le contrat.....	21
6.	Conditions de demandes d'intervention.....	21
7.	Lieu de réalisation de la prestation.....	22
8.	Fourniture des informations techniques.....	22
9.	Contrats externes nécessaires.....	22
10.	Délais d'intervention.....	22
11.	Périmètre du contrat.....	22
12.	Obligations du client et limites d'usage.....	23
CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE - CONTRAT DE MAINTENANCE INFORMATIQUE STANDARD ILLIMITE.....		24
1.	Objet.....	24
2.	Caractéristiques et options du contrat.....	24
3.	Matériel couvert par le contrat.....	25
4.	Conditions de demandes d'intervention.....	25
5.	Lieu de réalisation de la prestation.....	25
6.	Fourniture des informations techniques.....	26
7.	Contrats externes nécessaires.....	26
8.	Délais d'intervention.....	26
9.	Périmètre du contrat.....	26
10.	Obligations du client et limites d'usage.....	27
CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE - CONTRAT DE TELE-MAINTENANCE INFORMATIQUE.....		28
1.	Objet.....	28
2.	Caractéristiques et options du contrat.....	28
3.	Matériel couvert par le contrat.....	29
4.	Conditions de demandes d'intervention.....	29
5.	Lieu de réalisation de la prestation.....	29
6.	Fourniture des informations techniques.....	29
7.	Contrats externes nécessaires.....	30
8.	Délais d'intervention.....	30
9.	Périmètre du contrat.....	30
10.	Obligations du client et limitations d'usage.....	30
CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE - CONTRATS DE « SAV » - EXTENSIONS DE GARANTIE SUR MATERIELS CONSTRUCTEURS - SERVICE+ CMI SERVICES.....		32
1.	Objet.....	32
2.	Tarifs et modalités de facturation.....	33
3.	Conditions de demandes d'intervention.....	34
4.	Lieu de réalisation de la prestation.....	34
5.	Délais d'intervention.....	34
6.	Obligations du client et limites d'usage.....	34

CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE – CONTRAT DE MAINTENANCE LOGICIELS CMI SERVICES - STOCK, PLANNING, CMIFACT.....	35
1. Objet.....	35
2. Caractéristiques du contrat.....	35
3. Situation géographique et langue.....	36
4. Tarifs et modalités de facturation.....	36
5. Conditions de demandes d'intervention.....	36
6. Fourniture des informations techniques.....	36
7. Obligations du client et limites d'usage.....	37
CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE – DEVELOPPEMENT DE LOGICIELS ET DE SITES WEB.....	38
1. Système d'exploitation.....	38
CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE LICENCE D'UTILISATION DES LOGICIELS CMI SERVICES.....	39
1. Licence.....	39
2. Propriété du LOGICIEL.....	39
3. Modifications du logiciel - Problèmes d'utilisation - Versions.....	39
4. Utilisation.....	39
5. Copie de sauvegarde.....	39
6. Absence de responsabilité.....	39
7. Garantie.....	39
8. Conditions Générales et particulières de Vente.....	39
CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTES SERVICES DE TELEPHONIE FIXE, MOBILE, SERVICES TELECOM ET CONNEXES.....	40

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

CMI SERVICES

Au 01-01-2025

1. OBJET

Dans le présent document (dans les CGV ainsi que dans les CPV), les termes, mots et expressions ci-après auront la signification suivante, sauf disposition explicite contraire :

- "Prestataire" : signifie SARL CMI SERVICES, Société à Responsabilité Limitée, Siret 930 546 254 00010 R.C.S. Salon-de-Provence, dont le siège social est situé au 98 Bd de l'Europe, 13127 Vitrolles.
- "Client" : signifie l'entité qui commande des services au Prestataire et identifié dans le Bon de Commande (devis validé).
- "Contrat" : signifie ensemble le Bon de Commande (devis validé), les présentes Conditions Générales, et les Conditions Particulières éventuelles.
- Les « Conditions Particulières » désignent les conditions spécifiques à un Service comprenant notamment la description du Service concerné et/ou l'engagement de niveau de qualité de service.

Les présentes « Conditions Générales de vente » s'appliquent à toutes les ventes de prestations de services et de fournitures ; cependant, chaque catégorie de vente et/ou de prestations peut faire l'objet de « conditions particulières de vente ». Veuillez consulter les conditions particulières applicables en fonction de la nature de la vente et/ou prestation. L'acceptation des conditions générales de vente implique l'acceptation des conditions particulières applicables.

Les présentes conditions générales de vente annulent et remplacent les versions précédentes communiquées et sont modifiables sans préavis. Les dispositions de nos conditions générales de vente prévalent sur celles des conditions générales et particulières d'achat du client.

En conséquence, toute prestation de services commandée par le client implique l'adhésion sans réserve du client aux présentes conditions générales de vente, à l'exclusion de tout catalogue, prospectus ou autre document publicitaire qui n'ont qu'une valeur indicative.

2. PRESTATIONS COMPLEMENTAIRES « Facturation Au réel » :

Toutes prestations et/ou fournitures commandés ou demandées par un salarié, membre ou représentant du client, n'entrant pas dans le cadre d'un forfait d'un contrat, ou d'un devis, seront facturés au réel du temps passé sur la base de nos tarifs en vigueur au jour de la livraison de la prestation et/ou des fournitures.

Le taux horaire de Main d'œuvre par défaut est de 90 eur HT/heure en heures ouvrées. Les principaux tarifs en vigueur, taux horaires, de frais de déplacement et de majoration HNO (Heures non ouvrées) ou IDF sont présentés ci-dessous :

LIBELLE	PRIX UNITAIRE HT
Tarifs d'interventions à distance et sur site au réel :	
Facturation au réel selon tarif suivant (prix unitaire donné, pas de quantité indiquée, le montant de la facture variera en fonction du temps passé et du matériel éventuellement fourni)	
T2A Heures de prestation informatique N2 - Installation	90,00 €
T2B Heures de prestation informatique N2 - Maintenance	90,00 €
T2I Heures de prestation informatique - Dév. Internet, Graphisme	90,00 €
Majoration Hors heures ouvrées : Sam. : 30% - Dim./J.Fériés/Matin&Soir : 50 % - Nuit (20h-08h) : 100%.	
Majoration Horaire (T1/T1+/T2) Paris/IDF et alentours : + 30 Eur/Heure	
Sauf précision contraire, le tarif horaire par défaut est le tarif T2 (A/B/I).	
Déplacements :	
D1 - Forfait de déplacement sur site Vitrolles/Marignane/LesPennes/StVictoret	25,00 €
D2 - Forfait de déplacement sur site Rognac/Gignac/Chateaneuf/LeRove/LesMilles/Mrs Ports/Estaque	35,00 €
D3 - Forfait de déplacement sur site < 25 Km (Hors Marseille Centre)	45,00 €
D4 - Forfait de déplacement sur site 25 à 50 Km & Marseille Centre	50,00 €
D5 - Forfait de déplacement sur site 50 à 75 Km	90,00 €

D6 - Forfait de déplacement sur site 75 à 100 Km (Inclus : Toulon)	120,00 €
Au-delà de 100 Km Aller :	
Déplacement – tarif au Km - frais de route inclus - (A/R)	0,90 €
Le tarif de déplacement "au Km" ci-dessus est facturé sur la base du total du kilométrage réel réalisé entre les bureaux de CMI Services et le lieu d'intervention client, Aller + Retour.	

3. DOCUMENTS CONTRACTUELS - DEVIS - REVISIONS DES PRIX - FACTURATION

Documents contractuels : Le Contrat est constitué par ordre de priorité croissante : des CGV, des CPV et CPS des Services concernés ; de la proposition commerciale personnalisée négociée entre les parties (Devis signé physiquement ou électroniquement).

CMI Services pourra être amené à faire évoluer les Conditions Générales et Particulières dont la nouvelle version sera alors publiée sur le site www.cmi-services.info et diffusée par mail avec les factures mensuelles et les nouveaux devis. Le Client est informé que la souscription ou l'utilisation des Services postérieurement à l'entrée en vigueur des nouvelles Conditions Générales et Particulières vaut acceptation de celles-ci. Ces nouvelles Conditions Générales et Particulières s'appliquent à tous les Services souscrits préalablement par le Client, afin d'assurer un ensemble contractuel homogène pour l'ensemble des Services.

Devis : Si un devis a été établi pour une prestation et/ou des fournitures, la facturation sera basée sur ce devis.

Les produits et services proposés par CMI SERVICES s'adressent aux professionnels. Le prix des services proposés par CMI SERVICES est exprimé en euros Hors Taxes (HT). Il sera ajouté au prix proposé le taux de TVA en vigueur au jour de la passation de la commande.

A défaut de précision, les devis proposés aux clients sont valables pour une durée de 5 jours, et sous réserve de disponibilité. CMI peut cependant accepter un devis validé au-delà de sa durée de validité si les tarifs et conditions n'ont pas évolué.

Révisions des prix : La révision des tarifs des produits et services CMI sera appliquée au maximum une fois par an. La révision sera calculée sur la base de l'indice SYNTEC (<https://www.syntec.fr/indicateurs/indice-syntec/>) en vigueur au jour de la révision, et l'indice précédemment en vigueur à la date de la précédente révision (ou à défaut de précédente révision, en vigueur au jour de la signature du contrat).

A titre d'information, ci-dessous les derniers indices SYNTEC publiés à ce jour :

Mois	Indice révisé	Date de publication
Octobre 2024	315	29/11/2024
Septembre 2024	314,5	31/10/2024
Août 2024	314,1	30/09/2024
Juillet 2024	313,6	30/08/2024
Juin 2024	313,5	31/07/2024
Mai 2024	313,3	28/06/2024
Avril 2024	313,8	31/05/2024
Mars 2024	312,3	30/04/2024
Février 2024	311,1	29/03/2024
Janvier 2024	310,5	29/02/2024
Décembre 2023	310,1	31/01/2024
Novembre 2023	307	29/12/2023
Octobre 2023	306,7	30/11/2023
Septembre 2023	306	31/10/2023
Août 2023	305,7	29/09/2023
Juillet 2023	304,8	31/08/2023
Juin 2023	304	31/07/2023
Mai 2023	302,7	30/06/2023
Avril 2023	301,9	31/05/2023
Mars 2023	300,7	28/04/2023
Février 2023	298,5	31/03/2023
Janvier 2023	293,9	28/02/2023

La révision pourra être calculée sur la variation du tarif public de l'éditeur/fournisseur du service revendu si celle-ci s'avère supérieure à la variation de l'indice SYNTEC.

La révision pourra être également basée sur l'indice des prix à la consommation (« Inflation » - estimation ou résultat définitif de l'INSEE) constaté par l'INSEE sur les 12 derniers mois si celui-ci s'avère supérieur aux indices précédents (SYNTEC/Editeurs).

Périodicité de facturation : La facturation des contrats est effectuée à périodicité mensuelle (sauf cas de force majeure et/ou période de congés). Une facturation annuelle est possible sur demande. La facturation des prestations complémentaires est généralement effectuée à périodicité mensuelle.

4. CONDITIONS DE PAIEMENT – RECOUVREMENT – CLAUSE PENALE

Afin de faciliter la gestion des règlements, le mode de règlement privilégié est le prélèvement automatique, pour les factures récurrentes et/ou ponctuelles.

. Les paiements par virement sont acceptés sous réserve d'accord préalable par le prestataire.

Le montant de l'acompte, le délai de règlement (à la commande, à la réception de la prestation/marchandise, à 30 jours, ...) est fixé par CMI SERVICES au moment de la commande. A défaut de précisions de la part de CMI SERVICES sur le délai de règlement, les règlements s'effectuent à la réception de la prestation/marchandise.

CLAUSE PENALE - Pénalités de retard

En cas de retard de règlement, des pénalités calculées sur la base du prix TTC figurant sur la facture, par l'application du taux d'intérêt pratiqué par la BCE à son opération de refinancement la plus récente majoré de 10 points de pourcentage, seront exigibles de plein droit et sans notification préalable.

A titre d'information : Pour le 2eme semestre 2024, le taux BCE est égal à 4,25 % ; Le taux des pénalités est égal à 14,25 % (<https://entreprendre.service-public.fr/vosdroits/F23211>).

Le taux d'intérêt légal de référence est celui en vigueur au jour de l'utilisation des présentes conditions générales de vente.

Indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement:

En application des articles L. 441-3 et L. 441-6 du code de commerce, et du décret du 2 octobre 2012 (article D. 441-5 du code de commerce), l'indemnité forfaitaire de 40 euros (TVA non applicable) est due de plein droit pour chaque facture échue dès le premier jour de retard de paiement.

En vertu de l'article L441-6 du code de commerce, lorsque les frais de recouvrement exposés sont supérieurs au montant de cette indemnité forfaitaire, une indemnisation complémentaire justifiée sera appliquée.

Suspension des services

En cas de retard de règlement, CMI SERVICES se réserve le droit de suspendre les services fournis au client jusqu'à régularisation.

Exigibilité des sommes dues

Le retard de paiement entraînera l'exigibilité immédiate de la totalité des sommes dues au Prestataire par le Client, sans préjudice de toute autre action que le Prestataire serait en droit d'intenter, à ce titre, à l'encontre du Client.

5. CLAUSE RESOLUTOIRE

Si dans les trente (30) jours suivant la mise en œuvre de l'article « clause pénale », le client n'a toujours pas acquitté la somme due au titre de la prestation de services effectuée par CMI SERVICES, la vente sera résolue de plein droit, sans autre formalité, dès réception de la mise en demeure envoyée par CMI SERVICES. En outre, CMI SERVICES se réserve le droit de réclamer des dommages et intérêts au client défaillant. L'existence de la présente clause n'interdit pas au vendeur de renoncer au bénéfice de celle-ci et de demander le paiement du prix.

6. CLAUSE DE RESERVE DE PROPRIETE

Les prestations de services et marchandises vendues comme définies dans le bon de commande, la facture ou le bon de livraison restent la propriété de CMI SERVICES jusqu'au paiement intégral du prix par le client.

Pendant la durée de la réserve de propriété, le client supportera la charge des risques en cas de perte ou de destruction de la chose vendue dès sa livraison. En cas de redressement ou de liquidation judiciaire du client, la propriété des services livrés et restés impayés pourra être revendiquée par CMI SERVICES. En cas de revente des services fournis par CMI SERVICES alors que le client n'a pas réglé l'intégralité du prix, celui-ci s'engage à informer tout acquéreur de la présente clause de réserve de propriété grevant lesdits services et du droit de CMI SERVICES de revendiquer entre ses mains, soit les services concernés, soit le prix de ceux-ci.

7. SAV – GARANTIE :

Les retours ne seront acceptés qu'après accord écrit de notre société mentionnant un N° de retour marchandise attribué par CMI SERVICES au retour accepté. Ce n° de retour devra être mentionné sur l'emballage extérieur du matériel retourné. L'expédition devra être faite en port payé dans un délai maximum de quinze jours date de l'attribution du numéro de retour marchandise adressé au client. Tout produit reçu sans l'emballage d'origine ou sans les accessoires sera systématiquement refusé.

8. DELAIS

Aucun retard raisonnable dans la réalisation de la prestation n'autorise le client à en refuser la réception, à annuler sa commande ou à demander des dommages et intérêts.

Commandes de matériel en formule « Location » : La commande ne pourra être prise en compte qu'à compter de la validation du contrat de location du loueur (« leaseur ») qui finance la location du matériel et sous réserve d'acceptation de ce dernier.

9. RECEPTION DE LA PRESTATION

La réception de la prestation réalisée s'accomplit en présence des deux parties. Le jour fixé, les parties effectueront un contrôle de conformité qui donnera lieu à la signature par les parties d'un procès-verbal de réception (Bon de Livraison). La réalisation de la prestation de services est considérée comme entièrement terminée et acceptée par le client lorsque toutes les conditions spécifiées dans l'article « objet » ont été remplies.

10. ENGAGEMENT

CMI SERVICES s'engage à mener à bien la tâche précisée à l'article « objet » conformément aux règles de l'art et de la meilleure manière.

11. PRISE D'EFFET, DUREES D'ENGAGEMENTS, RESILIATIONS, CESSION

Prise d'effet : La date de prise d'effet est par défaut la date de début de période de la première facturation, suite à la mise en service effective du/des service(s).

Modalités de résiliations : Si l'une des parties désire mettre fin au contrat au cours de l'une des périodes de reconduction, elle devra le notifier par Lettre Recommandé avec Accusé de Réception.

Préavis : Sauf précision contraire sur les devis et/ou contrats, le délai par défaut de préavis de résiliation est de 3 mois avant le terme de la période d'engagement.

Reconduction tacite et durée d'engagement : Sauf résiliation dans les délais prévus ci-dessus, les services souscrits sont tacitement reconduits pour des périodes successives identiques à la période initiale. Sauf précision contraire portée sur le devis, la durée d'engagement initiale des services par défaut est de 12 mois.

Cession : Le contrat ne peut être cédé ou transmis par le client, sous quelque forme que ce soit, en totalité ou en partie, sans accord préalable exprès et écrit du prestataire. Le prestataire peut céder, transférer ou apporter à un tiers sous une forme quelconque, les droits et obligations nés du contrat.

En cas d'inobservation par une des parties de ses obligations nées du présent contrat, chacune des parties peut mettre cette dernière en demeure de respecter ses obligations. Dans l'hypothèse où la lettre de mise en demeure reste infructueuse, le présent contrat sera présumé résilié de plein droit dans les 15 jours nets suivants la réception de cette lettre.

12. RGPD

Le prestataire et le client s'engagent à respecter les principes du RGPD, notamment la confidentialité des données personnelles dans le cadre du règlement RGPD. Le client s'engage à ne jamais demander, stocker, ou utiliser des coordonnées personnelles des personnes intervenant pour CMI SERVICES.

13. DESIGNATION DES RESPONSABLES RESPECTIFS

Responsables respectifs : Le client doit désigner un responsable qui sera l'interlocuteur du prestataire.

De son côté, le prestataire désignera au client le responsable qui aura la charge de la réalisation de la prestation de services. A défaut, les responsables chez le prestataire et chez le client sont les représentants légaux des parties.

Utilisateurs (client) : Le client est invité à fournir au prestataire une liste des interlocuteurs (utilisateurs du système informatique) étant amenés à pouvoir contacter le prestataire pour une demande d'intervention, administrative, comptable ou autre. La liste précise le nom, prénom, poste et responsabilité dans la société, coordonnées téléphoniques complètes (Lignes directes fixes, numéros de téléphone portable professionnel). Les utilisateurs pourront directement émettre toute demande auprès de CMI services, entrant dans le cadre d'un contrat existant et des CGV/CPV.

Afin de pouvoir traiter toutes les demandes de façon optimale, CMI Service mettra à jour cette base au fur et à mesure des appels professionnels venant de personnes appelant pour la société (nouveaux salariés, changements de coordonnées téléphoniques...). Toute personne utilisant les moyens de communication de la société (lignes téléphoniques fixes, mobiles, adresses emails...) seront réputées pouvoir émettre des demandes en tant qu'utilisateur.

Le client est invité, à faire parvenir au plus tard chaque année à CMI Services une liste des personnes « responsables » et « utilisateurs » actualisée sur le modèle du tableau ci-dessous.

Liste des interlocuteurs et rôle :

Nom, Prénom	Rôle / statut / niveau de responsabilité	Numéro(s) de téléphone direct (lignes directes, portables)

14. CONFIDENTIALITE

Les parties s'engagent mutuellement à respecter la plus stricte confidentialité sur tout ce qu'elles pourraient apprendre à l'occasion de la réalisation de la prestation de services. Les parties s'engagent à respecter cette obligation de confidentialité durant toute la durée du contrat.

Niveau de confidentialité des données informatiques : le client déclare que ses données informatiques ont un niveau de confidentialité standard (standard : aucune donnée confidentielle ne sont présentes. La divulgation de données n'est pas de caractère à porter atteinte à l'entreprise ni à la mettre en danger, financièrement, commercialement, juridiquement ou techniquement entre autres). Le client s'engage à informer sans délai le prestataire si des données sensibles ou confidentielles viennent à être utilisées sur son système informatique.

15. ASSURANCE ET RESPONSABILITE

Le prestataire déclare être assuré pour sa responsabilité civile professionnelle auprès d'une compagnie notoirement solvable pour tous les dommages matériels et immatériels consécutifs à l'exécution de la prestation par son personnel ou ses collaborateurs. Une attestation écrite de l'assureur peut être fournie sur simple demande.

Le client convient que, quels que soient les fondements de sa réclamation, la responsabilité éventuelle du prestataire, sera limitée à un montant n'excédant pas la somme totale effectivement payée par le client pour les services et tâches fournis par le prestataire, sauf dans le cas où le contrat d'assurance souscrit par le prestataire intervient.

Le prestataire ne saurait voir sa responsabilité engagée au titre de la détérioration ou destruction des fichiers, document, données... qui auraient été confiés au client ainsi qu'au titre de tout dommage direct ou indirect imputables au prestataire du fait de ses actions ou de ses non-actions, sauf dans le cas où le contrat d'assurance souscrit par le prestataire intervient.

Le prestataire ne pourrait être tenu responsable des conséquences d'un mauvais fonctionnement lors de la restauration d'une sauvegarde, même dans le cas où il est chargé de la vérification des rapports de sauvegarde. En cas de force majeure, le prestataire ne sera pas tenu pour responsable vis-à-vis du client de la non-exécution ou des retards dans l'exécution d'une obligation du présent contrat.

Le client autorise le prestataire à conserver une copie de ses identifiants, codes, mot de passes et informations confidentielles liées au système informatique. Le Prestataire ne saurait être tenu responsable d'une divulgation de ces éléments confidentiels suite à un sinistre (vol, piratage,...). Le prestataire assure néanmoins au client de prendre les mesures de sécurité élémentaires indispensable (protection physique des locaux, protection contre le piratage,...) afin d'en assurer la protection.

16. DIVERS

Suspension pour suspicion de fraude : CMI SERVICES se réserve le droit de suspendre un service en cas de suspicion d'utilisation frauduleuse (piratage,...). Sont notamment concernés les hébergements de sites internet et de serveurs, les comptes e-mails, les lignes téléphoniques, ...

Heures ouvrées : Les heures ouvrées sont : du Lundi au Vendredi, de 9h à 12h et de 14h à 18h, sauf jours fériés.

CPV : Les « Conditions Particulières » par catégorie de services s'appliquent en complément des présentes « Conditions Générales de Ventes ».

17. FORCE MAJEURE

CMI SERVICES n'encourt aucune responsabilité en cas de non-exécution ou de retard dans l'exécution de l'une quelconque de ses obligations si celui-ci résulte d'un fait indépendant de sa volonté et qui échappe à son contrôle. Est considéré comme tel, tout événement extérieur, imprévisible et irrésistible au sens de l'article 1148 du Code Civil.

18. ATTRIBUTION DE JURIDICTION

Tout litige relatif à l'interprétation, l'exécution ou la rupture du contrat est soumis au droit français.

A défaut d'accord amiable, la seule juridiction reconnue et acceptée par les parties est le Tribunal de Commerce du siège de CMI SERVICES.

CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE CONTRAT LICENCES ANTI VIRUS et EDR

1. Objet

Ce document décrit les conditions de fourniture de licences anti-virus pour PC, Mac, et Serveur sous Windows.

2. Tarifs et modalités de facturation

Tarif du contrat

Les prix des prestations du contrat sont précisés au devis validé par le client.

Ajustement de la quantité de licences

Si le client sollicite l'installation d'une ou plusieurs nouvelle(s) licence(s), celle(s)-ci sera/seront ajoutée(s) au contrat et facturée(s) en supplément de la quantité de l'offre initiale, sans nécessité de signer un nouveau devis/contrat ou avenant. Si une remise tarifaire est appliquée sur l'offre initiale, elle sera également appliquée à l'identique sur ces licences supplémentaires. Ces nouvelles licences viennent prendre les mêmes dates anniversaires d'échéances et d'engagement que la formule initiale.

Le tarif d'abonnement inclut :

Licences :

- La licence du logiciel Antivirus (type « EPP ») (selon devis)

Le tarif d'abonnement n'inclut pas :

Prestations d'audit, d'installation, d'infogérance et de maintenance :

- L'installation et/ou la réinstallation du logiciel / de la licence
- La maintenance et l'infogérance
- Les Audits Antivirus
- La prestation d'analyse et de traitement des détections des menaces

Option EDR : Une licence complémentaire de type EDR, ainsi que la prestation d'infogérance sont proposés en option.

Ces prestations sont proposées sur demande du client.

3. Prestation incluse et garantie de service

Les mises à jour mineures et majeures, qui s'installent de manière automatique, sont incluses dans la licence. Le prestataire doit assurer la disponibilité des serveurs de mises à jour. Le prestataire n'est en aucun cas responsable d'un problème de connexion aux serveurs de mises à jour, sauf si l'origine du problème provient d'un dysfonctionnement des serveurs eux-même. Les serveurs se doivent d'être accessibles au minimum 24 heures par période de 7 jours. En cas de non respect de ces prestations, le client pourra exiger le dédommagement du prix de la licence au prorata-temporis du temps d'interruption du service, calculé par jour.

Le prestataire ne saurait être tenu responsable du mauvais fonctionnement du logiciel suite à un changement de système d'exploitation ou de matériel. Le prestataire ne peut garantir le fonctionnement que pour les systèmes d'exploitation décrits sur le devis, si un devis a été établi.

Le logiciel peut présenter des incompatibilités de certains de ses composants de protection, sur certains systèmes ; seul le système anti-virus est garanti, les composants additionnels (pare-feu, scan de messagerie,...) ne font l'objet d'aucune garantie. Leur non fonctionnement ne peut en aucun cas faire l'objet d'une remise, ristourne ou rabais. Le prix de la licence correspond au système anti virus standard.

4. Responsabilité sur les virus

Le prestataire ne saurait être tenu responsable d'un virus ou d'un acte malveillant ayant pénétré un ordinateur équipé du logiciel anti virus, ni des conséquences directes ou indirectes causées par l'infection. Le logiciel est fourni « en l'état », et, en raison de l'immense diversité des menaces existantes et futures, sans aucune garantie de fonctionnement ni de protection. Le logiciel anti-virus est une protection indispensable mais en aucun cas infaillible.

CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE CONTRAT DE SAUVEGARDE EXTERNALISEE - FORMULE PACK

1. Objet

Ce document décrit le service apporté par le prestataire au client pour la sauvegarde de ses fichiers informatiques. Ce document concerne l'offre « Pack » et ne concerne pas l'offre « standard ».

Le tarif d'abonnement inclut :

Licences et Stockage :

- La licence du logiciel de sauvegarde (selon devis)
- La mise à disposition du volume de stockage de sauvegarde sur les serveurs externalisés (selon devis)

Le tarif d'abonnement n'inclut pas :

Prestations courantes d'audit, d'installation, d'infogérance, de maintenance :

- L'audit de sauvegarde (élaboration de la liste des éléments à sauvegarder) initial et de mise à jour (sur demande client, 1 par an inclus)
- L'installation du logiciel de sauvegarde et sa configuration selon l'audit de sauvegarde
- La prestation de restauration de fichiers

Selon le type de contrat de maintenance souscrit par le client auprès de CMI Services, le temps passé pour les prestations citées ci-dessus, sera :

- Inclut et déduites du contrat « crédit temps »,
- Ou facturé au réel selon nos tarifs horaires en vigueur
- Ou Inclut dans cadre du contrat de maintenance illimité le cas échéant (non facturé) si ce dernier le prévoit.

Prestations spécifiques :

- Les tests de restauration (PRA/PCA)
- Les audits PRA/PCA (Plan de reprise ou de Continuité d'Activité)
- La sauvegarde de l'image complète d'un PC/serveur

Ces prestations sont proposées et devisées sur demande du client.

2. Tarifs et modalités de facturation

Facturation du volume mis à disposition ainsi que de la licence du ou des logiciels mis à disposition :

Le tarif initial lié au contrat est celui validé par le client sur la base du devis lors de la mise en place.

Evolution du volume consommé :

Périodicité d'ajustement : ajustement mensuel.

- Cas 1 : Volume utilisé inférieur ou égal au pack souscrit :

Le pack souscrit est facturé chaque mois sur la base du forfait Pack souscrit.

- Cas 2 : Volume utilisé supérieur au pack initial de base :

Un (ou plusieurs) pack(s) supplémentaire(s) est (sont) éventuellement facturés en complément afin de couvrir le volume utilisé.

Tarif du pack supplémentaire : tarif du pack de base moins une remise de 10%.

3. Prestation incluse et garantie de service

Le client autorise le prestataire à configurer la sauvegarde de ses fichiers en mode « blocs » (« parties de fichiers »). Cette méthode de sauvegarde s'avère beaucoup plus rapide et fiable que la méthode classique (sauvegarde des fichiers entiers) mais peut comporter un risque supplémentaire, bien que très limité, de corruption de fichiers. Cette méthode de sauvegarde est utilisée principalement pour les fichiers de base de données d'emails (outlook,...) et vise à limiter les risques de non-sauvegarde des fichiers très volumineux, liés au temps important nécessaire à leur sauvegarde (interruption de connexion Internet, annulation par l'utilisateur,...).

Il appartient au client de s'assurer régulièrement que l'ensemble des fichiers et données informatiques nécessitant d'être sauvegardés soient correctement sélectionnés dans le logiciel de sauvegarde, ainsi que du bon déroulement de leur restauration (par des tests réels de restauration).

Ce contrat n'inclut pas :

- Les tests de restauration (PRA/PCA)
- Les audits PRA/PCA (Plan de reprise ou de Continuité d'Activité)
- La sauvegarde de l'image complète d'un PC/serveur

Ces prestations sont proposées et devisées sur demande du client.

CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE CONTRAT DE SAUVEGARDE EXTERNALISEE OFFRE STANDARD

1. Objet

Ce document décrit le service apporté par le prestataire au client pour la sauvegarde de ses fichiers informatiques. Ce document concerne l'offre « standard » et ne concerne pas l'offre « formule Pack ».

Le tarif d'abonnement inclut :

1/ Licences et Stockage :

- La licence du logiciel de sauvegarde (selon devis)
- La mise à disposition du volume de stockage de sauvegarde sur les serveurs externalisés (selon devis)

2/ Prestations courantes d'audit, d'installation, d'infogérance, de maintenance :

- L'audit de sauvegarde (élaboration de la liste des éléments à sauvegarder) initial et de mise à jour (sur demande client, 1 par an inclus)
- L'installation du logiciel de sauvegarde et sa configuration selon l'audit de sauvegarde
- La prestation de restauration de fichiers

Le tarif d'abonnement n'inclut pas :

Prestations spécifiques :

- Les tests de restauration (PRA/PCA)
- Les audits PRA/PCA (Plan de reprise ou de Continuité d'Activité)
- La sauvegarde de l'image complète d'un PC/serveur

Ces prestations sont proposées et devisées sur demande du client.

2. Tarifs et modalités de facturation

Facturation du volume mis à disposition ainsi que de la licence du ou des logiciels mis à disposition :

Le tarif initial lié au contrat est celui validé par le client sur la base du devis lors de la mise en place.

Evolution du volume consommé :

Périodicité d'ajustement : ajustement mensuel.

- Cas 1 : Volume utilisé inférieur ou égal au pack souscrit :
Le pack souscrit est facturé sur la base du forfait souscrit.

- Cas 2 : Volume utilisé supérieur au forfait initial souscrit au devis :
Le forfait immédiatement supérieur au volume réellement utilisé est facturé en lieu et place du forfait initial souscrit. Son tarif relatif sera proportionnellement égal ou inférieur (coût au Mo) au tarif initial souscrit.

3. Prestation incluse et garantie de service

Le client autorise le prestataire à configurer la sauvegarde de ses fichiers en mode « blocs » (« parties de fichiers »). Cette méthode de sauvegarde s'avère beaucoup plus rapide et fiable que la méthode classique (sauvegarde des

fichiers entiers) mais peut comporter un risque supplémentaire, bien que très limité, de corruption de fichiers. Cette méthode de sauvegarde est utilisée principalement pour les fichiers de base de données d'emails (outlook,...) et vise à limiter les risques de non-sauvegarde des fichiers très volumineux, liés au temps important nécessaire à leur sauvegarde (interruption de connexion Internet, annulation par l'utilisateur,...).

Il appartient au client de s'assurer régulièrement que l'ensemble des fichiers et données informatiques nécessitant d'être sauvegardés soient correctement sélectionnés dans le logiciel de sauvegarde, ainsi que du bon déroulement de leur restauration (par des tests réels de restauration).

CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE - CONTRAT D'HEBERGEMENT NDD/WEB/MAILS

1. Objet

Ce document décrit le service apporté par le prestataire au client pour le service d'hébergement de site internet (incluant hébergement de comptes emails), et/ou de réservation de nom de domaine.

Liste du (des) des nom(s) de domaine(s) hébergé(s) (hébergement web + mails) : précisés sur le devis.

Liste du (des) des nom(s) de domaine(s) réservé(s) (sans hébergement ni email) : précisés sur le devis.

2. Prestation de base

Généralités :

Le site internet du client, (dans le cas où un site existe et a été confié au prestataire) sera accessible depuis l'adresse de la forme `www.VOTRENOMDEDOMAINE.EXTENSION` ,

Le client autorise le prestataire à configurer le(s) site(s) internet et comptes email du client.

La sauvegarde du contenu du site web, des emails, des bases de données n'est pas incluse dans les offres ci-dessous. CMI Services propose des offres sur-mesure sur devis et sur demande du client.

Les offres existantes sont les suivantes :

Hébergement & Maintenance site Internet éco (Linux / 100 Mo / 3 Mails / NDD)

Hébergement & Maintenance site Internet Standard (Linux / 500 Mo / 15 Mails / NDD / Stats)

Hébergement & Maintenance site Internet (Linux / 1Go / Bdd MySql / 30 Mails / NDD / Stats)

Hébergement & Maintenance site Internet avancé (Linux / 5 Go / 1 Bdd MySql / 60 Mails / 1 NDD / Stats /

Ressources garanties / serveur d'envoi de mails)

Réservation Nom de domaine - sans hébergement – annuel

==> Options pour comptes mails - Messagerie collaborative :

Option compte mail - messagerie collaborative hébergée 50 Go Microsoft Exchange - 1 utilisateur

Option compte mail - messagerie semi-collaborative hébergée 10 Go (hors calendrier et boîte partagée) - 1 utilisateur

==> Options pour comptes mails - Anti Spam/Pub/Virus hébergé dédié :

Service Anti Spam/pub/virus VS - par utilisateur - tranche 1-200 (hors installation)

Descriptif des offres :

Offre « Hébergement Eco - 100 Mo » : Détail des prestations incluses :

- Gestion du nom de domaine (Gestion "registrar" et DNS)
- hébergement sur un serveur mutualisé Linux (serveur non dédié, non Windows) – hors sauvegarde
- hébergement sur un serveur mutualisé aux ressources partagées et non prioritaires (cœur processeur machine, mémoire RAM machine, trafic web)
- **Maintenance du serveur** d'hébergement (Délai de réponse et d'intervention : H+8 ouvrés)

- Volume web disponible : **100 Mo**
- Fourniture d'un serveur POP pour la réception
- Hébergement des emails (1 Go par compte) – hors sauvegarde
- Nombre de comptes emails : **3**
- Publication du contenu complet du dossier du site web sur le nom de domaine défini : taux de disponibilité standard > 99 %
- conservation du contenu complet du dossier du site web initial créé (pages html, php, pdf, ...) sur nos serveurs internes et sauvegarde sur un système externalisé sécurisé.
- support technique pour la maintenance de l'hébergement du site web et des comptes email (Délai de réponse et d'intervention : H+8 ouvrés).

Non inclus dans cette offre (inclus dans d'autres offres) :

- ~~– hébergement sur un serveur qui possède des ressources garanties et prioritaires (cœur processeur machine, mémoire RAM machine, trafic web)~~
- ~~– Fourniture d'un serveur SMTP authentifié pour l'envoi (quel que soit l'opérateur d'accès Internet du poste)~~
- ~~– surveillance 24H/24 7J/7 du site web (alerte si page d'accueil inaccessible)~~
- ~~– test manuel du formulaire de contact par un technicien, validation nécessaire par le client : 1 fois par an.~~
- ~~– envoi d'un rapports de fréquentation des visites sur le site : 1 fois par an~~
- ~~– envoi d'un rapport de positionnement sur les mots clés déclarés du site web : sur demande, jusqu'à 2 fois par an~~

Offre « Hébergement Standard 500 Mo » : Détail des prestations incluses :
--

- Gestion du nom de domaine (Gestion "registrar" et DNS)
- hébergement sur un serveur mutualisé Linux (serveur non dédié, non Windows) – hors sauvegarde
- hébergement sur un serveur mutualisé aux ressources partagées et non prioritaires (cœur processeur machine, mémoire RAM machine, trafic web)
- **Maintenance du serveur** d'hébergement (Délai de réponse et d'intervention : H+4 ouvrés), assuré par des techniciens Niveau 2 depuis nos locaux de Vitrolles.
- Volume web disponible : **500 Mo**
- Fourniture d'un serveur POP pour la réception
- Hébergement des emails (5 Go par compte) – hors sauvegarde
- Nombre de comptes emails : **15**
- Fourniture d'un serveur SMTP authentifié pour l'envoi des e-mails (quel que soit l'opérateur d'accès Internet du poste) (limites : 200 par 24 heures par adresse e-mail, 100 par heure par nom de domaine)
- Publication du contenu complet du dossier du site web sur le nom de domaine défini : taux de disponibilité standard > 99 %
- conservation du contenu complet du dossier du site web initial créé (pages html, php, pdf, ...) sur nos serveurs internes et sauvegarde sur un système externalisé sécurisé.
- surveillance 24H/24 7J/7 du site web (alerte si page d'accueil inaccessible)
- test manuel du formulaire de contact par un technicien, validation nécessaire par le client : 1 fois par an.
- envoi d'un rapport de fréquentation des visites sur le site : 1 fois par an
- envoi d'un rapport de positionnement sur les mots clés déclarés du site web : sur demande, jusqu'à 2 fois par an

Non inclus dans cette offre (inclus dans d'autres offres) :

- ~~– hébergement sur un serveur qui possède des ressources garanties et prioritaires (cœur processeur machine, mémoire RAM machine, trafic web)~~
- ~~– Base de données MySQL~~

Offre « Hébergement - 1 Go » : Détail des prestations incluses :

- Gestion du nom de domaine (Gestion "registrar" et DNS)
- hébergement sur un serveur mutualisé Linux (serveur non dédié, non Windows) – hors sauvegarde
- hébergement sur un serveur qui possède des **ressources garanties** et prioritaires (cœur processeur machine, mémoire RAM machine, trafic web)
- **Maintenance du serveur** d'hébergement (Délai de réponse et d'intervention : H+4 ouvrés), assuré par des techniciens Niveau 2 depuis nos locaux de Vitrolles.
- Volume web disponible: **1 Go**
- Fourniture d'un serveur POP pour la réception
- Hébergement des emails (5 Go par compte)
- Nombre de comptes emails : **30**
- Fourniture d'un **serveur SMTP** authentifié pour l'envoi des e-mails (quel que soit l'opérateur d'accès Internet du poste) (limites : 500 par 24 heures par adresse e-mail, 100 par heure par adresse e-mail, 300 par heure par nom de domaine)
- Base de données **MySQL** : 1 base de données, volume maximum 100 Mo, sur serveur « 128 Mo RAM » – hors sauvegarde
- Publication du contenu complet du dossier du site web sur le nom de domaine défini : taux de disponibilité standard > 99 %
- conservation du contenu complet du dossier du site web initial créé (pages html, php, pdf, ...) sur nos serveurs internes et sauvegarde sur un système externalisé sécurisé.
- surveillance 24H/24 7J/7 du site web (alerte si page d'accueil inaccessible)
- test manuel du formulaire de contact par un technicien, validation nécessaire par le client : 1 fois par an.
- envoi d'un rapport de fréquentation des visites sur le site : 1 fois par an
- envoi d'un rapport de positionnement sur les mots clés déclarés du site web : sur demande, jusqu'à 2 fois par an

Offre « Hébergement Avancé - 5 Go » : Détail des prestations incluses :

- Gestion du nom de domaine (Gestion "registrar" et DNS)
- hébergement sur un serveur mutualisé Linux (serveur non dédié, non Windows) – hors sauvegarde

- hébergement sur un serveur qui possède des **ressources garanties** et prioritaires (cœur processeur machine, mémoire RAM machine, trafic web)
- **Maintenance du serveur** d'hébergement (Délai de réponse et d'intervention : H+4 ouvrés), assuré par des techniciens Niveau 2 depuis nos locaux de Vitrolles.
- Volume web disponible : **5 Go**
- Fourniture d'un serveur POP pour la réception
- Hébergement des emails (5 Go par compte)
- Nombre de comptes emails : **60**
- Fourniture d'un **serveur SMTP** authentifié pour l'envoi des e-mails (quel que soit l'opérateur d'accès Internet du poste) (limites : 700 par 24 heures par adresse e-mail, 200 par heure par adresse e-mail, 300 par heure par nom de domaine)
- **Garantie de disponibilité des serveurs : 99%** (moyenne du temps sur 365 jours)
- Base de données **MySQL** : 1 base de données, volume maximum 300 Mo, sur serveur « 128 Mo RAM » – hors sauvegarde
- Publication du contenu complet du dossier du site web sur le nom de domaine défini
- conservation du contenu complet du dossier du site web initial créé (pages html, php, pdf, ...) sur nos serveurs internes et sauvegarde sur un système externalisé sécurisé.
- surveillance 24H/24 7J/7 du site web (alerte si page d'accueil inaccessible)
- test manuel du formulaire de contact par un technicien, validation nécessaire par le client : 1 fois par an.
- envoi d'un rapport de fréquentation des visites sur le site : 1 fois par an
- envoi d'un rapport de positionnement sur les mots clés déclarés du site web : sur demande, jusqu'à 2 fois par an

3. Prestations complémentaires

Prestations NON incluses dans le tarif des offres d'abonnement (facturées au réel ou déduites du contrat « crédit temps ») :

Web :

- Prestations de modification ou mise à jour du site web
- Contrôle visuel du bon affichage du site web, par un technicien, des principales pages (ou toutes) du site web, sur les principaux navigateurs web du marché, et particulièrement sur les dernières versions des éditeurs.
- Intervention de correction technique (résolution d'un incident de fonctionnement, reprise de sauvegarde,...) suite à une mise à jour du CMS (Wordpress,...).
- sauvegardes
(*Liste non exhaustive*).

Mails (POP/Imap ou Exchange/365) :

- Prestations de création ou modification des comptes email
- Prestations d'installation, configuration, assistance, maintenance, archivages, des comptes email sur le PC et/ou sur le logiciel de messagerie du poste client, ou sur le compte de messagerie.
- sauvegardes

Ces prestations complémentaires, sont disponibles mais non incluses dans les offres ci-dessus, elles seront facturées séparément (cf. « *Tarifs des prestations complémentaires* » ci-après).

Tarifs des prestations complémentaires

Toute prestation et/ou fournitures commandés ou demandées par le client, n'entrant pas dans la prestation de base, seront facturés sur la base de nos tarifs en vigueur au jour de la livraison de la prestation et/ou des fournitures. Le catalogue des tarifs est à votre disposition sur simple demande auprès de nos services.

Si un devis a été établi pour une prestation et/ou des fournitures, la facturation sera basée sur ce devis.

A défaut, les interventions à distance sont facturées au taux horaire en vigueur, facturé au réel du temps passé (à la minute, arrondi au quart d'heure).

4. Tarifs et modalités de facturation

Tarif du contrat d'hébergement (hors prestations complémentaires)

Les prix des prestations du présent contrat sont précisés au devis validé par le client.

Périodicité

La facturation du contrat de maintenance est effectuée à périodicité mensuelle ou annuelle.

La facturation des prestations complémentaires, est effectuée généralement à périodicité mensuelle.

5. Sauvegardes

Il appartient au client de réaliser des sauvegardes régulières du contenu hébergé en ligne de son/ses sites web et des bases de données associées, de manière régulière, et tout particulièrement en cas d'utilisation d'un site dynamique (site marchand,...) dont les données et contenus sont modifiés fréquemment, ainsi que lors des modifications apportées sur le contenu du site (mise à jour du site par l'interface d'administration ou par FTP,...).

CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE - CONTRAT CREDIT TEMPS

1. Objet

Ce contrat inclut les prestations de **Conseil, diagnostic, maintenance par téléphone, télémaintenance à distance, déplacements et interventions sur site**. Le **décompte est effectué au réel** du temps passé pour chaque intervention (décompte à la minute) .

Télémaintenance : Assistance à distance par Téléphone et/ou Intervention à distance via Internet. Dépannage des principaux problèmes de configuration et d'utilisation des logiciels standards. Nécessite le fonctionnement de l'ordinateur, du réseau interne et de l'accès Internet. Nécessite une personne présente et disponible sur place durant l'intervention. Si les conditions requises ne sont pas fonctionnelles chez le client lors de la demande d'intervention, un dépannage sur site sera nécessaire.

Intervention sur site : Les déplacements et prestations sur site sont inclus, décomptés au temps passé.

Préventif : Diverses interventions préventives (de sécurité, de fiabilité, d'inventaire, ...) sont proposées et réalisées dans le cadre du contrat.

Sont exclus du contrat :

- Les récupérations de données en laboratoire.
- Les pièces.
- L'intervention sur les logiciels hors système d'exploitation et suite bureautique (à faire valider au cas par cas par le prestataire).

« Annule et remplace » : Si le devis précise « annule et remplace », le nouveau contrat annule et remplace le(s) contrat(s)/devis désignés.

2. Décompte du temps

1/ Formule « Contrat Crédit temps standard » :

Le décompte est effectué au réel pour chaque intervention (décompte à la minute), selon le niveau de prestation technique :

Niveau 1 : coefficient. 1,00 (une heure utilisée = une heure décomptée)

Niveau 1+ : coefficient 1,50 (une heure utilisée = 1,50 heure décomptée)

Niveau 2 : coefficient 2.00 (une heure utilisée = 2 heures décomptées)

Niveau 3 : coefficient 3.00 (une heure utilisée = 3 heures décomptées).

2/ Formule « Contrat Crédit temps tous niveaux confondus » :

Les prestations de niveau 1 , de niveau 1+, et de niveau 2 sont décomptées au réel du temps passé à un coefficient de 1.00 (une heure utilisée = une heure décomptée).

Les prestations de niveau 3 sont décomptées au réel du temps passé à un coefficient de 2.50 (une heure utilisée = 2,50 heures décomptée).

3/ HNO : en cas d'intervention en heures non ouvrées, un coefficient de 2.00 est appliqué (1 heure utilisée coefficientée selon le niveau = 2 heures décomptées) et 3.00 pour la nuit (22h-7h). Les interventions en HNO sont sous réserve d'option mensuelle (horaires étendus, Nuit, soir et week end) ou à défaut, d'accord de la part de CMI Services.

3. Caractéristiques et options du contrat

DELAIS:

A défaut d'option de délai souscrite, le délai d'intervention standard est de 4 Heures ouvrées.

Les délais sont calculés en heures ouvrables suivant la prise de commande / demande d'intervention.

Les délais sont garantis sauf cas de force majeure. Les délais de réparation ne peuvent être garantis à cause de la diversité des pannes possibles. Néanmoins, à titre purement indicatif, un délai moyen inférieur à 8 heures ouvrées est généralement constaté. Des options de délais plus courts sont proposées.

Les jours et heures ouvrables sont : du Lundi au Vendredi, de 9H00 à 12h00 et de 14H00 à 18H00, hors jours fériés.

DELAIS HEURES OUVREES :

Se référer au devis pour le délai d'intervention souscrit.

Les délais d'intervention s'appliquent aux interventions urgentes, sur les heures ouvrées.

Les délais proposés sont les suivantes :

Intervention 1H ouvrée

Intervention 2H ouvrées

Intervention 4H ouvrées (par défaut)

DELAIS HORS HEURES OUVREES :

Se référer au devis pour les options de délai d'intervention « heures non ouvrées » éventuellement souscrites.

Les délais d'intervention s'appliquent aux interventions urgentes.

Les délais d'intervention HNO proposés sont les suivantes :

Intervention Horaires Etendus 7H/22H - 5/7 L-V

Intervention Horaires Nuit 0H/24H - 5/7 L-V

Intervention WE/JF H+8 7/7

OPTIONS DIVERSES :

Se référer au devis pour les options diverses éventuellement souscrites.

Les options diverses proposés sont les suivantes :

Intervention Horaires Etendus 7h/22h - 5/7 L-V

Option /contrat Mt. - Intervention WE/JF H+8 7/7

Module de maintenance et de supervision autonome à distance pour serveurs

Visite de vérification trimestrielle

L'option (si souscrite) "visite de vérification trimestrielle » inclut : Le contrôle des mises à jour AntiVirus et Système et du bon fonctionnement des logiciels.

4. Tarifs et modalités de facturation

Un crédit-temps est facturé à la souscription du contrat, puis renouvelé tacitement chaque fois que la durée de prestation consommée est égale ou supérieure à celle du solde du crédit-temps correspondant.

Validité du crédit : 12 mois. En cas de non utilisation de l'ensemble des heures 12 mois après leur facturation, une nouvelle facture est émise pour une nouvelle période de 12 mois, les heures « non utilisées » du crédit d'heures de la facture précédente ne sont pas reportables, sauf accord exceptionnel écrit.

5. Matériel couvert par le contrat

Situation géographique du matériel :

Le matériel couvert est situé à l'adresse de l'en-tête du devis validé, ou à l'adresse éventuellement précisée dans le libellé du devis (si différente), et dans tous les cas dans la zone géographique désignée du devis.

6. Conditions de demandes d'intervention

Les moyens de demandes d'intervention sont :

- Par téléphone au 04 42 46 75 00 : **oui**
- Par courrier : **oui** (les délais de réception et de traitement ne peuvent pas être garantis)
- Par email : **oui** (les délais de réception et de traitement ne peuvent pas être garantis)

- Par Fax : **non**

- Par message électronique via nos systèmes d'assistance à distance : **non**
- Par SMS (mini-message sur téléphone) : **non**

7. Lieu de réalisation de la prestation

La réalisation de la prestation de services aura lieu dans les locaux du client ou du prestataire selon le problème constaté, en fonction de l'appréciation du prestataire.

8. Fourniture des informations techniques

Le client s'engage à apporter sa collaboration au prestataire afin de permettre l'exécution des prestations.

Il s'engage à fournir au prestataire :

- le schéma descriptif technique détaillé du système informatique global de l'entreprise lors de la mise en place du contrat, ainsi que toutes les informations sur les évolutions. Un audit du parc peut être proposé au client par le prestataire si le descriptif n'existe pas ou n'est pas à jour (cette prestation ne relève pas de la prestation de maintenance).
- les informations et éléments indispensables à la bonne compréhension des problèmes posés et à leur résolution

Le client s'engage également :

- à consulter le prestataire avant toute modification envisagée sur le système informatique
- à informer le prestataire des modifications apportées au système informatique
- à mettre à la disposition du prestataire pour les prestations que celui-ci réalise chez le client les moyens nécessaires à leur exécution (prise en main à distance des matériels,...).

La fourniture de l'ensemble des supports d'installation (CD-ROM,...), ainsi que les codes d'installation, login et mot de passe de compte client, clés de débridages, informations techniques d'installation, notices, sont indispensables.

9. Contrats externes nécessaires

Le client doit posséder les contrats d'assistance (support technique) liés aux logiciels spécifiques/métiers et nous faire part des informations nécessaires pour accéder aux assistances. Le client doit être en mesure de fournir tous ces éléments à chaque intervention.

10. Délais d'intervention

Garantie de délai d'intervention :

En cas de non-respect du délai d'intervention défini au devis, sur une intervention urgente demandée par le client, une indemnité correspondant à 1/365ème du montant annuel du contrat, sera reversée au client par intervention urgente hors délai, sans que le montant total annuel du reversement ne puisse excéder le montant annuel du contrat. Le non-respect d'un délai d'intervention ne peut remettre en cause la validité du contrat.

Aucune intervention ne sera réalisée si le client n'est pas à jour de ses règlements.

11. Périmètre du contrat

Le service de maintenance porte sur les matériels pour lesquels un membre de la société client sollicite le prestataire.

Marques : Toutes marques notoirement commercialisées sur le marché des revendeurs professionnels.

Logiciels de base maintenus :

- PC : Système d'exploitation « versions professionnelles » et suite bureautique Microsoft Office.
- Serveurs : Système d'exploitation Windows Serveur server

Sauf indication contraire au contrat, la maintenance logicielle ne porte que sur les logiciels de base énumérés ci-dessus et pour des versions en cours de commercialisation et de support par l'éditeur. En option, des logiciels additionnels peuvent être ajoutés au contrat.

Logiciels supplémentaires maintenus : tout logiciel validé par le service technique du prestataire.

12. Obligations du client et limites d'usage

Ce contrat est valable dans le cadre d'une utilisation normale et uniquement professionnelle du matériel. Il ne couvre pas les problèmes liés à : téléchargement de logiciels non fiables, de contenu multimédia via des logiciels de téléchargement d'égal à égal « peer to peer », mauvaise manipulation, panne volontaire, chute/choc du matériel, liquide renversé, chaleur excessive, utilisation abusive ou anormale, tentative de démontage du matériel, sinistre (incendie, dégât électrique, dégât des eau,...)...

S'il s'avère qu'une demande d'intervention est liée à un élément énuméré ci-dessus, ou que les interventions demandées sont dans un but contraire au contrat, CMI Services se réserve le droit de : refuser les interventions, rompre le contrat sans préavis, ou facturer le client en considérant l'intervention comme hors-contrat.

SAUVEGARDES

Il appartient au client de réaliser des sauvegardes très régulières de toutes les données importantes sur les PC désignés par ce contrat et d'en vérifier le bon fonctionnement. CMI Services ne saurait être en aucun cas responsable des dommages directs et indirects d'une perte de données, d'un préjudice quelconque lié à l'immobilisation du matériel pendant le délai nécessaire à la réparation.

CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE - CONTRAT DE MAINTENANCE INFORMATIQUE STANDARD ILLIMITE

1. Objet

Ce contrat inclut les prestations de **Télé-Maintenance** et **d'Intervention sur site**.

Objet général : Forfait mensuel forfaitaire incluant les prestations de dépannage informatique des problèmes d'utilisation des matériels et logiciels désignés sur le devis (voir ci-dessous « matériels couverts par le contrat »), hors périphériques. Maintenance du parc informatique dans l'état constaté lors de la signature du contrat.

Télémaintenance : Assistance à distance par Téléphone et/ou Intervention à distance via Internet. Dépannage des principaux problèmes de configuration et d'utilisation des logiciels standards. Nécessite le fonctionnement de l'ordinateur, du réseau interne et de l'accès Internet. Si les conditions requises ne sont pas fonctionnelles chez le client lors de la demande d'intervention, un dépannage sur site sera nécessaire. Nécessite une personne présente et disponible sur place durant l'intervention.

Intervention sur site : Les déplacements et prestations sur site sont incluses, dans la zone géographique désignée sur le devis.

Sont exclus du contrat :

- Les prestations liées à un changement/ajout de matériel ou mise à niveau ; les déménagements, modifications d'installations, désinstallation de matériel (Sauf si l'option « Installations » est souscrite)
- L'intervention sur les logiciels hors système d'exploitation et suite bureautique (sauf si l'option « Logiciel métier » est sélectionnée pour certains logiciels métiers additionnels).

- Les interventions préventives
- Les prestations d'audit technique, sauf si une panne ou un problème d'utilisation le nécessite.
- Les audits de sécurité, audit RGPD, de sauvegarde.
- Les récupérations de données en laboratoire.
- Les pièces.
- Les prestations suite à une cause externe : surtension électrique, sinistre, mauvaise manipulation du matériel, intervention technique sur le matériel informatique par le client ou par un tiers, ...

« **Annule et remplace** » : Si le devis précise « annule et remplace », le nouveau contrat annule et remplace le(s) contrat(s)/devis désignés.

2. Caractéristiques et options du contrat

LIEU D'INTERVENTION :

Se référer au devis pour la zone géographique retenue correspondant au lieu de présence des locaux du client.

Les zones proposées sont les suivantes :

Zone 0 : lieu d'intervention 0 à 25 Km Hors Marseille

Zone 1 : lieu d'intervention 25 à 50 Km ou Marseille

Zone 2 : lieu d'intervention > 50 Km (France Métrop.)

DELAIS:

A défaut d'option de délai souscrite, le délai d'intervention standard est de 48 Heures.

Les délais sont calculés en heures ouvrables suivant la prise de commande / demande d'intervention.

Les délais sont garantis sauf cas de force majeure. Les délais de réparation ne peuvent être garantis à cause de la diversité des pannes possibles. Néanmoins, à titre purement indicatif, un délai moyen inférieur à 8 heures ouvrées est généralement constaté. Des options de délais plus courts sont proposées.

Les jours et heures ouvrables sont : du Lundi au Vendredi, de 9H00 à 12h00 et de 14H00 à 18H00, hors jours fériés.

DELAIS HEURES OUVREES :

Se référer au devis pour le délai d'intervention souscrit.

Les délais d'intervention s'appliquent aux interventions urgentes, sur les heures ouvrées.

Les délais proposés sont les suivantes :

Intervention H+1 ouvré

Intervention H+30min ouvré

Intervention 2H ouvrés

Intervention 4H ouvrés

Intervention 8H ouvrés

Intervention 48H (2 jours ouvrés) ouvrés (par défaut)

DELAIS HORS HEURES OUVREES :

Se référer au devis pour les options de délai d'intervention « heures non ouvrées » éventuellement souscrites.

Les délais d'intervention s'appliquent aux interventions urgentes.

Les délais d'intervention HNO proposés sont les suivantes :

Intervention Horaires Etendus 7H/22H - 5/7 L-V

Intervention Horaires Nuit 0H/24H - 5/7 L-V

Intervention WE/JF H+8 7/7

OPTIONS DIVERSES :

Se référer au devis pour les options diverses éventuellement souscrites.

Les options diverses proposés sont les suivantes :

Option « Installation » : Intégration des prestations liées aux Installations, modifications de configuration et déménagements

Maintenance 1 logiciel std (par poste)

S'applique uniquement aux logiciels standards (liste : nous consulter), sur des PC ou serveurs sous Windows

Maintenance PC sous OS Windows anciennes versions et/ou Versions Familiales

Module de maintenance et de supervision autonome à distance pour serveurs

Visite de vérification trimestrielle

L'option (si souscrite) "visite de vérification trimestrielle" inclut : Le contrôle des mises à jour AntiVirus et Système et du bon fonctionnement des logiciels.

3. Matériel couvert par le contrat

La quantité et la liste des matériels couverts par le contrat est indiquée sur le devis, et peut être précisée et mis à jour suite aux éventuels inventaires réalisés.

Situation géographique du matériel :

Le matériel couvert est situé à l'adresse de l'en-tête du devis validé, ou à l'adresse éventuellement précisée dans le libellé du devis (si différente), et dans tous les cas dans la zone géographique désignée du devis.

4. Conditions de demandes d'intervention

Les moyens de demandes d'intervention sont :

- Par téléphone au 04 42 46 75 00 : **oui**
- Par courrier : **oui** (les délais de réception et de traitement ne peuvent pas être garantis)
- Par email : **oui** (les délais de réception et de traitement ne peuvent pas être garantis)

- Par Fax : **non**
- Par message électronique via nos systèmes d'assistance à distance : **non**
- Par SMS (mini-message sur téléphone) : **non**

5. Lieu de réalisation de la prestation

La réalisation de la prestation de services aura lieu dans les locaux du client ou du prestataire selon le problème constaté, en fonction de l'appréciation du prestataire.

6. Fourniture des informations techniques

Le client s'engage à apporter sa collaboration au prestataire afin de permettre l'exécution des prestations.

Il s'engage à fournir au prestataire :

- le schéma descriptif technique détaillé du système informatique global de l'entreprise lors de la mise en place du contrat, ainsi que toutes les informations sur les évolutions. Un audit du parc peut être proposé au client par le prestataire si le descriptif n'existe pas ou n'est pas à jour (cette prestation ne relève pas de la prestation de maintenance).
- les informations et éléments indispensables à la bonne compréhension des problèmes posés et à leur résolution

Le client s'engage également :

- à consulter le prestataire avant toute modification envisagée sur le système informatique
- à informer le prestataire des modifications apportées au système informatique
- à mettre à la disposition du prestataire pour les prestations que celui-ci réalise chez le client les moyens nécessaires à leur exécution (prise en main à distance des matériels,...).

La fourniture de l'ensemble des supports d'installation (CD-ROM,...), ainsi que les codes d'installation, clés de débridages, informations techniques d'installation, notices, sont indispensables.

7. Contrats externes nécessaires

Le client doit posséder les contrats d'assistance (support technique) liés aux logiciels spécifiques/métiers et nous faire part des informations nécessaires pour accéder aux assistances. Le client doit être en mesure de fournir tous ces éléments à chaque intervention.

8. Délais d'intervention

Garantie de délai d'intervention :

En cas de non-respect du délai d'intervention défini au devis, sur une intervention urgente demandée par le client, une indemnité correspondant à 1/30ème du montant mensuel du contrat, sera reversée au client par intervention urgente hors délai, sans que le montant total mensuel du reversement ne puisse excéder le montant mensuel du contrat. Le non-respect d'un délai d'intervention ne peut remettre en cause la validité du contrat.

Aucune intervention ne sera réalisée si le client n'est pas à jour de ses règlements.

9. Périmètre du contrat

Le service de maintenance porte sur les éléments matériels et/ou logiciels désignés au devis (maintenance : maintien du fonctionnement du matériel et des logiciels).

Périmètre : Seul le matériel désigné sur le devis est couvert par le contrat de maintenance contrat (liste du matériel avec numéros de série correspondants si précisés).

La maintenance porte sur les PC (unité centrale, clavier, souris.) et sur les éléments informatiques désignés sur le contrat ; sauf indication contraire dans le contrat, elle ne porte pas sur les écrans et périphériques (imprimantes, accessoires, câbles, routeurs, modems externes, switch, équipements réseaux, ...).

Marques : Toutes marques notoirement commercialisées sur le marché des revendeurs professionnels.

Ancienneté du matériel : La maintenance est assurée sur les matériels jusqu'à 6 ans d'ancienneté (date de début de commercialisation du modèle). Au-delà, CMI Services pourra être amené à proposer au client le remplacement de son matériel le cas échéant.

Logiciels de base maintenus :

- PC : Système d'exploitation « versions professionnelles » et suite bureautique Microsoft Office.
- Serveurs : Système d'exploitation Windows Serveur server

Sauf indication contraire au contrat, la maintenance logicielle ne porte que sur les logiciels de base énumérés ci-dessus et pour des versions en cours de commercialisation et de support par l'éditeur. En option, des logiciels additionnels peuvent être ajoutés au contrat.

Imprimantes, copieurs et multifonctions :

- inclus : paramétrages de l'environnement utilisateur, pilote d'impression depuis le PC, scan vers PC,...

- Non inclus : maintenance matérielle mécanique de la machine (système d'impression, système de scan, éléments électronique et mécanique, éléments nécessitant un démontage...).

10. Obligations du client et limites d'usage

Ce contrat est valable dans le cadre d'une utilisation normale et uniquement professionnelle du matériel. Il ne couvre pas les problèmes liés à : téléchargement de logiciels non fiables, de contenu multimédia via des logiciels de téléchargement d'égal à égal « peer to peer », mauvaise manipulation, panne volontaire, chute/choc du matériel, liquide renversé, chaleur excessive, utilisation abusive ou anormale, tentative de démontage du matériel, sinistre (incendie, dégât électrique, dégât des eau,...)...

S'il s'avère qu'une demande d'intervention est liée à un élément énuméré ci-dessus, ou que les interventions demandées sont dans un but contraire au contrat, CMI Services se réserve le droit de : refuser les interventions, rompre le contrat sans préavis, ou facturer le client en considérant l'intervention comme hors-contrat.

CMI Services se réserve le droit d'entretenir et de contrôler régulièrement les PC du client (dépoussiérage intérieur, nettoyage, vérification de la température, des logiciels installés, test anti-virus,...) afin d'en assurer un fonctionnement optimal, sans avoir reçu de demande d'intervention de la part du client. Les horaires de ces d'interventions seront à fixer entre le client et CMI Services.

SAUVEGARDES

Il appartient au client de réaliser des sauvegardes très régulières de toutes les données importantes sur les PC désignés par ce contrat et d'en vérifier le bon fonctionnement. CMI Services ne saurait être en aucun cas responsable des dommages directs et indirects d'une perte de données, d'un préjudice quelconque lié à l'immobilisation du matériel pendant le délai nécessaire à la réparation.

CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE - CONTRAT DE TELE-MAINTENANCE INFORMATIQUE

1. Objet

Ce contrat inclut les prestations de **TéléMaintenance**.

Objet général : Forfait mensuel forfaitaire incluant les prestations de dépannage informatique des problèmes d'utilisation des matériels et logiciels désignés sur le devis (voir ci-dessous « matériels couverts par le contrat »), hors périphériques. Maintenance du parc informatique dans l'état constaté lors de la signature du contrat.

Télémaintenance : Assistance à distance par Téléphone et/ou Intervention à distance via Internet. Dépannage des principaux problèmes de configuration et d'utilisation des logiciels standards. Nécessite le fonctionnement de l'ordinateur, du réseau interne et de l'accès Internet. Si les conditions requises ne sont pas fonctionnelles chez le client lors de la demande d'intervention, un dépannage sur site sera nécessaire. Nécessite une personne présente et disponible sur place durant l'intervention.

Intervention sur site : Les déplacements et prestations sur site ne sont pas incluses dans le forfait (ces interventions sont facturées au réel le cas échéant).

Sont exclus du forfait :

- Les interventions sur site
- Les prestations liées à un changement/ajout de matériel ou mise à niveau ; les déménagements, modifications d'installations, désinstallation de matériel (Sauf si l'option « Installations » est souscrite)
- L'intervention sur les logiciels hors système d'exploitation et suite bureautique (sauf si l'option « Logiciel métier » est sélectionnée pour certains logiciels métiers additionnels).

- Les interventions préventives
- Les prestations d'audit technique, sauf si une panne ou un problème d'utilisation le nécessite.
- Les récupérations de données en laboratoire.
- Les pièces.
- Les prestations suite à une cause externe : surtension électrique, sinistre, mauvaise manipulation du matériel, intervention technique sur le matériel informatique par le client ou par un tiers,...

« Annule et remplace » : Si le devis précise « annule et remplace », le nouveau contrat annule et remplace le(s) contrat(s)/devis désignés.

2. Caractéristiques et options du contrat

DELAIS:

A défaut d'option de délai souscrite, le délai d'intervention standard est de 48 Heures.

Les délais sont calculés en heures ouvrables suivant la prise de commande / demande d'intervention.

Les délais sont garantis sauf cas de force majeure. Les délais de réparation ne peuvent être garantis à cause de la diversité des pannes possibles. Néanmoins, à titre purement indicatif, un délai moyen inférieur à 8 heures ouvrées est généralement constaté. Des options de délais plus courts sont proposées.

Les jours et heures ouvrables sont : du Lundi au Vendredi, de 9H00 à 12h00 et de 14H00 à 18H00, hors jours fériés.

DELAIS HEURES OUVREES :

Se référer au devis pour le délai d'intervention souscrit.

Les délais d'intervention s'appliquent aux interventions urgentes, sur les heures ouvrées.

Les délais proposés sont les suivantes :

Intervention 1H ouvrée

Intervention 2H ouvrées

Intervention 4H ouvrées

Intervention 8H ouvrées
Intervention 48H (2 jours ouvrés) ouvrées (par défaut)

DELAIS HORS HEURES OUVREES :

Se référer au devis pour les options de délai d'intervention « heures non ouvrées » éventuellement souscrites.
Les délais d'intervention s'appliquent aux interventions urgentes.
Les délais d'intervention HNO proposés sont les suivantes :
Intervention Horaires Etendus 7H/22H - 5/7 L-V
Intervention Horaires Nuit 0H/24H - 5/7 L-V
Intervention WE/JF H+8 7/7

OPTIONS DIVERSES :

Se référer au devis pour les options diverses éventuellement souscrites.
Les options diverses proposés sont les suivantes :
Intervention Horaires Etendus 7h/22h - 5/7 L-V
Option /contrat Mt. - Intervention WE/JF H+8 7/7
Module de maintenance et de supervision autonome à distance pour serveurs

3. Matériel couvert par le contrat

La quantité et la liste des matériels couverts par le contrat est indiquée sur le devis, et peut être précisée et mis à jour suite aux éventuels inventaires réalisés.

Situation géographique du matériel :

Le matériel couvert est situé à l'adresse de l'en-tête du devis validé, ou à l'adresse éventuellement précisée dans le libellé du devis (si différente), et dans tous les cas dans la zone géographique désignée du devis.

4. Conditions de demandes d'intervention

Les moyens de demandes d'intervention sont :

- Par téléphone au 04 42 46 75 00 : **oui**
- Par courrier : **oui** (les délais de réception et de traitement ne peuvent pas être garantis)
- Par email : **oui** (les délais de réception et de traitement ne peuvent pas être garantis)

- Par Fax : **non**
- Par message électronique via nos systèmes d'assistance à distance : **non**
- Par SMS (mini-message sur téléphone) : **non**

5. Lieu de réalisation de la prestation

La réalisation de la prestation de services incluse dans l'offre « Télémaintenance » aura lieu uniquement à distance.
Toute intervention sur site demandée par le client sera facturée selon nos tarifs en vigueur en sus.

6. Fourniture des informations techniques

Le client s'engage à apporter sa collaboration au prestataire afin de permettre l'exécution des prestations.

Il s'engage à fournir au prestataire :

- le schéma descriptif technique détaillé du système informatique global de l'entreprise lors de la mise en place du contrat, ainsi que toutes les informations sur les évolutions. Un audit du parc peut être proposé au client par le prestataire si le descriptif n'existe pas ou n'est pas à jour (cette prestation ne relève pas de la prestation de maintenance).
- les informations et éléments indispensables à la bonne compréhension des problèmes posés et à leur résolution

Le client s'engage également :

- à consulter le prestataire avant toute modification envisagée sur le système informatique
- à informer le prestataire des modifications apportées au système informatique
- à mettre à la disposition du prestataire pour les prestations que celui-ci réalise chez le client les moyens nécessaires à leur exécution (prise en main à distance des matériels,...).

La fourniture de l'ensemble des supports d'installation (CD-ROM,...), ainsi que les codes d'installation, login et mot de passe de compte client, clés de débridages, informations techniques d'installation, notices, sont indispensables.

7. Contrats externes nécessaires

Le client doit posséder les contrats d'assistance (support technique) liés aux logiciels spécifiques/métiers et nous faire part des informations nécessaires pour accéder aux assistances. Le client doit être en mesure de fournir tous ces éléments à chaque intervention.

8. Délais d'intervention

Garantie de délai d'intervention :

En cas de non-respect du délai d'intervention défini au devis, sur une intervention urgente demandée par le client, une indemnité correspondant à 1/30ème du montant mensuel du contrat, sera reversée au client par intervention urgente hors délai, sans que le montant total mensuel du reversement ne puisse excéder le montant mensuel du contrat. Le non-respect d'un délai d'intervention ne peut remettre en cause la validité du contrat.

Aucune intervention ne sera réalisée si le client n'est pas à jour de ses règlements.

9. Périmètre du contrat

Le service de maintenance porte sur les éléments matériels et/ou logiciels désignés au devis (maintenance : maintien du fonctionnement du matériel et des logiciels).

Périmètre : Seul le matériel désigné sur le devis est couvert par le contrat de maintenance contrat (liste du matériel avec numéros de série correspondants si précisés).

La maintenance porte sur les PC (unité centrale, clavier, souris) et sur les éléments informatiques désignés sur le contrat ; sauf indication contraire dans le contrat, elle ne porte pas sur les écrans et périphériques (imprimantes, accessoires, câbles, routeurs, modems externes, switch, équipements réseaux, ...).

Marques : Toutes marques notoirement commercialisées sur le marché des revendeurs professionnels.

Ancienneté du matériel : La maintenance est assurée sur les matériels jusqu'à 6 ans d'ancienneté (date de début de commercialisation du modèle). Au-delà, CMI Services pourra être amené à proposer au client le remplacement de son matériel le cas échéant.

Logiciels de base maintenus :

- PC : Système d'exploitation « versions professionnelles » et suite bureautique Microsoft Office.
- Serveurs : Système d'exploitation Windows Serveur server

Sauf indication contraire au contrat, la maintenance logicielle ne porte que sur les logiciels de base énumérés ci-dessus et pour des versions en cours de commercialisation et de support par l'éditeur. En option, des logiciels additionnels peuvent être ajoutés au contrat.

Imprimantes, copieurs et multifonctions :

- inclus : paramétrages de l'environnement utilisateur, pilote d'impression depuis le PC, scan vers PC,...
- Non inclus : maintenance matérielle mécanique de la machine (système d'impression, système de scan, éléments électronique et mécanique, éléments nécessitant un démontage...).

10. Obligations du client et limitations d'usage

Ce contrat est valable dans le cadre d'une utilisation normale et uniquement professionnelle du matériel. Il ne couvre pas les problèmes liés à : téléchargement de logiciels non fiables, de contenu multimédia via des logiciels de téléchargement d'égal à égal « peer to peer », mauvaise manipulation, panne volontaire, chute/choc du matériel,

liquide renversé, chaleur excessive, utilisation abusive ou anormale, tentative de démontage du matériel, sinistre (incendie, dégât électrique, dégât des eau,...)...

S'il s'avère qu'une demande d'intervention est liée à un élément énuméré ci-dessus, ou que les interventions demandées sont dans un but contraire au contrat, CMI Services se réserve le droit de : refuser les interventions, rompre le contrat sans préavis, ou facturer le client en considérant l'intervention comme hors-contrat.

CMI Services se réserve le droit d'entretenir et de contrôler régulièrement les PC du client (dépoussiérage intérieur, nettoyage, vérification de la température, des logiciels installés, test anti-virus,...) afin d'en assurer un fonctionnement optimal, sans avoir reçu de demande d'intervention de la part du client. Les horaires de ces interventions seront à fixer entre le client et CMI Services.

SAUVEGARDES

Il appartient au client de réaliser des sauvegardes très régulières de toutes les données importantes sur les PC désignés par ce contrat et d'en vérifier le bon fonctionnement. CMI Services ne saurait être en aucun cas responsable des dommages directs et indirects d'une perte de données, d'un préjudice quelconque lié à l'immobilisation du matériel pendant le délai nécessaire à la réparation.

CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE - CONTRATS DE « SAV » - EXTENSIONS DE GARANTIE SUR MATERIELS CONSTRUCTEURS - SERVICE+ CMI SERVICES

1. Objet

Le(s) service(s) de garantie sur le matériel (« SAV ») éventuellement souscrit(s) sont précisés au devis (formule, durée, reconduction). Le contrat est rattaché au matériel désigné sur le devis.

Le matériel couvert est situé à l'adresse de l'en-tête du devis validé, ou à l'adresse éventuellement précisée dans le libellé du devis (si différente), et dans tous les cas dans la zone géographique désignée du devis.

Services inclus, optionnels et non inclus :

Inclus : Les services d'extension de garantie sur le matériel (« SAV »), incluent :

- La réparation ou le remplacement des pièces défectueuses d'un matériel couvert par une extension de garantie. Le prix des pièces de remplacement et leur livraison du fournisseur jusqu'aux locaux du prestataire sont inclus.

Optionnel : La Main d'œuvre et les déplacements du prestataire (ou du fabricant) chez le client peuvent être inclus ou non, selon le niveau de service souscrit, et selon la pièce concernée (certaines pièces comme un disque dur extractible à chaud peuvent être changés directement par l'utilisateur). Le prêt d'un matériel de remplacement est inclus dans certaines formules.

Non inclus : Le SAV n'inclut pas : la réinstallation des logiciels de base (« système d'exploitation ») la récupération des données (fichiers), la réinstallation des logiciels bureautiques et métiers (office, logiciels utilisateur), la réinstallation physique (déballage, pose, branchements) sur site chez le client du PC/serveur/matériel réparé, la reconfiguration des logiciels (comptes mails,...) , la réinstallation des périphériques (imprimantes, scanner, accès au réseau/serveur,...), la reconfiguration réseau de l'accès à Internet ; (liste non exhaustive)...

Sont également exclus :

- Les interventions suite à une intervention sur le matériel par le client ou suite à un déménagement.
- Les récupérations de données en laboratoire.
- Les prestations suite à une cause externe : surtension électrique, sinistre, mauvaise manipulation du matériel, intervention technique sur le matériel informatique par le client ou par un tiers,...

Différence avec les services de maintenance :

Ces services optionnels d'extension de garantie sur le matériel viennent en complément, les services inclus sont parfaitement distincts des services inclus dans les contrats de maintenance (illimité, crédit temps).

Description du « Service+ » (PC uniquement) :

Ce service optionnel est proposé aux clients, et s'applique sur les PC vendus par le prestataire. La durée de base est d'un an, étendue à 3 ans si le client a souscrit simultanément « l'extension de garantie 3 ans ».

Si le client a souscrit uniquement « l'extension de garantie 3 ans » sans le service +, seule la garantie constructeur est assurée directement par ce dernier pendant 3 ans.

Le service+ inclut :

(sauf mention contraire sur le devis)

- **Le Prêt d'un matériel** de remplacement le temps de la réparation ; le délai de mise à disposition du matériel de remplacement varie selon les configurations nécessaires à l'utilisateur (configuration réseau, récupération des données,...)

- **La Main d'œuvre et les déplacements** du prestataire (ou du fabricant) chez le client (au lieu de livraison initiale lors de la vente). En cas de déménagement du client à une distance, le prestataire se réserve le droit de facturer des frais supplémentaires de déplacement/livraison.

- SAV Express et Garantie Satisfait ou échangé.
- SAV pièces assuré par : SAV : Echange anticipé de pièces
- Délais de remplacement des pièces : SAV : Echange anticipé de pièces
- Délai de réparation : SAV : délais de réparation garantis 48/72 H ouvrés (sous réserve des stocks disponibles)
- Délais Intervention (Main d'œuvre) : SAV rapide : Délais d'interventions sur site H+4
- Satisfait ou échangé (voir condition) : Oui
- Reprise de votre ancien matériel : Oui, sous réserve de souscription à l'extension de garantie 3 ans. Sur devis.
- Lieu d'intervention : Sur site.
- Durée du service : Délai de garantie
- Mode de règlement : selon devis.

Description de l'extension de garantie « Constructeur » :

Le devis précise la durée et les modalités du service. Se référer également à la fiche descriptive du fabricant.

Ce service de garantie est assuré par le constructeur (« Fabricant ») directement, pendant la durée précisée, à partir de la date d'achat du matériel. Certaines extensions de garantie nécessitent l'enregistrement de la garantie auprès du constructeur par le client.

Délai d'intervention : certains services incluent un délai d'intervention garantie, se référer au devis.

Délai de rétablissement : plus rarement, certains services incluent un délai de rétablissement garanti (GTR – garantie de temps de rétablissement), se référer au devis et à la fiche descriptive du constructeur.

Descriptif des services de garantie de base si le client n'a souscrit aucune extension de garantie :

- Retour fabricant ou atelier si pas de SAV fabricant
- Délais de remplacement des pièces : selon délais fabricant.
- Délai de réparation : selon délais fabricant.
- Intervention sous 48H (en atelier)
- Satisfait ou remboursé: Non
- Reprise ancien PC: Non
- Lieu d'intervention : retour atelier par vos soins (Hors déplacements)
- Durée du service : Délai de garantie
- Mode de règlement : Solde à la commande.

2. Tarifs et modalités de facturation

Tarif du contrat

Les prix des prestations du contrat sont précisés au devis validé par le client.

Reconduction

Service+ et extension de garantie en formule ponctuelle (par défaut si aucune mention contraire) :

Les services de SAV ponctuels sont souscrits pour une durée déterminée et ne sont pas renouvelés tacitement, sauf mention contraire au devis.

Si le client souhaite prolonger une extension de garantie constructeur ponctuelle, il doit en faire la demande au plus tôt au prestataire ; certains matériels peuvent voir leur durée de garantie étendue par le constructeur, dans la limite d'un nombre maximum d'années, et sous certaines conditions, d'autres non.

Service+ et extension de garantie en formule mensuelle :

Les services « Service+ » et « Extension de garantie » proposés en formule mensuelle, sont souscrits pour une durée de 1 à 5 ans (selon devis), et sont renouvelés tacitement par défaut par période supplémentaire de 12 mois (sauf mention contraire au devis), avec un délai de préavis de résiliation de 3 mois.

3. Conditions de demandes d'intervention

Les moyens de demandes d'intervention sont :

- Par téléphone au 04 42 46 75 00 : **oui**
- Par courrier : **oui** (les délais de réception et de traitement ne peuvent pas être garantis)
- Par email : **oui** (les délais de réception et de traitement ne peuvent pas être garantis)

- Par Fax : **non**
- Par message électronique via nos systèmes d'assistance à distance : **non**
- Par SMS (mini-message sur téléphone) : **non**

4. Lieu de réalisation de la prestation

La réalisation de la prestation de services aura lieu dans les locaux du client ou du prestataire selon le problème constaté, en fonction de l'appréciation du prestataire.

5. Délais d'intervention

Certaines formules incluent une garantie de délai d'intervention (voir devis).

En cas de non-respect du délai d'intervention défini au devis (si occurrence), sur une intervention urgente demandée par le client, une indemnité correspondant à 1/365 eme du montant pour un service d'un an, 1/1095 eme pour 3 ans.

6. Obligations du client et limites d'usage

Ce contrat est valable dans le cadre d'une utilisation normale et uniquement professionnelle du matériel. Il ne couvre pas les problèmes liés à : téléchargement de logiciels non fiables, de contenu multimédia via des logiciels de téléchargement d'égal à égal « peer to peer », mauvaise manipulation, panne volontaire, chute/choc du matériel, liquide renversé, chaleur excessive, utilisation abusive ou anormale, tentative de démontage du matériel, sinistre (incendie, dégât électrique, dégât des eau,...)...

S'il s'avère qu'une demande d'intervention est lié à un élément énuméré ci-dessus, ou que les interventions demandées sont dans un but contraire au contrat, CMI Services se réserve le droit de : refuser les interventions, rompre le contrat sans préavis, ou facturer le client en considérant l'intervention comme hors-contrat.

SAUVEGARDES

Il appartient au client de réaliser des sauvegardes très régulières de toutes les données importantes sur les PC désignés par ce contrat et d'en vérifier le bon fonctionnement. CMI Services ne saurait être en aucun cas responsable des dommages directs et indirects d'une perte de données, d'un préjudice quelconque lié à l'immobilisation du matériel pendant le délai nécessaire à la réparation.

CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE – CONTRAT DE MAINTENANCE LOGICIELS CMI SERVICES - STOCK, PLANNING, CMIFACT

1. Objet

Ce contrat inclut les prestations d'assistance et de TéléMaintenance, liées aux problèmes d'utilisation du logiciel fourni par CMI Services.

Le nombre d'heures (crédit-temps) annuel alloué au contrat est spécifié au devis.
Le décompte est effectué au réel pour chaque intervention (décompte à la minute).

Télémaintenance : Assistance à distance par Téléphone et/ou Intervention à distance via Internet. Dépannage des principaux problèmes de configuration et d'utilisation.
Nécessite le fonctionnement de l'ordinateur, du réseau interne et de l'ADSL. Si les conditions requises ne sont pas fonctionnelles chez le client lors de la demande d'intervention, un dépannage sur site sera nécessaire (hors contrat). Nécessite une personne présente et disponible sur place durant l'intervention.

Le service comprend :

- une assistance à distance, par téléphone, email et télémaintenance (prise en main du PC à distance).

Sont exclus du contrat :

- La création de nouveaux modules (interventions sur le code source)
- L'intervention sur site
- Les interventions importantes de programmation.
- Les prestations liées à un changement/ajout de matériel ou mise à niveau ; les déménagements, modifications d'installations, désinstallation de matériel (Sauf si l'option « Installations » est souscrite)
- Les interventions préventives
- Les prestations d'audit technique, sauf si une panne ou un problème d'utilisation le nécessite.
- Les récupérations de données en laboratoire.
- Les prestations suite à une cause externe : surtension électrique, sinistre, mauvaise manipulation du matériel, intervention technique sur le matériel informatique par le client ou par un tiers,...

Le contrat est rattaché uniquement au logiciel désigné sur le devis, hors système d'exploitation et « sous réserve des pré-requis ».

2. Caractéristiques du contrat

DELAIS :

Le délai d'intervention standard est de 8 Heures.

Les délais sont calculés en heures ouvrables suivant la prise de commande / demande d'intervention.

Les délais sont garantis sauf cas de force majeure. Les délais de réparation ne peuvent être garantis à cause de la diversité des pannes possibles. Néanmoins, à titre purement indicatif, un délai moyen inférieur à 72 heures ouvrables est généralement constaté.

HORAIRES D'INTERVENTION :

Les interventions ont lieu durant les heures et jours ouvrées.

Les jours ouvrables sont : du Lundi au Vendredi, de 9H00 à 12h00 et de 14H00 à 18H00, sauf jours fériés.

TEMPS D'INTERVENTION - CREDIT TEMPS :

Les interventions sont limitées au temps d'intervention défini sur le devis sur l'année (pour un an à compter de la date de début du contrat).

Le crédit temps est renouvelé chaque année à date anniversaire du contrat.

3. Situation géographique et langue

Situation géographique :

Le logiciel est installé sur un système informatique situé en France Métropolitaine.

Langue :

Le logiciel est exploité en Français. La langue utilisée lors des opérations de maintenance est le Français.

4. Tarifs et modalités de facturation

Tarif du contrat

Les prix des prestations du présent contrat sont précisés au devis validé par le client.

Tarifs « Hors contrat »

Toute prestation et/ou fournitures commandés, n'entrant pas dans le cadre du contrat, seront facturés sur la base de nos tarifs en vigueur au jour de la livraison de la prestation et/ou des fournitures.

Le catalogue des tarifs est à votre disposition sur simple demande auprès de nos services.

Si un devis a été établi pour une prestation et/ou des fournitures, la facturation sera basée sur ce devis.

Périodicité

La facturation du contrat de maintenance pourra être effectuée à périodicité mensuelle ou annuelle.

5. Conditions de demandes d'intervention

Les moyens de demandes d'intervention sont :

- Par téléphone au 04 42 46 75 00 : **oui**
- Par courrier : **oui** (les délais de réception et de traitement ne peuvent pas être garantis)
- Par email : **oui** (les délais de réception et de traitement ne peuvent pas être garantis)

- Par Fax : **non**
- Par message électronique via nos systèmes d'assistance à distance : **non**
- Par SMS (mini-message sur téléphone) : **non**

6. Fourniture des informations techniques

Le client s'engage à apporter sa collaboration au prestataire afin de permettre l'exécution des prestations.

Il s'engage à fournir au prestataire :

- le schéma descriptif technique détaillé du système informatique de l'entreprise lors de la mise en place du contrat, ainsi que toutes les informations sur les évolutions.

- les informations et éléments indispensables à la bonne compréhension des problèmes posés et à leur résolution

Le client s'engage également :

- à consulter le prestataire avant toute modification envisagée sur le système informatique en lien avec le logiciel

- à informer le prestataire des modifications apportées au système informatique en lien avec le logiciel

- à mettre à la disposition du prestataire pour les prestations que celui-ci réalise chez le client les moyens nécessaires à leur exécution (prise en main à distance des matériels,...).

7. Obligations du client et limites d'usage

Ce contrat est valable dans le cadre d'une utilisation normale et uniquement professionnelle du matériel. Il ne couvre pas les problèmes liés à : téléchargement de logiciels non fiables, de contenu multimédia via des logiciels de téléchargement d'égal à égal « peer to peer », mauvaise manipulation, panne volontaire, chute/choc du matériel, liquide renversé, chaleur excessive, utilisation abusive ou anormale, tentative de démontage du matériel, sinistre (incendie, dégât électrique, dégât des eaux,...)...

S'il s'avère qu'une demande d'intervention est liée à un élément énuméré ci-dessus, ou que les interventions demandées sont dans un but contraire au contrat, CMI Services se réserve le droit de : refuser les interventions, rompre le contrat sans préavis, ou facturer le client en considérant l'intervention comme hors-contrat.

SAUVEGARDES

Il appartient au client de réaliser des sauvegardes très régulières de toutes les données importantes sur les PC désignés par ce contrat et d'en vérifier le bon fonctionnement. CMI Services ne saurait être en aucun cas responsable des dommages directs et indirects d'une perte de données, d'un préjudice quelconque lié à l'immobilisation du matériel pendant le délai nécessaire à la réparation.

CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE – DEVELOPPEMENT DE LOGICIELS ET DE SITES WEB

1. Systeme d'exploitation

Le développement est garanti pour le système d'exploitation (ou version du langage utilisé chez l'hébergeur) en cours utilisé au jour de la commande.

CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE LICENCE D'UTILISATION DES LOGICIELS CMI SERVICES

1. Licence

En installant et en utilisant un logiciel CMI SERVICES vous avez accepté les termes de la licence suivante : Le CLIENT représente la personne (physique ou morale) ayant acquis une licence. Le LOGICIEL désigne le droit d'utilisation du logiciel CMI SERVICES acquis par le CLIENT.

Cette licence d'utilisation est concédée au CLIENT contre le versement d'un prix d'achat. Ce LOGICIEL doit être installé sur une et une seule machine pour chaque licence commandée. Cette licence n'est transmise qu'après paiement intégral de son prix.

2. Propriété du LOGICIEL

Ce LOGICIEL est la propriété de CMI SERVICES. Le CLIENT a simplement acquis le droit d'utiliser ce LOGICIEL.

3. Modifications du logiciel - Problèmes d'utilisation - Versions

Le logiciel est vendu "en l'état". Le logiciel est proposé en version de démonstration afin de permettre au client, avant de commander la licence, de tester le logiciel avec l'ensemble de ses fonctionnalités, et de vérifier qu'il lui convienne. Lors de sa commande, le client connaît le logiciel. Toute demande de modification, d'amélioration du logiciel feront l'objet d'une devis (et d'une facturation si le client accepte le devis), sauf s'il s'agit de modifications du logiciel nécessitées par des problèmes d'utilisation sur des fonctionnalités prévues dans la version commandée (qu'il s'agisse de fonctionnalités du logiciel dans sa version standard ou de fonctionnalités spécifiques). Seuls les travaux de programmation et l'envoi d'un CD-ROM de mise à jour sont concernés. Aucun délai n'est garanti pour l'envoi d'une mise à jour. Versions : la version livrée peut être supérieure à celle testée, et contenir des fonctionnalités nouvelles. Dans ce cas, seules les fonctionnalités de la version testée et commandée sont prises à la charge de CMI SERVICES comme expliqué ci-dessus.

4. Utilisation

Le CLIENT doit utiliser le LOGICIEL pour l'usage pour lequel il est vendu. Il est interdit de modifier ou tenter de modifier ce LOGICIEL, de désassembler ou tenter de désassembler ce LOGICIEL. Il est interdit d'enlever ou de tenter d'enlever les mentions de copyright pouvant apparaître et/ou étant contenues dans le LOGICIEL. La location ou le prêt de ce LOGICIEL est interdit.

5. Copie de sauvegarde

Le CLIENT est autorisé à effectuer une seule copie de sauvegarde du support informatique composant ce LOGICIEL. La duplication de la documentation, en totalité ou en partie, est strictement interdite.

6. Absence de responsabilité

Le LOGICIEL et la documentation qui l'accompagne sont vendus en l'état, SANS AUCUNE GARANTIE D'AUCUNE SORTE. CMI SERVICES ne saurait être tenu pour responsable pour tout dommage de quelque nature que ce soit, et en particulier en cas de perte ou détérioration des données, en cas de perte financière, en cas de perte d'exploitation, en cas de divergence des informations contenues dans la documentation avec le comportement du LOGICIEL, en cas de comportement du LOGICIEL différent de celui attendu.

7. Garantie

Si le CD de support du LOGICIEL venait à être détérioré, le CLIENT pourrait se procurer auprès de CMI SERVICES un nouveau CD, sous réserve de fournir lors de sa demande le CD détérioré. Si le CD se détériore dans les 3 mois suivant son achat, CMI SERVICES effectuera le remplacement à ses frais, hormis les frais de port aller et retour. Cette garantie ne sera PAS appliquée si la détérioration provient d'un accident ou d'une mauvaise utilisation.

8. Conditions Générales et particulières de Vente

L'acceptation de cette licence implique l'acceptation de nos conditions générales et particulières de vente.

CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTES SERVICES DE TELEPHONIE FIXE, MOBILE, SERVICES TELECOM ET CONNEXES

ARTICLE 1 : Objet

Les présentes Conditions Particulières de Vente (ci-après « CPV ») s'appliquent aux Services de téléphonie et de télécom commercialisés et exploités par la SARL CMI SERVICES, et régissent l'usage des Services. Les présentes CPV sont indissociables des Conditions Particulières de Services (ci-après « CPS») de chaque Service souscrit par le Client.

ARTICLE 2 : Définitions

Carte (SIM/USIM) : Carte à microprocesseur destinée à être introduite dans le Terminal et permettant l'identification du Client sur les réseaux 2G (GSM, GPRS), EDGE, 3G/3G+ (UMTS/HSDPA), 4G.

Client : Personne physique ou personne morale qui conclut en son nom et pour son compte, le Contrat de Service et qui en devient le titulaire.

Date anniversaire : Jour de l'activation du premier Service CMI Services souscrit par le Client. Cette date sera la base pour la date de facturation mensuelle du Client. Flotte : Ensemble des lignes d'un même Client.

GPRS, EDGE, UMTS (General Packet Radio Service ; Enhanced Data for GSM Evolution ; Universal Mobile Telecommunication System) : Normes européennes de transmission de données par radio en mode paquet. DTMF (Dual Tone Multi Frequencies) : permet de transmettre des données sur un circuit téléphonique vocal. GSM : Global System for Mobile Communication. Service mondial de radiotéléphonie mobile. Opérateur : fournisseur possédant son propre Réseau et permettant la fourniture du Service par CMI Services. Réseau : Réseau de radiotéléphonie mobile (GSM, GPRS, EDGE, 3G/3G+, 4G), exploité par un Opérateur national (Orange ou autre) et permettant la fourniture du Service CMI Services. Les CPS indiquent l'Opérateur sur lequel s'appuie CMI Services le cas échéant.

Services : Services de télécommunications et produits commercialisés par CMI Services.

SMS (Short Message Service ou service de message court : Service permettant l'émission et/ou la réception d'un message alphanumérique (de 160 caractères maximum) ou binaire (140 octets maximum) depuis ou à destination d'un Terminal.

Terminal : Équipement, téléphone mobile, clé 3G/4G ou autre, permettant d'accéder par voie hertzienne au réseau public de télécommunications selon les normes GSM, GPRS, EDGE, UMTS, et/ou HSDPA.

Tiers Payeur : Personne morale ou personne physique, désignée par le Client pour recevoir les factures, et procéder à leur règlement. En cas de désignation d'un tiers payeur, le Client demeure titulaire des droits et obligations à l'égard de CMI Services.

Utilisateur : Personne physique majeure utilisant le Service sous la responsabilité du Client.

ARTICLE 3 : Documents contractuels et informations précontractuelles

3.1 Documents contractuels

Le Contrat de Service est constitué par ordre de priorité croissante : des CGV, des présentes CPV ; des CPS des Services concernés ; de la proposition commerciale personnalisée négociée entre les parties le cas échéant et du Bon de Commande ou du Devis signé physiquement ou électroniquement (« clic mail »). CMI Services pourra être amené à faire évoluer les Conditions Générales et Particulières dont la nouvelle version sera alors publiée sur le site www.cmi-services.info. Le Client est informé que la souscription ou l'utilisation des Services postérieurement à l'entrée en vigueur des nouvelles Conditions Générales et Particulières vaut acceptation de celles-ci. Ces nouvelles Conditions Générales et Particulières s'appliquent à tous les Services souscrits préalablement par le Client, afin d'assurer un ensemble contractuel homogène pour l'ensemble des Services.

3.2 Champs d'applications

Ces documents prévaudront sur toute autre condition figurant dans tout autre document, annulent et remplacent tout accord écrit ou verbal, correspondance ou proposition antérieurs, sauf dérogation préalable, expresse et écrite.

Toutes stipulations contraires ou complémentaires qui seraient opposées par le Client ne faisant pas partie du Contrat de Service (dans le cadre notamment de conditions d'achat) ne sauraient prévaloir sur le présent Contrat de Services à défaut d'acceptation écrite et préalable de CMI Services.

Les Services complémentaires souscrits séparément et/ ou les options constituent des contrats accessoires au Contrat de Service. Ils suivent le régime de ce dernier, sauf mentions portées sur le Bon de Commande ou dans les CPS. Les parties doivent s'informer mutuellement de toutes informations qui leur paraissent essentielles dans le cadre de l'utilisation du Service.

ARTICLE 4 : Souscription du contrat de service

4.1 Justificatifs

CMI Services se réserve le droit de demander au Client tout justificatif et notamment de justifier de son identité par la fourniture à CMI Services des documents suivants (étant entendu que l'utilisation principale du Service doit se faire en France métropolitaine) :

- Un extrait Kbis de moins de trois mois ou tout document comportant les mentions légalement obligatoires pour la désignation de la personne morale ;
- Une pièce officielle attestant de la qualité du signataire et de l'étendue de ses pouvoirs ;
- Un justificatif d'identité de la personne physique dûment mandatée pour souscrire le Contrat de Service au nom de la personne morale ; Il devra justifier d'une domiciliation bancaire par la fourniture d'un relevé d'identité bancaire, postal ou de caisse d'épargne. CMI Services pourra demander éventuellement tout autre document qu'il juge nécessaire en complément ;
- Pour les Clients particuliers, un justificatif d'identité du Client.

4.2 Souscription

La souscription du Contrat de Service est effective à la signature du Bon de Commande par le Client Professionnel. La souscription du présent Contrat de Service implique l'acceptation pleine et entière des présentes CPV et des CPS disponibles sur le site www.cmi-services.info ou remises au Client le cas échéant. La souscription peut avoir lieu en ligne selon le procédé du double clic, pour les Clients Professionnels ou Particuliers. Les systèmes d'enregistrements automatiques sont considérés comme valant preuve, de la nature, du contenu et de la date de la commande ou souscription. Le Client souscrivant en ligne doit veiller impérativement à imprimer ou enregistrer une copie de ces CPV et des CPS associées aux Services souscrits.

4.3 Conditions de souscription

CMI Services se réserve le droit de refuser la souscription au Contrat de Service si l'une des conditions suivantes n'est pas respectée :

- Le règlement de toutes les dettes contractées par le Client auprès de CMI Services au titre d'un autre Contrat ;
- La fourniture de tous les justificatifs demandés par CMI Services ; » l'accord donné par les centres de paiement bancaire concernés ;
- Les déclarations exactes du Client ;
- Le contrôle anti-fraude comme défini à l'article 16.

Dans ce cas, la demande de souscription sera automatiquement annulée et le Client prévenu par mail. CMI Services se réserve le droit de ne pas accepter la souscription au Contrat de Service dans le cas de non fourniture d'un ou plusieurs justificatifs demandés.

4.4 La souscription du Contrat de Service s'effectue directement

Auprès de CMI Services ou auprès de l'un de ses distributeurs agréés, apporteurs, revendeurs ou espaces agréés.

4.5 Souscription nouveaux services

Il est précisé qu'au cas où, postérieurement à la souscription du Contrat de Service, le Client désirerait souscrire à de nouveaux Services ou options, ou modifier les formules d'abonnements, lesdites demandes de modifications peuvent s'effectuer par courrier électronique. Il est expressément entendu que le Client ayant souscrit au Contrat de Service auprès de l'un des distributeurs agréés ou revendeurs de CMI Services donne mandat à ce dernier pour effectuer toute modification. En conséquence, les CPV et les CPS en vigueur au jour de la modification trouveront également plein effet.

4.6 Absence de modification

Le Client ne pourra pas demander à CMI Services de modifier les conditions de son abonnement en dehors de la gamme décrite dans la fiche tarifaire.

4.7 Défauts de déclaration

Si le Client a omis de faire état de l'existence de dettes préalables à l'égard de CMI Services ou si le Client a effectué des déclarations incomplètes lors de la souscription du Contrat, CMI Services lui adressera, par tout moyen, une mise en demeure de régulariser sa situation dans un délai maximal de huit (8) jours calendaires, à compter de la mise en demeure. A défaut de régularisation à l'issue de ce délai, le présent Contrat sera résilié de plein droit. Toutes sommes

éventuellement dues au titre du Contrat résilié et des Contrats précédents sont compensables avec toutes sommes détenues par CMI Services pour le compte du Client, à quelque titre que ce soit.

4.8 Refus du contrat par CMI Services

CMI Services se réserve le droit de refuser les souscriptions émanant de demandeurs ne présentant pas, après étude de leur dossier, toutes les garanties d'utilisation du Service de manière non-abusive ou présentant des risques de défaut de paiement.

4.9. Annulation du Contrat

Suite à sa souscription, le Client a trois (3) mois pour activer son(ses) Service(s). Dans le cas où le Client n'activerait pas son (ses) Service(s) ou annulerait sa commande, pour quelque raison que ce soit, avant l'activation le Client sera redevable d'une part du matériel le cas échéant livré au tarif catalogue sans remise liée à l'abonnement et d'autre part soit de l'intégralité des engagements restants dus si le contrat a été conclu avec une durée d'engagement, soit des frais engagés par CMI Services auprès de ses prestataires pour le déploiement des services ainsi que et des frais de traitement interne de la commande précisés au catalogue tarifaire disponible sur simple demande au service client si le contrat a été conclu sans durée d'engagement.

4.10. Droit de rétractation

Le Client, s'il est un consommateur ou un professionnel répondant aux critères de l'article L221-3 du code de la consommation, dispose d'un délai de 14 jours calendaires à compter de la conclusion du Contrat, ou le cas échéant, de la remise du matériel s'il s'agit d'un Contrat de vente ou de location de matériel, pour exercer son droit de rétractation. En cas de rétractation, le Client devra retourner le matériel au plus tard dans les 14 jours suivant la communication de sa décision de se rétracter. Il devra le restituer dans son état d'origine. Les frais de renvoi seront à la charge du Client. Le Client sera également redevable, dans l'hypothèse où l'exécution du Contrat de prestation de services aurait débuté à sa demande expresse avant la fin du délai de rétractation, des frais correspondants au Service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter. Ces frais seront proportionnés au prix total de la prestation convenue dans le Contrat.

ARTICLE 5 - Dépôt de garantie et avance sur consommation

5.1 Dépôt de garantie

CMI Services se réserve le droit de demander au Client, lors de la souscription du Contrat ou à tout moment au cours de son exécution, et notamment en cas de retard, d'incident de paiement ou de dépassement d'encours, le versement d'un dépôt de garantie, d'une avance sur consommation ou l'engagement d'une caution pouvant aller jusqu'à six (6) mois de consommation et abonnement estimés.

5.2. Compensation du dépôt de garantie

CMI Services peut, sans préavis, utiliser le dépôt de garantie ou l'avance sur consommation afin de faire face à tout coût, perte ou responsabilité encourus consécutivement à un manquement aux obligations du Client. Les montants versés au titre de toute garantie pourront être compensés contractuellement avec les sommes dont le Client demeurerait débiteur au titre de son Contrat de Service, en cours ou résilié, non judiciairement contesté. Le solde éventuellement dû par CMI Services au Client lui sera restitué dans un délai de trente (30) jours après résiliation de tous ses Services par le Client et après l'extinction de toute dette envers CMI Services. Toute somme déposée entre les mains de CMI Services ne produit aucun intérêt.

5.3. Acceptation par le Client

Le Client dispose d'un délai de trois (3) jours ouvrés pour accepter le principe et le montant de cette avance permanente sur consommations ou du dépôt de garantie. A défaut de produire l'avance sur consommations ou le dépôt de garantie, le Contrat de Service est réputé caduc, à l'issue de ce délai et sera donc annulé, le Client ne pouvant solliciter le moindre remboursement de frais et renonçant à solliciter le moindre préjudice auprès de CMI Services (notamment du fait de l'acquisition de matériels de radiotéléphonie).

Tant que l'avance sur consommations n'est pas encaissée par CMI Services, le Client reconnaît que son abonnement ne pourra pas prendre effet dans les conditions de l'article 4 des présentes.

5.4. Restitution du dépôt

La restitution du dépôt de garantie ou la décharge de la caution interviennent après la résiliation du Contrat, sous réserve du règlement par le Client de l'intégralité des sommes restantes dues par le Client à CMI Services.

ARTICLE 6 - Tarifs et révision de prix

6.1. Tarifs

Les tarifs applicables aux Services sont ceux en vigueur au moment de la souscription des Services et sont définis dans son Bon de Commande ou dans la fiche tarifaire mise à disposition du Client lors de la souscription de son Contrat de Service et demeurant à la disposition de celui-ci.

6.2. Modification des tarifs

CMI Services se réserve cependant le droit de modifier ses tarifs à tout moment sous réserve de ce qui est dit ci-après et notamment à l'article 13 des présentes. Le prix est défini dans le Bon de Commande ou le Contrat de service et/ou les Tarifs de CMI Services en vigueur à la date de signature du Contrat. Le prix est susceptible d'évoluer. En cas de hausse de prix d'un Service de communications électroniques, CMI Services la met en œuvre dans les conditions prévues à l'article L.224-33 du Code de la consommation. Pour tout autre Service et/ou Equipement, en cas de hausse de prix, le Client pourra s'opposer à la hausse dans le mois suivant cette information sous réserve de justifier du caractère abusif de la hausse. A défaut, la hausse sera réputée acceptée par le Client. En cas de baisse de prix, CMI Services pourra en faire bénéficier le Client de façon automatique. En toute hypothèse, le Client accepte expressément, sans compensation ni droit à résiliation, les évolutions de prix d'un Service lorsqu'elles sont la conséquence d'une modification de la réglementation ou injonction d'une autorité publique, hausse du prix des offres de vente en gros ou des prestations d'itinérance internationale des opérateurs partenaires de CMI Services, hausse, par les fournisseurs de CMI Services, du prix des Equipements ou de leurs composants consécutive à une pénurie de composants ou à une fluctuation des prix des matières premières au niveau mondial.

ARTICLE 7 - Paiement, encours et facturation

7.1. Paiement

Pour les Clients Professionnels - Le paiement des Services s'effectue par prélèvement automatique ou par débit sur une carte bancaire à date d'émission de facture. Pour tout autre mode de paiement, et notamment par mandat administratif, le paiement des Services s'effectue à date d'échéance de facture.

Pour les Clients Particuliers, le paiement des Services s'effectue par débit sur une carte bancaire, dans un délai de quinze (15) jours à compter de la date d'émission de facture, pour la partie abonnement. Pour le paiement des consommations hors-forfait sur les Services, un prélèvement par seuil de dix (10) € TTC est mis en place. Le Client a la possibilité de donner mandat à un Tiers Payeur de payer en son nom et pour son compte les sommes dues au titre du Contrat de Service. Cette désignation n'exonère cependant pas le Client de son obligation de paiement en cas de défaillance du Tiers Payeur.

CMI Services se réserve le droit de prélever à tout moment le paiement des consommations téléphoniques du Client.

7.2. Mandat de prélèvement

Conformément aux dispositions légales relatives à l'application des normes européennes bancaires, CMI Services, en tant que créancier, a mis en place le prélèvement SEPA. CMI Services attribuera au Client une référence unique de mandat (RUM), qui lui sera communiqué. En cas de modification, de révocation du mandat ou en cas de réclamation relative au prélèvement SEPA, le Client s'adresse à son Service Client. Toute contestation sur un prélèvement SEPA autorisé devra être présentée dans un délai maximum de 8 semaines à compter de la date du débit sur le compte bancaire du Client. Conformément à l'article 19 de l'ordonnance 2009-866 relatif à la continuité des mandats des prélèvements, le consentement donné par le Client au prélèvement antérieur à la mise en place du prélèvement SEPA demeure valable pour le prélèvement SEPA, et CMI Services continuera de débiter le compte du Client conformément à l'autorisation donnée par le Client et aux présentes CPV. Le Client autorise expressément CMI Services à effectuer le premier prélèvement SEPA à signature du mandat de prélèvement SEPA. Tout règlement par chèque ou virement entraînera la facturation mensuelle de 15€ des frais de gestion.

7.3. Seuil d'encours

En fonction du profil du Client et du nombre de lignes souscrites, CMI Services fixera automatiquement un seuil d'encours au Client. Ce seuil d'encours est susceptible d'évoluer à la hausse ou à la baisse en cours de Contrat de Service et le Client peut demander à tout moment à connaître le montant de son encours chez CMI Services. En cas de dépassement de son seuil d'encours par le Client, CMI Services suspendra automatiquement ses lignes, auquel cas le Client ne pourra plus émettre d'appels en dehors des numéros d'urgence mais pourra toujours en recevoir. Les lignes seront suspendues jusqu'à la régularisation de la situation par le Client ou l'augmentation du seuil d'encours validée par CMI Services.

7.4. Facturation

Les factures sont établies mensuellement, à la date anniversaire de l'activation du premier Service, puis à date anniversaire au 1^{er} jour de chaque mois. Néanmoins, CMI Services se réserve la faculté de n'émettre qu'une facture annuelle si le faible niveau de consommation du Client le justifie.

Les services seront facturés au plus tard trois (3) mois après la validation de la commande du Client par CMI Services. CMI Services se réserve le droit de décaler ce délai si le déploiement et/ou l'installation du Client le nécessite. L'activation du service lance sa facturation.

Dans le cas où le Service a été activé en dehors du jour anniversaire du Client, il sera facturé sur la prochaine facture au prorata temporis, en plus de la facturation pour le mois suivant. De facto, les communications incluses dans le Service seront calculées au prorata temporis.

7.5. Retard de paiement

Tout retard de règlement donnera lieu de plein droit et sans qu'aucune mise en demeure ne soit nécessaire au paiement de pénalités de retard, conformément aux CGV.

Clients Professionnels : A défaut de règlement dans un délai de 8 (huit) jours ou d'une mise en demeure, à compter d'un email de relance, la suspension des lignes du Client sera effectuée et un recours devant la juridiction compétente pourra être engagé. CMI Services se réserve en tout état de cause la possibilité de préserver ses intérêts par la voie de saisies conservatoires

Clients Particuliers : à compter d'un email de relance demeuré sans effet, les sommes restantes dues à CMI Services à leur date d'exigibilité pourront être majorées de pénalités de retard calculées sur une base journalière, à raison de 1,5 (une et demie) fois le taux d'intérêt légal.

7.6. Unicité des relations contractuelles

Les créances dues par le Client au titre d'un Contrat souscrit auprès de CMI Services peuvent être reportées sur tout autre Contrat.

Article 8 - CONTESTATIONS

8.1. Contestation des factures

Une facture n'ayant pas été contestée par le Client dans un délai de trente (30) jours à compter de sa date d'émission est réputée acceptée par ce dernier dans son principe et dans son montant. Aucune réclamation ou contestation n'autorise le Client à différer le paiement d'une facture dont la créance est exigible. En cas de désaccord sur une facture émise par CMI Services, le Client doit notifier sa réclamation accompagnée de tous les justificatifs correspondants. CMI Services informe le Client des suites qu'il souhaite donner à cette contestation. Toute réduction de la facture contestée donnera lieu à l'émission d'un avoir venant en déduction de la facture suivante après accord des deux parties. En application de l'article L. 34-2 du Code des Postes et Communications Électroniques, le délai de prescription de toutes demandes en restitution et en paiement présentées est d'un an.

8.2. Modalités de facturation

La facturation du Client est établie à partir des données enregistrées systématiquement et de manière inaltérable sur les supports informatiques de CMI Services. Ces supports informatiques sont conservés par CMI Services pendant une durée de six (6) mois à compter de la date d'établissement de la facture. Ces supports ont la valeur d'un écrit au sens donné à ce terme à l'article 1347 du Code Civil français. Les enregistrements figurant dans le système d'horodatage et de taxation de CMI Services font foi de l'utilisation, de la durée et de la destination des appels par le Client jusqu'à preuve du contraire. CMI Services tient à la disposition du Client ces éléments (détail des communications et éléments sur les prestations facturées au titre du Contrat de Service).

8.3. Détails des consommations

CMI Services (ou le centre de traitement gestionnaire du Contrat) tient à la disposition du Client les éléments d'informations concernant la facturation pour la période précisée ci-dessus. CMI Services (ou le centre de traitement gestionnaire du Contrat) est cependant relevé de cette obligation lorsqu'il fournit au Client le détail de ses communications.

ARTICLE 9 - Engagements et responsabilité de CMI Services

9.1. Engagements CMI Services

CMI Services s'engage à apporter toute la compétence et le soin nécessaires à la fourniture des Services et à mettre en œuvre toutes les dispositions nécessaires afin d'assurer les Services de manière permanente et continue. A ce titre CMI Services n'a qu'une obligation de moyen, sauf lorsqu'un engagement de qualité de service est mentionné dans les documents contractuels et pré contractuels fournis aux clients.

9.2. GTR

Pour certains Services, CMI Services s'engage contractuellement vis à vis de ses Clients sur une Garantie de Temps de Rétablissement (ci-après désignée « GTR ») de moins de quatre (4) heures en heures ouvrées soit du lundi au vendredi de 9h à 18h hors jours fériés, en dehors des périodes de maintenance et sous réserve de règlement des factures CMI Services par le Client. En cas de dépassement de ce délai, des pénalités s'appliquent. Ces dernières sont calculées sur la base de l'abonnement mensuel du Service soumis à GTR.

Les quatre (4) heures courent à partir de la signalisation de l'incident à notre service technique. L'ouverture du ticket d'incident s'effectue par le Client par téléphone au 0442467500.

En cas de non-respect du temps de rétablissement, CMI Services versera une indemnité libératoire telle que définie ci-après :

- 4h < Temps de Rétablissement <= 6h30 : 10 % de l'abonnement mensuel
- 6h30 < Temps de Rétablissement <= 8h30 : 20 % de l'abonnement mensuel
- 8h30 < Temps de Rétablissement <= 10h : 30 % de l'abonnement mensuel
- 10h < Temps de Rétablissement : 100 % de l'abonnement mensuel

Cet engagement couvre l'interruption totale du Service, constatée et mesurée par CMI Services. Le cumul des pénalités relatives au temps de rétablissement est plafonné à un abonnement mensuel par an. Si les conditions d'attribution sont remplies, le Client pourra demander à CMI Services le montant des pénalités correspondantes. Ce montant sera déduit par CMI Services de la prochaine facture du Client. L'application de cette GTR sera spécifiée dans les CPS des Services concernés.

9.3. Catalogue des offres

Pour certains Services, CMI Services s'engage contractuellement vis à vis de ses Clients sur un ensemble de garanties figurant en annexe du Bon de Commande signé par le Client.

9.4. Stocks

CMI Services informera le Client par mail des éventuelles ruptures de stocks pouvant affecter sa commande.

9.5. Responsabilité de CMI Services

La responsabilité de CMI Services ne saurait être engagée lorsque l'interruption de Service ou le non-respect des engagements résulte :

- d'une mauvaise utilisation des Services par le Client et/ou ses correspondants,
- Du fait d'un tiers,
- Du fait du Client ou de son installateur et en particulier du non-respect des spécifications techniques CMI Services disponibles sur demande pour la mise en œuvre du Service ou d'un mauvais fonctionnement de la desserte interne,
- Du non-respect des procédures d'installation ou d'utilisation du Matériel, et notamment en cas d'utilisation par le Client ou son correspondant de matériel incompatible avec le fonctionnement du Service, ou susceptible d'en perturber le fonctionnement.
- D'une modification de Service demandée par le Client ou son installateur,
- D'un élément non fourni et/ou non installé par CMI Services,
- De la modification, manipulation, intervention, réparation, déconnexion ou déplacement des Produits et Services par le Client indépendamment de tout accord ou préconisation de CMI Services,
- De difficultés exceptionnelles et, en particulier, de l'existence de contraintes particulières ou de la nécessité de mettre en œuvre des moyens spéciaux (tel que : accès réglementé, interdiction de passage, obstacles naturels, configurations architecturales non accessibles par des moyens usuels) non imputables à CMI Services,
- De la divulgation par le Client, par tous moyens, du ou des codes d'accès aux Services à une tierce personne non autorisée,
- De la suspension de l'accès au Service dans les cas visés aux présentes,
- Du dysfonctionnement total ou partiel du ou des Service(s) résultant de perturbations ou d'interruptions des moyens de télécommunications gérés par des opérateurs auxquels est connecté CMI Services,
- D'aléas de propagation d'ondes électromagnétiques qui peuvent entraîner des perturbations ou des indisponibilités locales,
- De la suspension dans l'exécution des Services dans le cadre de la maintenance du réseau, étant précisé que, sauf urgence, ces opérations seront effectuées en dehors des périodes de haut trafic et qu'un soin particulier sera apporté afin de réduire au maximum la période d'indisponibilité, » de la restriction à la fourniture des Services ou de cessation du droit d'exploitation des réseaux décidés par l'autorité publique,
- De modifications dues à des prescriptions à CMI Services par l'Arcep ou tout autre organisme réglementaire,

- D'un cas de force majeure ou cas fortuit, tels que définis aux présentes.

CMI Services ne saurait être tenu responsable de l'impossibilité de délivrer le Service en cas de non-respect des obligations et responsabilités du Client.

9.6. Limite de responsabilité

En cas de responsabilité de CMI Services, le montant des dommages-intérêts qui pourraient être dus à l'autre Partie ne pourra excéder 25 % déjà versées par le Client à CMI Services en exécution du présent Contrat au cours des douze derniers mois.

Les actions en responsabilité à l'encontre de CMI Services se prescrivent par deux ans à compter du fait générateur du préjudice.

La responsabilité de CMI Services sera limitée à la réparation des seuls dommages directs subis par le Client à l'exclusion de tous dommages indirects tels que par exemple, manque à gagner, perte de chiffre d'affaires, perte de Clientèle, pertes de profits, pertes de données.

9.7. Dommages prévisibles

En application de l'article 12313 du code civil, il est expressément entendu que constitue un dommage prévisible toute résiliation anticipée » du contrat par le Client.

Par conséquent, toute résiliation anticipée du contrat en violation de la Durée d'engagement par le Client entraînera le paiement à CMI Services d'une indemnité forfaitaire égale au montant total des mensualités restantes à courir à dater de la résiliation du ou des Contrats de Services.

ARTICLE 10 – Droit de citation et confidentialité

10.1. Droit de citation Client

CMI Services accorde au Client le droit d'utilisation du nom et de la marque ainsi que de la description fonctionnelle et synthétique des services contractualisés dans le cadre des actions de communication du Client : communiqués de presse, plaquettes marketing, inscription sur les sites web, sous réserve de validation de la part de CMI Services.

10.2. Droit de citation CMI Services

CMI Services se réserve le droit de citation du Client en référence, notamment faire figurer le nom du Client, son logo, dans tout support commercial et/ou technique (proposition commerciale, rapport de performance...), dans tout support de communication et dans quelque lieu que ce soit (PLV, cas Client, site web, salon professionnel...).

10.3. Confidentialité

Chaque partie reconnaît le caractère confidentiel de tous les documents, systèmes, logiciels précédés de toute information qui pourraient lui être communiquées par l'autre partie au cours de la négociation ou l'exécution du Contrat ou des Commandes Acceptées qui ne sont pas connues des tiers (l'information confidentielle). Le Client s'engage à n'utiliser l'information confidentielle que pour les seuls besoins du Contrat et à ne pas la divulguer à des tiers. Le Client se porte fort du respect de cette obligation de confidentialité par ses employés, agents, préposés ainsi que par ses utilisateurs agréés. Le fournisseur s'engage à ne pas divulguer à des tiers tous les documents et informations concernant le Client qui lui seront communiqués par le Client comme étant confidentiels, sous réserve que ces documents ou informations ne soient pas connues des tiers. Les obligations de confidentialité prévues par cet article se poursuivront pendant une période d'un (1) an à compter de la date d'expiration de la dernière Commande acceptée de Produits et Services.

En cas de demandes émanant des autorités et notamment la police ou de la gendarmerie, CMI Services devra communiquer les éléments souhaités sans pouvoir voir sa responsabilité engagée.

10.4. Divulgarion

Le Client est informé que CMI Services se doit, conformément à la législation en vigueur, de transmettre les données le concernant sur réquisition de toute autorité administrative ou judiciaire habilitée.

ARTICLE 11 - Obligations et responsabilités du client

11.1. Le Client est tenu au paiement de l'ensemble des sommes facturées au titre du Contrat de Service ainsi que de celles relatives au(x) Service(s) et/ou option(s) éventuellement souscrit(s) et de l'exécution de l'ensemble de ses obligations.

11.2. Le Client s'engage à communiquer à CMI Services une adresse email valide qui servira de contact principal pour toutes les communications de CMI Services vers le Client.

CMI Services ne serait être tenu responsable en cas de dommage trouvant son origine dans la non communication ou mise à jour d'une adresse mail valide. La responsabilité de CMI Services ne pourra être engagée

en cas d'appels vers les numéros d'urgence depuis un softphone. Le client s'engage à ne pas émettre ce type d'appel, le risque d'erreur sur la localisation étant trop important.

11.3. Le Client s'engage à communiquer à CMI Services dans les plus brefs délais toute modification nécessaire à la bonne exécution du Contrat de Service, notamment de tout changement de coordonnées bancaires, raison sociale, adresse.

11.4. Il est de la responsabilité du Client de ne pas communiquer des informations inexactes à CMI Services, notamment dans le libellé de ses coordonnées. En cas de défaut de déclaration (omission de l'existence de dettes préalables à l'égard de CMI Services ou déclarations inexactes lors de la souscription du Contrat de Service), CMI Services adressera au Client, par tout moyen, une mise en demeure de régulariser sa situation dans un délai maximal de huit (8) jours calendaires.

11.5. Il est de la responsabilité du Client de déclarer à CMI Services le département et la commune sur laquelle il se situe. De ce fait, CMI Services ne pourra être tenu responsable en cas d'erreur de la part du Client dans la déclaration de sa localité ne permettant pas de porter les numéros vers un opérateur tiers en raison d'une incohérence ou incompatibilité au niveau de la localité. De la même manière, CMI Services ne pourra être tenu responsable en cas d'erreur de la part du Client dans la déclaration de sa localité entraînant une incohérence dans l'acheminement des appels vers les numéros d'urgence.

11.6. Dans le cadre d'opérations de support, le Client s'engage à mener toute action à la demande des techniciens CMI Services, et notamment à redémarrer ses équipements afin de résoudre d'éventuels dysfonctionnements. De même, dans le cadre d'opérations de support, le Client s'engage à laisser les techniciens CMI Services se connecter par Internet sur son ordinateur au travers d'un logiciel d'assistance à distance.

11.7. Le Client s'engage à indiquer à CMI Services s'il ne souhaite pas apparaître dans les annuaires.

11.8. Le Client reconnaît qu'il a bien pris connaissance des recommandations de la société CMI Services relatives à la sécurisation des installations et notamment la mise en place systématique des règles de sécurité minimales et qu'il a bien vérifié ou fait vérifier l'éligibilité et la compatibilité technique, en particulier les appareils analogiques de type fax, affranchisseuse, terminal de paiement ou centrale de télésurveillance connectés à un adaptateur téléphonique. Il est de sa responsabilité de s'assurer, en outre, pour obtenir un service de qualité :

- Du dimensionnement de son accès Internet, conforme aux recommandations de CMI Services
- De la priorisation des flux voix sur les flux données sur son réseau
- De la mise à disposition d'un câblage Ethernet de catégorie 5 ou plus
- De l'utilisation d'un équipement d'accès respectant l'intégrité des messages SIP et l'ouverture des ports UDP 389, 5060, 5061, 8060 et 16384 à 16482 ou de l'ouverture des sous-réseaux suivants : 83.136.161.0/24, 83.136.162.0/24, 83.136.163.0/24 et 83.136.164.0/24.

11.9. Le Client reste seul responsable de la conservation, de la confidentialité et de l'utilisation des codes d'accès, identifiants et lignes fournies par CMI Services, indispensables à l'utilisation de certains Services ou en vue de modifier l'offre initialement souscrite, ainsi que tous les actes qu'ils permettent de réaliser. Si toutefois le compte Client est créé par CMI Services, il est de la responsabilité du Client de changer son mot de passe à la première connexion. Le Client reste responsable des connexions ou des appels émis depuis ses équipements au travers de ses identifiants, codes d'accès ou lignes. Il appartient au Client de prendre toutes mesures propres à assurer la sécurité des données relatives à son Contrat et de ces différents codes (personnalisation) et/ ou identifiants. CMI Services ne saurait être responsable des conséquences que pourrait avoir toute divulgation, même accidentelle, de ces codes et/ou identifiants à un tiers. En cas de divulgation, détournement, perte ou vol de ses identifiants, codes d'accès ou lignes, le Client doit sans délai demander de nouveaux identifiants et codes personnels. Le Client est responsable des conséquences pécuniaires d'une utilisation frauduleuse ou abusive des identifiants, codes d'accès ou lignes fournis par CMI Services dans le cadre du Service. Toute connexion avec les identifiants, codes d'accès ou lignes du Client sera réputée avoir été effectuée par ce dernier.

11.10. Le Client s'engage à utiliser les Services de manière non-abusive et s'interdit toute utilisation contraire aux lois et règlements en vigueur. Il s'engage notamment (mais pas exclusivement) à ne pas utiliser (ou autoriser/ permettre à un tiers d'utiliser) les Services pour transmettre des informations, offrir tout service, recevoir des éléments ou des données de quelque nature que ce soit, qui seraient en violation des lois et règlements en vigueur, qui présenteraient un caractère abusif, menaçant, choquant, diffamatoire, pornographique, pédophilique ou qui pourraient être considéré comme offensant par tout autre moyen, ou encore porteraient atteinte à des engagements de confidentialité ou violeraient des droits de propriété intellectuelle ou industrielle ou autre. Le Client s'engage également à ne pas transmettre en connaissance de cause ou par négligence tout élément électronique et/ ou logique via le Service qui causerait ou serait susceptible de causer un dommage de quelque nature que ce soit aux systèmes informatiques de CMI Services ou à d'autres utilisateurs de l'Internet. Le Client s'engage notamment à respecter les règles déontologiques relatives aux services télématiques. Dans l'hypothèse où le numéro fourni par CMI Services au Client serait associé à du Spam par les opérateurs nationaux compte tenu du non-respect des lois et règlement en vigueur par le Client dans l'usage des Services, CMI Services ne pourra fournir de numéro de remplacement.

11.11. Le Client fera son affaire personnelle des droits et obligations envers la SACEM et la SCPA.

11.12. Matériels - Dans le cas d'une location ou d'une mise à disposition à titre gracieux de matériels, équipements et/ ou des services, le Client s'engage :

- A restituer le matériel loué ou mis à disposition dans les conditions prévues aux CPS.
- A cesser l'utilisation des services mis à disposition à titre gracieux dans l'heure suivant une demande dans ce sens provenant de CMI Services. Dans le cas contraire, CMI Services pourra les facturer au tarif en vigueur.

En tout état de cause, le Client est responsable des équipements/matériels mis à disposition ou loués par CMI SERVICES et devra les restituer en bon état.

Le Client s'interdit, de modifier, transformer ou altérer les Produits ainsi que les donner en gage ou de transférer, à titre de garantie, leur propriété. Il sera tenu de s'opposer par tous moyens de droit aux prétentions de tiers sur les Produits notamment par voie de saisie, droit de rétention, confiscation ou procédure équivalente. Il devra en aviser immédiatement CMI Services.

Le Client s'engage à avertir CMI Services immédiatement en cas de procédures collectives.

Le Client s'engage à ne pas déplacer les équipements entre ses différents sites sauf accord de CMI Services. De même, CMI Services ou tout autre prestataire qu'il aura désigné, pourra procéder au déménagement ou au déplacement des équipements. Cette prestation pourra être facturée au Client.

ARTICLE 12 - Durée d'engagement - Suspension, résiliation - inexécution & cession

12.1. Durée d'engagement

Le Contrat est fermement conclu à compter de l'activation du Service pour une durée indéterminée, sauf s'il est prévu une période minimale d'engagement, suivant les CPS du Service souscrit par le Client ou mention portée au Bon de Commande.

12.2. Les effets du contrat

Le contrat prendra effet à la date de première facturation du service. La durée d'engagement commence à courir à compter de la première facturation.

12.3. Résiliation

12.3.1. Résiliation du Contrat et/ou des Services associés (avec ou sans période minimale d'engagement)

Les Parties ont la possibilité de résilier le Contrat et/ou, tout ou partie des Services associés sous réserve du respect d'un préavis fixé à la date d'anniversaire contractuelle du mois M+3 à compter de la réception de la demande. Par exception, lorsque le client est un particulier, ce préavis devra respecter les conditions prévues par l'article L224-39 du code de la Consommation.

Lorsque la résiliation est à l'initiative du Client, celui-ci restera redevable des frais de résiliation définis dans son bon de commande ou dans la fiche tarifaire CMI Services en vigueur. Il adressera sa demande à CMI Services, au choix, par lettre recommandée avec accusé de réception, ou pour les Services de Téléphonie au travers d'une portabilité sortante chez un opérateur titulaire d'une licence auprès de l'ARCEP. La résiliation sur demande directe du Client entraîne la fin de l'ensemble des Services, ce qui, en application de la réglementation en vigueur, a pour effet de rendre inactif, et par voie de conséquence, inéligible la portabilité des numéros utilisés par le Client dans le cadre de son abonnement. Dès lors, dans l'hypothèse où le Client souhaite faire porter son numéro, il lui appartient de ne pas procéder directement à la résiliation du Contrat et de faire une demande de portabilité sortante. Il est entendu que si le Client a souscrit au Contrat de Service par le biais d'un distributeur ou revendeur agréé par CMI Services, le Client donne mandat à ce revendeur pour effectuer la résiliation pour son compte.

Lorsqu'elle est à l'initiative de CMI Services, la demande de résiliation pourra se faire par tout moyen.

La résiliation d'un Service entraîne également la résiliation des Options qui y sont rattachées.

12.3.2. Résiliation anticipée par le Client

Si le Client souhaite résilier le Contrat et/ou, tout ou partie des Services associés de façon anticipée avant leur échéance, il devra s'acquitter, en plus des frais de résiliation visés ci-dessus et tels que définis dans son bon de commande ou dans la fiche tarifaire CMI Services en vigueur, d'une indemnité forfaitaire égale au montant total des mensualités restant à courir jusqu'au terme de sa période minimale d'engagement. Pour les Clients Particuliers résiliant avant la fin de la période minimale d'engagement et engagés sur une durée de plus de 12 mois, cette indemnité sera plafonnée dans les conditions prévues par l'article L224-28 du Code de la consommation.

12.3.3. Résiliation du fait de CMI Services

CMI Services se réserve le droit de résilier sans délai ni préavis dans les cas suivants :

- Résiliation et/ou modifications substantielles des relations contractuelles entre CMI Services et les autres opérateurs,
- Perte des autorisations d'exploitation du réseau.

12.3.4. Résiliation pour manquement

En cas de manquement par l'une des Parties à l'une des obligations substantielles sur Contrat, l'autre Partie aura la faculté, trente (30) jours calendaires après la date de notification d'une mise en demeure restée infructueuse, de résilier le Contrat, ou le cas échéant le ou les Service concerné(s), par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception, et ce sans préjudice de tout autre droit dont elle dispose.

Par exception au paragraphe précédent, CMI Services pourra résilier le Contrat dans les conditions suivantes :

1) après une mise en demeure restée sans effet pendant un délai de quinze (15) jours calendaires suivant la notification du courrier recommandé lorsque le manquement concerne le non-paiement total ou partiel des sommes dues par le Client. Cette résiliation aux torts exclusifs du Client entraînera le versement d'une indemnité forfaitaire

égale au montant total des mensualités restant à courir à dater du jour de la résiliation, sans préjudice de tous dommages et intérêts complémentaires qui pourraient être demandés en justice par CMI SERVICES.

2) après une mise en demeure restée sans effet pendant un délai de huit (8) jours calendaires suivant la notification du courrier recommandé lorsque le client a omis de faire état de l'existence de dettes préalables à l'égard de CMI Services ou si le Client a effectué des déclarations incomplètes lors de la souscription du Contrat. La résiliation s'effectuera alors selon les modalités de l'article 4.7 des présentes Conditions Générales.

3) sans délais ni préavis dans les cas suivants :

- Fausse déclaration du Client concernant le Contrat de Service,
- Défaut de constitution des garanties dans les conditions décrites aux présentes,
- Non activation du ou des Service(s) dans un délai de trois (3) mois à compter de la souscription,
- Non continuation du Contrat de Service décidée par l'administrateur judiciaire dans le cadre d'une procédure de redressement judiciaire ou de mise en liquidation judiciaire de la société,
- Faillite personnelle prononcée judiciairement,
- En cas d'utilisation inappropriée ou abusive d'une offre de Service comprenant des communications illimitées,
- Non-respect des règles déontologiques et de la législation en vigueur notamment en matière de service à valeur ajoutée,
- Contestation par CMI Services de l'usage non conforme du Service tel qu'il est décrit dans les Conditions Particulières. CMI Services se réserve la faculté de facturer le montant restant dû de la période d'engagement dans le cas d'un manquement du Client à l'une quelconque de ses obligations contractuelles. Cette résiliation interviendra sans que le Client ne puisse prétendre à une quelconque indemnisation. Toutefois, si cette dernière intervient en violation de la durée initiale d'engagement, CMI Services sera en droit de réclamer une indemnité forfaitaire correspondant à l'intégralité de l'engagement restant dû au titre des services.

Dans le cas d'un manquement contractuel de CMI Services, les frais de résiliation ne seront pas dus par le Client et les montants facturés seront calculés au prorata temporis du nombre de jours échus entre la date de la dernière facturation et la date de notification de la résiliation.

12.4. Suspension ou interruption des Services

CMI Services se réserve le droit de suspendre totalement ou partiellement (l'accès aux numéros d'urgence étant toujours possible) et sans préavis et sans qu'aucune mise en demeure ne soit nécessaire, l'exécution du Contrat de Service ou de limiter l'accès aux Services souscrits par le Client, après avoir avisé ce dernier par tout moyen :

- Dans l'attente éventuelle de l'exécution par le Client de l'une de ses obligations prévues au titre du Contrat de Service,
- Dans l'attente du règlement du dépôt de garantie ou de l'engagement de caution ou de l'avance sur consommation visés aux présentes,
- En cas de non-paiement total ou partiel par le Client des sommes dues,
- En cas de dépassement du seuil d'encours du Client,
- En cas d'augmentation anormalement excessive du montant des consommations du Client, ceci en vue de préserver les intérêts du Client,
- En cas de force majeure, telle que définie aux présentes,
- Si le Client réalise plus de trente (30) transactions SIP par seconde,
- Si la durée moyenne quotidienne des appels est inférieure à quarante (40) secondes,
- Si l'ASR quotidien est inférieur à 50% (ASR correspond au nombre d'appels décrochés divisé par le nombre total d'appels émis)
- En cas d'utilisation inappropriée ou non conforme du Service.

Le rétablissement des Services souscrits après suspension peut donner lieu à la facturation de frais de remise en service, auxquels peuvent s'ajouter la fourniture par le Client de toute nouvelle garantie jugée utile par CMI Services. En cas de suspension des Services supérieure à 2 (deux) mois, CMI Services se réserve le droit de résilier, sans préavis, le Contrat.

12.5. Cessibilité du Contrat

CMI Services peut céder, transférer ou apporter à un tiers sous quelque forme que ce soit les droits et obligations nés du présent Contrat. Elle en informera préalablement le Client.

Tout Contrat est conclu par CMI Services en considération de la personne du Client lequel ne pourra le céder, le transférer ou l'apporter à un tiers sans accord préalable de CMI Services.

Toute cession du Contrat libère les Parties des obligations découlant du Contrat au profit du cessionnaire à compter de la date de la cession. En conséquence, le Cédant ne pourra en aucun cas être solidaire de l'exécution des obligations découlant du Contrat.

ARTICLE 13 - Modifications contractuelles

Le Client est informé que CMI Services modifie périodiquement ses Services de manière à pouvoir s'adapter à l'évolution de son secteur d'activité. Dans ce cadre, CMI Services pourra modifier ou supprimer tout ou partie d'un Service ou de ses composantes. Lorsque l'évolution ou la suppression porte sur des Services de communications électroniques, CMI Services met en œuvre les modifications contractuelles qui en découlent dans les conditions prévues à l'article L.224-33 du Code de la consommation. Pour les autres Services et/ou Equipements faisant l'objet d'une évolution ou d'une suppression, CMI Services informera le Client moyennant un préavis d'un (1) mois, et fera ses meilleurs efforts pour lui proposer une solution de remplacement le cas échéant. A défaut d'opposition du Client au terme du délai d'un (1) mois précité, le Client sera réputé avoir accepté l'évolution ou la suppression du Service et/ou de l'Equipement

ARTICLE 14 - Force majeure

Outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence de la Cour de Cassation et ceux définis à l'article 1218a1 du Code civil, sont considérés comme des cas de force majeure ou cas fortuits : les intempéries exceptionnelles, les catastrophes naturelles, les inondations, les incendies, la foudre, les virus informatiques, les phénomènes d'origine électrique ou électromagnétique qui perturbent les Réseaux, les attentats, les coupures d'alimentation électrique de plus de soixante-douze heures sur un site CMI Services ou chez le Client, les restrictions légales à la fourniture de services de télécommunications, l'impossibilité pour CMI Services, après avoir accompli les démarches nécessaires, d'obtenir une autorisation requise pour le raccordement du Client à son réseau, et le retrait ou la modification de cette dernière et de façon générale, les événements ayant nécessité l'application de plans locaux ou nationaux de maintien de la continuité des services de télécommunications

Si l'empêchement est temporaire, l'exécution de l'obligation est suspendue à moins que le retard qui en résulterait ne justifie la résolution du contrat.

Si l'empêchement est définitif, le contrat est résolu de plein droit et les parties sont libérées de leurs obligations dans les conditions prévues aux articles 1218 du code civil.

ARTICLE 15 - Propriété, mandat et portabilité

Le Client certifie être titulaire des lignes pour lesquelles il souscrit aux Services CMI Services, bénéficiaire d'un abonnement au service téléphonique d'un opérateur et mandater CMI Services et ses prestataires techniques pour mener en son nom et pour son compte auprès des opérateurs, toutes les étapes nécessaires à la mise en œuvre du service automatique de présélection, de revente de l'abonnement, du dégroupage partiel ou total et de la portabilité. Le Client reconnaît avoir été informé que la mise en œuvre de la revente de l'abonnement, du dégroupage partiel ou total et de la portabilité entraînera la résiliation auprès de son ancien opérateur de ses abonnements téléphoniques et de ses services haut débit. Il reste de la responsabilité du Client de résilier ses forfaits et options auprès de son opérateur. CMI Services ne pourra être tenue responsable de tout dysfonctionnement dans les opérations de portabilité dû à l'opérateur attributaire et/ou l'opérateur cédant de la ligne à porter empêchant ou retardant la portabilité effective (à titre d'exemple tout refus de portabilité lié à la situation de la ligne chez l'opérateur attributaire et/ou cédant) ainsi que de toute action impactant la ligne à porter et effectuée par l'opérateur attributaire et/ou cédant avant que la portabilité ne soit effective.

ARTICLE 16 - Contrôle antifraude

CMI Services contrôle toutes les commandes qui ont été validées sur son site. Pour ce faire, CMI Services est susceptible de faire appel à différents prestataires. Ces contrôles visent à protéger CMI Services de pratiques abusives opérées par des fraudeurs. Dans le cadre de ces procédures, les services de CMI Services pourront être amenés à demander au Client toutes les pièces nécessaires au déblocage de sa commande : justificatifs de domicile et de débit au nom du Client, etc. Ces demandes sont faites par courrier électronique.

Une déclaration irrégulière ou une anomalie pourra également faire l'objet d'un traitement spécifique. Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 le Client dispose à tout moment d'un droit d'accès, de rectification, et d'opposition à l'ensemble de ses données personnelles.

ARTICLE 17 - Données personnelles

Chaque Partie s'engage à respecter la réglementation en vigueur et notamment le règlement européen du 27 avril 2016 (2016/679) applicable à compter du 25 mai 2018 relatif à la protection des données à caractère personnel « RGPD ». Les traitements de données personnelles mis en œuvre par CMI SERVICES sont décrits dans l'avis de confidentialité.

À tout moment, le Client peut modifier ses coordonnées par une demande par mail. Celui-ci est en droit de demander sa suppression du fichier Clients de CMI Services. Plus généralement, les droits du Client concernant le traitement de ses données personnelles sont décrits dans l'avis de confidentialité.

Ces informations permettent de faciliter au Client l'utilisation du site web, en lui évitant par exemple de procéder à de multiples ressaisies, et de profiter pleinement de toutes les fonctionnalités que le site offre au Client. L'adresse du

Client est utile au moment de la commande afin de lui adresser sa commande. Les coordonnées téléphoniques du Client permettent au service Client de CMI Services de contacter le Client pour le suivi de sa commande. L'adresse e-mail du Client permet à CMI Services d'identifier le Client et de confirmer les commandes du Client. Les informations bancaires du Client (numéro de carte bancaire, date de validité) sont cryptées par le système SSL. Elles sont inaccessibles par un tiers. CMI Services se réserve la possibilité de faire figurer le nom du Client sur la liste des références commerciales communiquée au public à défaut d'interdiction expresse de la part du Client. CMI Services peut communiquer les informations concernant le Client aux sociétés du groupe auquel elle appartient (filiales, maison mère, ou autres sociétés du groupe) et/ou des instituts de sondage, d'étude de marché, et/ou des sociétés partenaires dans le cadre d'opérations commerciales, sauf opposition du Client par courrier à l'adresse indiquée sur le Bon de Commande.

En cas d'impayé ou de déclaration irrégulière, les informations relatives au Client sont susceptibles d'être communiquées à des organismes de recouvrement et/ou, pour le Service Mobile, d'être inscrites dans un fichier géré par le GIE Préventel accessible aux opérateurs et sociétés de commercialisation de service GSM. Le Client peut exercer son droit d'accès auprès de : PREVENTEL – Service des consultations TSA 54315 - 77050 Melun cedex. Le Client est informé que l'utilisation d'un service de localisation nécessite le traitement par CMI Services et le prestataire des données de localisation de son téléphone. Le Client doit utiliser les numéros reçus exclusivement à des fins privées et s'interdit de constituer des fichiers. Le Client est informé que pour tout appel sortant depuis une ligne CMI Services, son numéro de téléphone est transmis à toute la chaîne.

Dans le cadre de sa politique de sécurité, CMI Services applique les mesures de sécurité nécessaires à la prévention des incidents et met en œuvre les moyens lui permettant de réagir à un incident pour limiter l'indisponibilité des Services et l'impact sur les données de ses Clients.

ARTICLE 18 - Opposabilité des échanges électroniques et SMS

Le Client accepte expressément que toute demande via la messagerie électronique (e-mail) ou SMS lui soit opposable, que la preuve du consentement du Client relatif aux dites demandes soit constituée par un enregistrement sur le système d'information de CMI Services. Le Client accepte donc que cette donnée soit enregistrée et reproduite sur un support informatique choisi par CMI Services, moyens dont il reconnaît la valeur probante.

ARTICLE 19 - Loi applicable et clause attributive de compétence

19.1. Droit applicable

Le droit français sera seul applicable aux relations commerciales issues du bon de commande, des présentes Conditions, des Conditions Particulières ou de leurs suites.

19.2. Révision pour imprévision

Il est expressément entendu que la présente clause a pour effet d'écarter le dispositif supplétif de l'article 1195 du code civil. Si un changement de circonstances imprévisible lors de la conclusion ou du renouvellement du contrat rend l'exécution excessivement onéreuse et dommageable pour une partie qui n'avait pas accepté d'en assumer le risque, celle-ci peut solliciter une renégociation du contrat à son cocontractant, par lettre recommandée avec accusé de réception, avec un exposé des motifs et une copie des justificatifs afférents à sa demande. Elle continue à exécuter ses obligations durant la renégociation. Les parties s'engagent à renégocier le contrat de bonne foi. A défaut d'accord dans un délai d'un mois à compter de la date de la lettre recommandée susvisée, chaque partie pourra résilier le contrat par lettre recommandée avec accusé de réception. La résiliation prendra effet dans un délai de huit jours à compter de la réception de la lettre recommandée susvisée, dans les Conditions des présentes.

19.3. Réclamations

Le Client peut formuler une réclamation en cas de litige, par mail.

19.4. Clause de conciliation

Préalablement à toute action en justice, les Parties conviennent de tenter de parvenir à une résolution amiable dudit différend.

A cette fin, la Partie la plus diligente adresse un courrier recommandé avec accusé de réception à l'autre Partie. A défaut d'une résolution amiable dans le délai d'un (1) mois à compter de la réception de ce courrier, chaque Partie peut porter le différend devant les tribunaux.

Pendant la période de résolution amiable, les Parties s'interdisent d'intenter une quelconque action en justice l'une contre l'autre.

Par exception, en cas de motif légitime tenant à l'urgence, à la matière considérée (notamment : demande de mesure d'instruction), à l'existence d'un dommage imminent, ou d'un trouble manifestement illicite, les Parties pourront saisir le juge à tout moment

19.5. Juridiction compétente

En l'absence de résolution amiable, tous litiges des toutes natures, contestation, difficulté d'interprétation, d'exécution ou de cessation des relations commerciales résultant des présentes ou de leurs suites, et des commandes passées pour leur exécution seront soumis au Tribunal de Commerce de Marseille, même en cas de référé, d'appel en garantie et de demande incidente ou pluralité de défendeur.

ARTICLE 20 - Loi applicable et attribution de juridiction

Les présentes sont régies par le droit français. Le client est informé de la possibilité qui lui est offerte, en cas de litige pour l'interprétation ou l'exécution des présentes, d'avoir recours au médiateur des entreprises : <https://www.economie.gouv.fr/mediateur-des-entreprises>

En cas de litige pour l'interprétation ou l'exécution des présentes, compétence est attribuée au Tribunal de commerce de Nanterre nonobstant pluralité de défendeurs, appel en garantie ou référé.

CONDITIONS PARTICULIERES DE SERVICES TELEPHONIE ET TELECOM 3.11/0524

SERVICES DE TELEPHONIE FIXE

ARTICLE 1 – Description du service

Dans le cadre du Service de téléphonie, CMI Services propose à ses Clients des lignes destinées à se substituer à des lignes téléphoniques d'opérateurs permettant de recevoir et d'émettre des appels vers toutes les destinations (fixe, mobile, numéros spéciaux, international). Il existe deux (2) types d'accès proposés par CMI Services dans le cadre du Service de téléphonie : de la téléphonie IP et de la téléphonie traditionnelle (présélection et revente de l'abonnement en ligne analogique, accès de base et accès primaire, accès téléphonique RNIS).

L'accès à la téléphonie IP est subordonné à ce que le Client dispose d'équipements IP (téléphones, adaptateurs, IPBX, softphone, etc.) et d'un accès au réseau Internet. CMI Services choisira pour le compte du Client le meilleur accès possible et le Service est proposé sous réserve d'éligibilité et de compatibilité technique.

La souscription aux offres fixes est réservée aux Clients résidents en France (étant entendu que le Client passe au minimum 9 (neuf) mois sur le territoire français métropolitain). En cas de litige, des justificatifs pourront être demandés par CMI Services au Client. En cas de non-respect, CMI Services se réserve le droit de résilier l'offre.

CMI Services propose plusieurs offres de communications, au forfait ou à la consommation, comme défini sur le Bon de Commande et dont les tarifs sont indiqués sur le catalogue tarifaire en vigueur au moment de la souscription. Dans le cadre du Service de téléphonie, CMI Services propose à ses Clients de souscrire à une tranche de numéros. Pour les Clients qui y souscrivent, CMI Services s'engage à réserver l'ensemble des numéros de la tranche pendant toute la durée du Contrat de Service. CMI Services pourra facturer au Client les numéros réservés non utilisés au tarif en vigueur, ou les libérer et les attribuer à un autre Client, notamment si le Client utilise moins de 80 % des numéros de la tranche. Le Client peut choisir de modifier le numéro présenté à l'appelé à partir de sa ligne sous réserve que ce soit pour utiliser un autre numéro dont le Client est l'affectataire ou pour lequel il dispose d'une autorisation expresse de l'affectataire du numéro. Le Client reconnaît avoir connaissance du fait qu'il lui est obligatoire d'utiliser un numéro en 08 à tarification gratuite ou tarification banalisée en présentation de tout système d'appel automatique.

En cas de non-respect de ces règles, CMI Services se réserve le droit de suspendre le service de présentation du numéro d'appelant sur le poste appelé. Dans le cadre du Service de Téléphonie IP :

- Chaque appel est limité à une durée maximum de 240 minutes.
- CMI Services peut fournir des numéros géographiques (01, 02, 03, 04 et 05) ou VoIP (09), ou encore des numéros internationaux. Ces numéros peuvent être des numéros mnémotechniques (« numéros Gold »), si c'est le cas, ils seront facturés unitairement au Client à la réservation, au tarif en vigueur.

Lors de l'activation des offres, les appels sortants vers certaines destinations sont bloqués afin de prévenir de surconsommations involontaires. La liste des destinations concernées est disponible sur demande. A sa demande, le Client peut lever la restriction d'appels vers ces destinations par la signature d'une décharge qu'il peut obtenir sur simple demande au Service Client.

1.1. Forfaits illimités

Les forfaits illimités sont destinés aux entreprises ou aux particuliers, dans le cadre d'un usage conversationnel entre personnes physiques, et en dehors des professionnels des télécommunications : opérateurs, téléboutiques, téléprospection, phoning, centres d'appels, cartes prépayées, services vocaux. Pour les Particuliers, les forfaits illimités sont réservés à un usage strictement privatif et familial. L'envoi de fax en nombres (fax mailing) est interdit depuis une ligne CMI Services. En cas d'utilisation abusive d'un forfait illimité, CMI Services se réserve le droit de résilier le forfait illimité ou de le migrer automatiquement vers une offre à la consommation, sans droit de retour à une offre illimitée pour le Client, de facturer rétroactivement les consommations abusives au(x) tarif(s) adapté(s), et d'appliquer une pénalité forfaitaire de cent-quatre vingt (180) euros hors taxes par ligne.

Peut être considéré comme abusive l'utilisation ininterrompue du forfait par le biais notamment d'une composition automatique et en continu de numéros sur la ligne, ou l'utilisation de process automatique pour le lancement des appels.

Dans le cadre des forfaits illimités, les appels sont illimités vers les destinations incluses, hors numéros courts, numéros satellites, numéros spéciaux et numéros mobiles à services spéciaux (Mobility, Pager, Perso, Alternative, etc.). Dans le cadre des offres d'appels illimités vers la flotte mobile CMI Services, les appels sont illimités depuis les lignes fixes bénéficiant d'un abonnement CMI Services adapté vers les mobiles de l'entreprise bénéficiant d'un forfait mobile actif chez CMI Services, sous réserve de souscription de l'option, valable au plus tard le lendemain de la portabilité.

1.2. Offres Centrex (ou Communications Unifiées ou téléphonie IP CMI Services)

Les forfaits et les packs sont réservés à un usage individuel et ne peuvent pas être mutualisés sur plusieurs collaborateurs (un forfait = un Utilisateur unique = un numéro). Les offres Centrex peuvent inclure l'option d'envoi de SMS. Le SMS est facturé par acte et par destinataire, au tarif en vigueur. Cette option peut être désactivée sur simple demande au Service Client.

1.2.1. - Option poste distant

Dans le cadre de l'option poste distant, CMI Services met à disposition des postes « jumeaux » pour les salariés qui travaillent de chez eux de manière ponctuelle ou permanente. L'option est proposée sous réserve de compatibilité technique avec le fournisseur d'accès Internet. Le poste « jumeau » est livré préconfiguré.

1.2.2. - Option supervision (seule ou incluse dans l'offre Switchboard)

Le Client est informé que l'option est proposée sous réserve d'éligibilité technique de sa ligne et n'est disponible que sur un accès internet fourni par CMI Services. Dans ce cadre, CMI Services décline toute responsabilité au cas où le Client activerait l'option sans avoir au préalable validé l'éligibilité de son installation auprès des équipes CMI Services.

1.2.3. – Option enregistrement des appels

CMI Services peut dans certains cas proposer l'option d'enregistrement des appels. Afin d'offrir un service conforme aux attentes du Client, CMI Services fournit une solution paramétrée par défaut pour enregistrer l'intégralité des appels émis et reçus par ce dernier. Il lui appartient de demander à CMI Services de paramétrer l'enregistrement des appels afin de respecter ses obligations légales. Le Client est parfaitement informé qu'il est de sa responsabilité de respecter les obligations légales en vigueur et notamment la limitation du volume des appels enregistrés, l'information des personnes enregistrées et la mise à disposition d'un droit d'opposition à l'enregistrement (Informations disponibles sur le site de la CNIL www.cnil.fr)

L'option est proposée sous réserve d'éligibilité technique, et est disponible uniquement sur un accès internet fourni par CMI Services, et en France métropolitaine. CMI Services ne saurait être tenu responsable dans le cas où le Client activerait l'option sans validation préalable de son éligibilité auprès des équipes CMI Services. En activant l'option, le Client autorise CMI Services à enregistrer les appels entrants et/ou sortants de tout ou partie de ses lignes, à stocker les enregistrements au format .MP3 et à fournir un accès à ces fichiers en son nom. CMI Services se réserve le droit de supprimer les fichiers d'enregistrements après une durée de douze (12) mois.

L'espace de stockage mis à disposition du Client dans le cadre de l'option est réservé au stockage de ses fichiers d'enregistrements, et sa capacité dépend du nombre d'options activées. Si le Client vient à dépasser sa capacité de stockage, de l'espace additionnel lui sera facturé automatiquement en complément, au tarif en vigueur. Le Client autorise CMI Services à utiliser, conserver et accéder aux fichiers stockés afin de fournir le Service au Client, et notamment à pouvoir copier les fichiers à des fins de sauvegarde. Lors de la résiliation de toutes les options « enregistrement d'appels » du Client, l'accès au serveur FTP et aux fichiers sera supprimé simultanément et le Client est informé qu'il ne pourra plus y accéder. Le Client disposera alors d'un délai de trente (30) jours suivant la date effective de la résiliation pour demander la restitution de ses données. En l'absence d'une telle demande de restitution par le Client dans ce délai, CMI Services ne sera tenue à aucune obligation de sauvegarde des données du Client. Responsabilité de CMI Services quant au stockage et à l'utilisation des fichiers et de la plateforme : CMI Services ne pourra en aucun cas être tenu responsable du stockage, des fichiers ou de leur contenu, et notamment :

- L'espace de stockage FTP fourni à CMI Services est propre au Client, et ce dernier s'assure de maintenir un niveau de sécurité suffisant. CMI Services décline toute responsabilité en cas d'un accès non autorisé.
- CMI Services n'est en aucun cas responsable des fichiers stockés, ou de leur contenu, ni des actions menées par le Client sur les fichiers (CMI Services décline notamment toute responsabilité dans le cas où le Client supprime un fichier de son espace de stockage, étant entendu que CMI Services ne pourra le récupérer).

Accès de CMI Services et traitement des données du Client : le Client reconnaît que son utilisation du service peut être supervisée par CMI Services qui pourra accéder à ses données, mais ne pourra en faire usage ou les divulguer, hormis dans le cadre de réquisitions judiciaires, conformément à l'article 10.4 des CPV.

1.2.4. - Option numéro virtuel

L'option est fournie sous réserve d'éligibilité et de compatibilité technique, et réservée au Client professionnel. Elle est disponible pour les offres de téléphonie hébergée fixes compatibles, et pour les offres mobiles avec option Standard mobile compatibles. Elle permet d'associer un numéro géographique (01, 02, 03, 04 et 05), VoIP (09), un numéro mobile (07) ou un numéro international à une ligne principale. Des justificatifs peuvent être demandés, sans quoi la Commande ne pourra être honorée. L'option est limitée à cent (100) numéros virtuels par ligne principale, elle ne gère pas l'envoi de SMS, ni les numéros d'urgence. Par ailleurs, pour cette option, le détail des appels n'est pas disponible.

Le Client reconnaît avoir connaissance du fait qu'il lui est strictement interdit d'utiliser un numéro virtuel mobile sur un équipement fixe.

1.2.4.1. – Résiliation

En cas de résiliation de l'option, le numéro utilisé peut-être perdu (et notamment pour les numéros internationaux et les numéros mobiles), sans possibilité pour le Client de le récupérer.

Portabilité des numéros utilisés dans le cadre de l'option numéro virtuel : la portabilité entrante et sortante d'un numéro virtuel mobile France ou international n'est pas disponible.

1.2.5. - Offres fixes dans le cadre du Pack Convergence

Le Pack convergence est réservé à un usage individuel et ne peut être mutualisé sur plusieurs collaborateurs (un Pack convergence = un Utilisateur unique)

Le Pack Convergence permet au Client de bénéficier d'un tarif remisé sur ses offres. Dans le cas où le Client résilie la ligne mobile du Pack Convergence, la ligne fixe restera active, et sera facturée au tarif en vigueur de l'offre hors Pack Convergence du Client.

1.3. Offres SIP Trunking (Accès Téléphonique IP ou Comptes SIP)

Dans le cadre des offres SIP Trunking, des canaux IP ou un accès « T0 » ou T2 IP » sont livrés au Client, étant entendu qu'un canal IP correspond à 1 appel simultané et qu'un T0 IP correspond à 2 appels simultanés, entrants ou sortants.

Dans le cadre des offres de SIP Trunking, les forfaits illimités ne doivent en aucun cas être utilisés en solutions d'appoint ni en aval de dispositifs de routage d'appels ou tout autre système dont l'objectif est de trier les appels émis par type (entrant ou sortant) ou par destination (fixe, mobile, numéros spéciaux, international). Les offres SIP Trunking ne sont pas compatibles avec les services data de type fax, terminal de paiement électronique, affranchisseuse, centrale d'alarme, portier et l'impulsion de taxe n'est pas disponible.

Selon le choix du Client, l'offre de SIP Trunking comprend ou non un accès CMI Services (dans ce cas, offre sur accès Tiers). Dans le cadre des offres d'Accès Téléphoniques IP, le Client a bien noté que l'accès Internet mis à sa disposition est dédié au trafic voix et qu'il lui est interdit de l'utiliser pour des flux data. En cas d'utilisation abusive d'un accès téléphonique, CMI Services se réserve le droit de résilier l'offre ou de le migrer automatiquement vers une offre du Service Internet, sans droit de retour à une offre Accès Téléphonique pour le Client, et d'appliquer une pénalité forfaitaire de cent- quatre-vingt (180) euros hors taxes par canal. Les conditions de fourniture de l'accès dépendent des CPS de l'offre de Service Internet CMI Services.

1.4. Services de fax

CMI Services propose à ses Clients plusieurs offres de fax, sous réserve de compatibilité technique. Dans le cadre de forfaits illimités de fax, ces derniers sont réservés à un usage individuel et ne peuvent pas être mutualisés sur plusieurs collaborateurs (un forfait = un Utilisateur unique). L'envoi est par ailleurs limité à un fax simultané par minute.

1.4.1. - Fax / Fax par mail

CMI Services met à disposition du Client un compte de fax direct, lui permettant de réceptionner ses fax sur une boîte email, sous format pdf uniquement. Il est de la responsabilité du Client de bien déclarer la bonne adresse mail pour la configuration de la réception de ses fax.

L'imprimante virtuelle PC-to-Fax permet d'envoyer des fax à partir du PC. Le logiciel d'envoi est compatible avec certains systèmes d'exploitation. Le Client peut recevoir ou émettre simultanément 2 fax maximum.

1.4.2. - Fax IP

L'offre Fax IP de CMI Services permet le raccordement d'un fax analogique au réseau CMI Services par le biais du protocole T38. Le Service est proposé sous réserve de compatibilité technique.

1.5. Présélection (offre Transparence)

L'offre permet à CMI Services d'acheminer les appels sortants passés par le Client à l'aide d'une ligne téléphonique sur le réseau téléphonique CMI Services en composant le 0 devant le numéro à 10 chiffres. Le Client continue à payer son abonnement à son opérateur et bénéficie du tarif de communications de CMI Services. Pour être présélectionné, le Client doit communiquer à CMI Services le NDI des lignes à prendre en charge. La résiliation de ses forfaits auprès de son opérateur actuel reste de la responsabilité du Client. L'offre est mise en œuvre sous un délai indicatif de deux (2) à cinq (5) jours ouvrés, sous réserve de compatibilité technique. L'offre est notamment incompatible avec les lignes en revente de l'abonnement, les lignes en dégroupage total, les lignes restreintes et les lignes bénéficiant d'un abonnement temporaire ou modéré. Lors d'un déménagement avec conservation de numéro, le service est automatiquement annulé et le Client devra recontacter CMI Services pour le réactiver.

1.6. Revente de l'abonnement (Accès Téléphonique RNIS et analogique ou RTC)

Dans le cadre du Service de revente de l'abonnement, CMI Services fournit, en fonction de l'offre choisie par le Client (uniquement pour la reprise de l'existant): une ligne analogique isolée, un groupement de lignes analogiques, un accès de base isolé et/ou un groupement d'accès de base.

Il est entendu que dans le cas d'une reprise d'une offre existante, CMI Services reprendra l'ensemble de l'offre existante chez l'opérateur cédant (quantité de lignes ou accès groupés, intégralité des options sur les lignes ou accès) et en fonction des informations délivrées par le Client. Dans le cas d'une délivrance d'informations erronées ou incomplètes sur les éléments de reprise lors de l'établissement du Bon de commande, CMI Services ne pourra pas être tenu responsable d'une différence entre la facturation réelle et celle prévue au Bon de Commande. CMI Services appliquera ainsi les conditions tarifaires correspondant à la reprise réellement effectuée aux tarifs en vigueur. Ces lignes permettent de recevoir et d'émettre des appels vers toutes les destinations (fixe, mobile, numéros spéciaux, international).

Le Service est proposé sous réserve d'éligibilité.

Les frais de mise en service incluent la fourniture de trois (3) mètres de câble maximum à partir du point de terminaison dans une configuration non complexe telle que définie ci-dessous.

Configuration non complexe : la desserte interne est comprise à partir du Point de Terminaison et dans la limite de la fourniture et de la pose d'une prise téléphonique (si l'installation du Client n'en possède pas) et de trois (3) mètres de câble maximum à partir du Point de Terminaison si le Point de Terminaison n'est pas une tête de câble, une réglette 7 ou 14 paires ou un réglette 12 plots. En dehors de ces cas, CMI Services peut s'occuper de la desserte interne dans les conditions suivantes :

Pour la prestation de desserte interne de ligne analogique avec prise gigogne depuis la tête de ligne, le tarif appliqué est le tarif en vigueur.

Ces tarifs ne sont pas valables dans le cadre d'une configuration complexe, à savoir : travaux situés au-dessus de 2,50 mètres de hauteur, percement de murs d'une épaisseur supérieure à 25 centimètres, passage de câble dans des goulottes, passage de câble dans de faux plafonds et faux planchers, déplacement de prise(s) existante(s) et déplacement de mobilier particulièrement lourd et encombrant. Dans ces cas, la desserte interne d'une configuration complexe fera l'objet d'un devis, incluant l'intervention sur site, les frais de déplacement et le matériel nécessaire.

Dans le cadre de la vente de l'abonnement, il est de la responsabilité du Client de s'assurer de la déprogrammation du préfixe de son PABX / IPBX avant l'activation du Service CMI Services afin d'éviter une rupture de service.

Tout rendez-vous fixé par CMI Services (directement ou par un de ses sous-traitants, Orange en particulier) non honoré par le Client sans avoir prévenu CMI Services au préalable au moins quarante-huit (48) heures à l'avance sera facturé au tarif en vigueur.

Arrêt du Service RTC : le Fournisseur de Service a prévu l'arrêt de la commercialisation du Service RTC à partir de l'année 2018. L'arrêt technique du réseau est prévu à partir de 2021.

1.7. CTI – Couplage Téléphonie Informatique

API qui permettent d'intégrer la téléphonie CMI Services à des applications métiers : appels sortants, envoi de SMS, etc. Dans le cadre d'envoi de SMS, ces derniers sont limités à un (1) SMS par seconde et dix (10) SMS par minute. L'envoi de SMS est soumis au respect des règles de déontologie en vigueur.

1.8. Softphone (Téléphone logiciel – UC Phone)

L'Utilisateur s'engage à respecter les termes et conditions suivants :

Il lui est interdit de distribuer ou copier le logiciel mis à sa disposition, d'effectuer toute modification du logiciel ou de l'utiliser à d'autres fins que celles prévues.

Il lui est interdit de procéder à la décompilation, rétro-conception, démontage d'une partie du Logiciel ou sous toute autre forme que ce soit, de créer le code source du Logiciel à partir de son code objet.

L'Utilisateur renonce à toute garantie autre que celles accordées par la loi en vigueur.

Dans le cas où un matériel serait associé à la licence, la responsabilité de CMI Services est limitée au coût du matériel. Dans le cas où le logiciel est fourni seul à l'Utilisateur, la responsabilité de CMI Services ne peut pas excéder le prix de la licence payée par l'Utilisateur. Dans les deux cas, le seul recours de l'Utilisateur sera l'annulation de la licence et son remboursement le cas échéant.

Le logiciel est la propriété exclusive de CPC et de ses fournisseurs.

L'utilisation de l'UC Phone est limitée à une licence par type de plateforme par ligne téléphonique, étant entendu qu'il existe trois (3) types de plateformes (poste de travail, tablette ou mobile).

Il lui est interdit de modifier ou d'altérer les marques de CPC (CounterPath Corporation).

Le Client ne peut pas distribuer de matériel préinstallé avec le logiciel dans une autre zone que celle autorisée par CMI Services.

Le Client ne peut fournir les Services soumis à licence qu'à des abonnés dans la zone autorisée par CMI Services.

Le Client est informé que l'option est proposée sous réserve d'éligibilité technique de sa ligne et de son matériel et qu'elle n'est disponible que si elle est associée à une ligne fixe professionnelle CMI Services. Dans ce cadre, CMI Services décline toute responsabilité au cas où le Client activerait l'option sans avoir au préalable validé l'éligibilité de son installation auprès des équipes CMI Services.

1.9. Sync

Par le téléchargement de la suite logicielle Apps, le Client autorise ses Utilisateurs à synchroniser leurs contacts personnels avec leur environnement professionnel et ainsi créer un espace personnel dans les outils mis à la disposition des Utilisateurs. Le Client s'engage à respecter la confidentialité des données qui seront synchronisées par l'Utilisateur.

1.10. Fourniture de numéros internationaux

Service disponible sous réserve d'éligibilité et de la fourniture de justificatifs administratifs. Le Client s'engage à respecter la réglementation en vigueur du pays dont relève le numéro et à ne pas utiliser les numéros dans le cadre de service de call back (rappel automatique) ou de carte téléphonique. CMI Services prendra toute mesure pour s'assurer du respect de ces points. Les numéros d'urgence, les numéros courts et numéros spéciaux nationaux ne sont pas accessibles sauf mention contraire, spécifique par pays. CMI Services ne peut pas garantir la présentation du numéro international à l'étranger si la législation du pays dans lequel il est présenté ne l'autorise pas. La portabilité des numéros et l'inscription des numéros à l'annuaire ne sont pas disponibles sauf mention contraire, spécifique par pays.

En cas de résiliation d'une offre de numéro(s) international(aux), le(s) numéro(s) résilié(s) ne peut(peuvent) être conservé(s) par CMI Services, et en conséquence, ne pourra(ont) être récupéré(s) ultérieurement par le Client.

1.11. Evolutions des services

CMI Services recherche une constante amélioration du Service. A ce titre, le Client accepte toute évolution technique et/ ou technologique améliorant la qualité du Service. Des évolutions techniques et/ou technologiques pouvant se traduire par des modifications d'Équipements du Client et/ ou de CMI Services pourront être imposées par l'ARCEP ou toute autorité compétente. Le Client s'engage à les accepter et à respecter toutes prescriptions données CMI Services concernant ces évolutions. Plus particulièrement, le Client reconnaît avoir été informé de la perspective de la fermeture du réseau cuivre d'Orange, qui est utilisé au titre du Réseau Fixe, dans les conditions et selon un calendrier déterminé par l'ARCEP et Orange. Si des Sites devaient être concernés par la fermeture du réseau cuivre, les Parties s'engagent à discuter de bonne foi d'une solution de substitution qui pourrait le cas échéant être proposée au Client.

ARTICLE 2 – Portabilité de numéros français

Le Client, titulaire du contrat désigné par le ou les numéros qu'il demande de porter, déclare de bonne foi :

- Demander la résiliation du(es) contrat(s) désigné(s) par le(s) numéro(s) à porter par site et la mise en œuvre de la portabilité du(des) numéro(s) utilisé(s) au titre dudit(desdits) contrat(s) ;
- Choisir l'opérateur de boucle locale CMI Services, en lieu et place de son ancien opérateur et, à ce titre, avoir pleinement connaissance des conséquences de la résiliation de son(ses) précédent(s) contrat(s) avec son ancien opérateur, à savoir la rupture du lien contractuel avec celui-ci et le fait que la fourniture de l'accès (des accès) téléphonique(s) reste à la charge exclusive de CMI Services ;
- Avoir donné mandat à CMI Services, pour effectuer, en son nom et pour son compte, toutes les démarches nécessaires auprès de son ancien opérateur de boucle locale, afin de procéder à la résiliation de son(ses) accès téléphonique(s) auprès de son ancien opérateur et de dérouler toutes les étapes nécessaires pour la mise en œuvre du service automatique de présélection et de revente de l'abonnement, du dégroupage total, et de la portabilité des numéros susvisés et le cas échéant de l'ensemble des tranches de numéro SDA rattachés aux NDI précisés. Il reconnaît avoir été informé que la mise en œuvre de la revente de l'abonnement, du dégroupage total, et de la portabilité entraînera la résiliation auprès de son ancien opérateur de ses abonnements téléphoniques et de ses services haut débit ;
- Être informé que dans l'hypothèse où la portabilité ou la revente de l'abonnement n'est pas effective, il demeure Client de son ancien opérateur et demeure donc redevable de l'ensemble de ses obligations envers son ancien opérateur au titre des liens contractuels avec celui-ci ;
- S'engager à adresser à CMI Services toute demande ou réclamation concernant l'exécution du présent mandat. Toute demande de portabilité annulée à la demande du Client avant la date effective de la portabilité sera facturée au Client au tarif en vigueur.

ARTICLE 3 - Activation

Les délais d'activation sont donnés à titre purement indicatif.

Il est expressément convenu que les numéros de téléphones inscrits au Bon de Commande le sont sous l'entière responsabilité du Client qui a procédé à toutes les vérifications nécessaires. Dans ces conditions, le Client sera tenu de régler les sommes mises à sa charge au titre d'un numéro erroné.

L'activation d'une offre Centrex associée à un matériel commandé par le Client auprès de CMI Services est soumise à la déclaration de réception du matériel qui doit être effectuée par le Client dans un délai de trois (3) mois à compter de la sa commande. A défaut de déclaration dans le délai imparti et suite à une alerte, le Contrat est présumé résilié par le Client, lequel sera alors tenu du paiement du matériel au tarif d'achat sans abonnement en vigueur.

ARTICLE 4 - Facturation

La facturation du Service de téléphonie est mensuelle, les abonnements et forfaits étant facturés en début de période et les communications en fin de période.

ARTICLE 5 - Migration

CMI Services offre la possibilité au Client de changer d'offre au sein d'une même famille d'offres sans modification des paramètres techniques, dans la limite de deux (2) migrations par année calendaire, et ce une (1) seule fois par mois.

Dans le cadre des migrations, des frais peuvent être appliqués au Client. Ces frais sont communiqués sur demande. La demande de migration peut être faite par le Client ou par le biais d'un Bon de Commande CMI Services. Dans les deux cas, la demande peut être faite pour une exécution immédiate, ou pour une exécution à la date anniversaire du Client.

- Demande pour une exécution immédiate : la migration est effective dès lors que la demande est validée (directement si le Client fait la demande depuis son espace Client ; à la validation du Bon de Commande sinon) » Demande pour une exécution à date anniversaire : la migration a lieu à la prochaine date anniversaire suivant la validation de la demande.

ARTICLE 6 - Résiliation

En cas de résiliation totale ou partielle du Service de téléphonie, le Client respectera les conditions énoncées aux CPV.

Dans le cadre de la résiliation d'une offre Centrex sans période initiale d'engagement, le Client se verra facturé de frais de résiliation forfaitaires (au tarif en vigueur).

ARTICLE 7 - Responsabilités

Il est de la responsabilité du Client de s'assurer que son installation ne génère pas plus de soixante (60) messages SIP par seconde et par adresse IP publique. CMI Services se réserve le droit de bloquer l'enregistrement des équipements du Client sur ses serveurs si ces paramètres ne sont pas respectés.

Lors d'une demande de création de ligne par CMI Services, il est de la responsabilité du Client d'informer CMI Services du nombre de lignes dont il dispose déjà sur son site (même adresse). Il est de la responsabilité du Client de sélectionner des options aux Services compatibles entre elles.

Dans le cas d'une portabilité de ligne, il est de la responsabilité du Client de communiquer à CMI Services sa dernière facture d'abonnement(s) téléphonique(s), sans quoi CMI Services ne pourra s'engager à porter la ligne avec le même niveau d'options.

Le Client devra s'assurer qu'il n'est plus engagé contractuellement avec son précédent opérateur. Dès lors, CMI Services ne pourra être tenu responsable des éventuels frais restants à la charge du Client.

Il appartient au Client de s'assurer que la ou les lignes portées ne sont pas porteuses de son accès internet. CMI Services ne pourra être tenu responsable d'un quelconque dommage et le Client ne pourra prétendre à une quelconque indemnisation en cas de rupture de la liaison internet liée à la portabilité de la ligne.

ARTICLE 8 - Inscription aux annuaires

A l'activation des Services, CMI Services peut, en option, proposer l'inscription aux annuaires. CMI Services précisera par email au Client les numéros concernés par l'inscription aux services d'annuaires universels. Le Client disposera d'un délai d'un (1) mois pour modifier ces numéros. À tout moment, le Client disposera d'un droit de rectification des informations parues aux annuaires universels, dans la limite des paramètres d'inscription proposés par CMI Services. Chaque demande de modification de la parution sera prise en compte sous un délai propre à chaque éditeur d'annuaire ; CMI Services ne peut en aucun cas être tenu responsable des délais pratiqués.

SERVICES INTERNET

ARTICLE 1 – Description du service

Dans le cadre de ce Service, CMI Services fournit un accès Internet. Le Service est proposé sous réserve d'éligibilité et de compatibilité technique.

1.1. Services d'accès Internet

CMI Services propose à ses Clients différents types d'accès : ADSL, SDSL, Fibre optique dédiée, ou Fibre Pro Très Haut Débit. L'accès dont bénéficiera le Client est fonction de l'offre choisie par ce dernier sur le Bon de Commande (ou lors de sa souscription en ligne) ou du dimensionnement effectué par CMI Services. Cet accès permet au Client de connecter un équipement d'accès (modem) au réseau de CMI Services dans le but de recevoir et d'envoyer des données au travers du protocole Internet. La connexion n'est autorisée qu'à condition que le Client utilise les identifiants fournis par CMI Services. Le Client s'engage à fournir à CMI Services un numéro géographique fixe comme contact technique dans le cadre de la création du lien d'accès.

Dans le cadre des Services Internet et au cas où le matériel n'est pas acheté par le Client, CMI Services est amené à louer au Client le matériel nécessaire à la mise en service et au fonctionnement de son accès. La location est soumise aux conditions du Service de fourniture de matériel en location. Certains matériels fournis au Client peuvent lui permettre de bénéficier d'une connexion Wi-Fi. Si tel est le cas, l'accès Wi-Fi proposé n'est pas destiné à offrir du hotspot public mais est réservé à un usage privé.

1.1.1. - ADSL

En souscrivant au Service ADSL, le Client mandate CMI Services pour mener en son nom et pour son compte auprès de son opérateur cédant toutes les étapes nécessaires à la mise en œuvre du dégroupage (partiel ou total) et le Client reconnaît avoir été informé que la mise en œuvre du dégroupage entraînera la résiliation des services haut débit fournis directement ou indirectement par son opérateur cédant. Dans le cas d'un dégroupage partiel, le Client

doit disposer d'un contrat d'abonnement au service téléphonique compatible. Sans contre-indication de la part du Client, ce contrat d'abonnement sera repris par CMI Services afin de déployer son Service ADSL.

Le Service de dégroupage total est disponible uniquement sur ligne analogique existante ou résiliée depuis moins de 6 (six) mois. Le Client a bien pris connaissance du fait que sa ligne analogique ne sera plus utilisable pour du trafic voix une fois cette dernière dégroupée totalement par CMI Services. Dans le cadre du Service de dégroupage total, CMI Services peut fournir, sous réserve d'éligibilité technique, une Garantie de Temps de Rétablissement (GTR) de quatre (4) heures (en heures ouvrées, jours ouvrés). Cette GTR est telle que définie dans les CPV de CMI Services et ne démarrera qu'à compter du moment où le Client aura redémarré son(ses) équipement(s) d'accès et fourni au support CMI Services l'état des voyants du modem.

1.1.2. - SDSL Garanti

Dans le cadre du Service SDSL 100% garanti, le débit proposé au Client est symétrique (débit ATM) et 100% garanti. Si la ligne n'est pas éligible au dégroupage SDSL « classique », le dégroupage en éligibilité étendue et débit Burst sera commandé pour le compte du Client. L'accès bénéficie d'une Garantie de Temps de Rétablissement (GTR) de quatre (4) heures (en heures ouvrées, jours ouvrés). Cette GTR est telle que définie dans les CPV de CMI Services et ne démarrera qu'à compter du moment où le Client aura redémarré son(ses) équipement(s) d'accès et fourni au support CMI Services l'état des voyants du modem. En souscrivant au Service SDSL 100% garanti, le Client mandate CMI Services pour mener en son nom et pour son compte auprès de Orange toutes les étapes nécessaires à la construction de la ligne utilisant comme référence d'identification le numéro de ligne analogique.

1.1.3. - Fibre

CMI Services peut fournir un accès fibre au Client comme support de ses Services de téléphonie et/ou Internet. Les conditions techniques et tarifaires de cet accès seront décrites dans la proposition commerciale et le devis adressés au Client.

1.1.3.1. – Fibre Optique dédiée (fibre en câble optique de bout en bout)

Le débit proposé au Client est symétrique (débit IP) et garanti, sauf mention contraire au Bon de Commande ou lors de la souscription en ligne. L'accès bénéficie d'une Garantie de Temps de Rétablissement (GTR) de quatre (4) heures (en heures ouvrées, jours ouvrés). Cette GTR est telle que définie dans les CPV de CMI Services et ne démarrera qu'à compter du moment où le Client aura redémarré son(ses) équipement(s) d'accès et fourni au support CMI Services l'état des voyants du modem. CMI Services se réserve le droit de facturer un surcoût par Mbps au tarif en vigueur, correspondant à la bande passante IP consommée en cœur de réseau.

1.1.3.2. – Fibre Pro Très Haut débit (fibre optique très haut débit sauf raccordement du domicile / local - terminaison coaxiale)

Le débit proposé au Client est asymétrique (débit IP). La Garantie de Temps de Rétablissement (GTR) de quatre (4) heures (en heures ouvrées, jours ouvrés) peut être incluse dans l'offre. Si c'est le cas, elle sera définie dans le Bon de Commande. Pour le déploiement et l'installation de la Fibre Pro Très Haut Débit, une autorisation préalable notamment de la copropriété peut être nécessaire avant toute intervention.

1.1.4. - Services Managés

Le Service propose au Client une gestion à distance par les équipes CMI Services de son modem- routeur et ainsi d'obtenir une configuration LAN spécifique différente de la configuration standard fournie initialement par CMI Services. Ce Service ne peut s'appliquer que sur des équipements modems-routeurs CMI Services et est proposé sous réserve de compatibilité technique. Dans le cadre de ce Service, le Client a la possibilité de demander une configuration spécifique couvrant : ouverture / fermeture de ports, création de DMZ, mise en place de whitelist / blacklist de noms de domaines accessibles, redirection de ports, configuration LAN type DHCP ou toute autre demande sous réserve de validation préalable des services techniques CMI Services.

1.1.5. - Option « Fiabilité + »

Offre une fonction de failover en cas de défaillance de lien. Elle repose sur un second lien qui peut être, au choix du Client, dédié à la téléphonie, au même titre que le lien principal, ou bien utilisé pour les services de données. Dans le cas où le second lien est amené à supporter des flux de téléphonie et de données, les flux de téléphonie sont prioritaires sur les flux de données. L'activation de l'option « Fiabilité + » est soumise aux conditions suivantes : le site doit être raccordé par au moins deux (2) liens d'accès commandés auprès de CMI Services ; les LAN dédiés respectivement à la téléphonie et aux données doivent avoir été séparés (soit par VLAN, soit par câblage dédié).

1.1.6. - Option Adresse IP fixe publique

Dans le cadre des Services Internet, CMI Services peut proposer au Client de souscrire à des adresses IP fixes publiques supplémentaires. Ces adresses se commandent par pack comme défini au Bon de Commande.

1.1.7. Option VPN nomade

Le Service VPN nomade permet à toute personne habilitée de se connecter à distance au réseau Internet interne du Client. La gestion des habilitations est effectuée par le Client, qui doit associer chaque licence d'utilisateur nomade à un contact répertorié dans son annuaire, disposant d'une adresse e-mail valide (ci-après désigné comme l'« utilisateur »). Chaque utilisateur recevra alors automatiquement plusieurs liens d'accès par e-mail, lui permettant de télécharger un fichier de configuration unique ainsi que l'application VPN nécessaire au fonctionnement du Service. L'importation du fichier de configuration unique dans l'application VPN est requise. Une fois cette étape accomplie, l'utilisateur pourra se connecter en utilisant ses identifiants.

CMI Services n'est pas responsable des dysfonctionnements causés par l'utilisation ou la configuration par le Client de certains matériels, applications ou équipements incompatibles avec le présent Service.

Le Client s'engage à maintenir la confidentialité des identifiants et des mots de passe nécessaires au fonctionnement du Service. CMI Services décline toute responsabilité en cas de compromission de la sécurité du réseau résultant de leur divulgation par le Client à des tiers non autorisés.

1.1.8. - Option VPN MPLS

1.1.8.1. En cas de production d'un VPN MPLS non fonctionnel de la responsabilité du Client (notamment due à des informations erronées données par le Client dans le fichier de configuration du VPN), CMI Services se réserve de facturer les frais de production à tort au Client, au tarif en vigueur.

1.1.8.2. CMI Services n'administre pas et ne configure pas les équipements du Client nécessaires à la mise en place du VPN MPLS. CMI Services se réserve le droit de facturer les frais de production à tort au Client, au tarif en vigueur. Chaque activation d'accès internet sur un site déclenche la facturation de l'accès internet même si ce dernier n'est pas utilisé ni intégré au VPN MPLS. La facturation de l'option VPN MPLS de chaque accès internet intervient lors de l'activation du VPN MPLS associé à la commande Client.

1.1.9. - Option Filtrage Web

1.1.9.1. Le filtrage web est une option permettant de restreindre l'accès à certains sites Internet depuis un routeur CMI Services. Cette option offre la possibilité au Client, de choisir parmi une liste de catégories préétablie et régulièrement mise à jour par CMI Services (ci-après la « liste d'exclusion »), les types de contenus à bloquer. Chaque catégorie regroupe des sites Internet identifiés par un nom de domaine.

Le filtrage web offre également la possibilité au Client d'autoriser l'accès à des sites Internet placés sur la liste d'exclusion en inscrivant les noms de domaine souhaités sur une liste blanche mise à sa disposition. De même, le Client peut interdire l'accès à des sites Internet non répertoriés sur la liste d'exclusion, ou explicitement bloquer l'accès à des sites présents dans des catégories normalement autorisées, en les ajoutant à une liste noire.

CMI Services propose cette option avec différentes licences, chacune avec un nombre défini d'utilisateurs.

1.1.9.2. Chaque utilisateur souhaitant accéder à un site Internet adresse depuis son terminal une requête au routeur du Client qui l'intercepte et sollicite les serveurs DNS filtrant de CMI Services. Si le nom de domaine du site Internet consulté ne figure pas dans la liste d'exclusion, le terminal de l'utilisateur sera habilité à se connecter à la page demandée. Cependant, si le nom de domaine du site Internet consulté est répertorié dans la liste d'exclusion, le terminal sera redirigé par le serveur DNS vers une page de blocage.

1.1.9.3. CMI Services rappelle que le filtrage web ne saurait garantir une protection absolue contre les sites malveillants. Par conséquent, CMI Services n'est tenue que d'une obligation de moyens et sa responsabilité ne saurait être engagée notamment du fait :

- de téléchargements effectués sur les terminaux des utilisateurs et, le cas échéant, de leurs conséquences dommageables.
- d'erreurs de catégorisation d'un nom de domaine. Ces erreurs peuvent toutefois être remontées à CMI Services par le Client.
- d'un délai de latence entre l'apparition d'un nouveau nom de domaine et sa catégorisation.
- de contournements par le Client ou les utilisateurs de l'interception des requêtes DNS par le routeur CMI Services, rendant ainsi le filtrage inopérant.

1.1.9.4. En souscrivant à l'offre de filtrage web de CMI Services, le Client atteste sur l'honneur que le nombre d'utilisateurs mensuels ne dépasse le nombre maximum autorisé selon la licence choisie. CMI Services se réserve le droit de réaliser un contrôle a posteriori basé sur une moyenne d'activité évaluée en nombre de requête DNS par jour et par utilisateur. Ce contrôle vise à vérifier la cohérence entre le nombre déclaré d'utilisateurs selon la licence choisie et le nombre réel d'utilisateurs. En cas de constatation de divergence significative, CMI Services se réserve le droit d'ajuster la facturation en conséquence et/ou de résilier l'option ou le Contrat pour fausse déclaration du Client.

1.2. Hébergement

CMI Services fournit des Services de logiciels en mode hébergé, d'hébergement de solutions partiellement ou totalement dédiées, de location éventuelle d'équipements, leur connexion au réseau Internet, éventuellement une installation et une configuration desdits logiciels ou équipements, de l'espace d'installation au sein des locaux de CMI Services ou de ses partenaires permettant à ses Clients de placer et d'exploiter leurs logiciels ou équipements, ainsi que leur supervision et maintenance selon un niveau de service défini dans la Commande de Services. CMI Services assure l'ensemble des connexions nécessaires aux prestations de service, sur la base de 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 et s'engage sur une Garantie de Temps de Rétablissement de quatre (4) heures en jours et heures ouvrés. Pour l'ensemble des Services, le Client s'oblige à procéder à la sauvegarde régulière de ses données. Avant l'expiration du Contrat, le Client s'assurera que ses données ont été sauvegardées intégralement, CMI Services n'assurant aucune prestation de sauvegarde. CMI Services ne garantit aucunement la récupération des données du Client qui auraient pu être perdues ou endommagées.

Logiciels en mode hébergé (Saas) : CMI Services dimensionne ses infrastructures d'hébergement, matériels et systèmes de manière à délivrer le Service dans les meilleures conditions de sécurité et d'accessibilité. CMI Services s'engage à une disponibilité opérationnelle du Service 365 jours/an, 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24, hors opérations de maintenance et d'évolution. CMI Services assure un taux de disponibilité de service supérieur à 99,5%. Le calcul du taux de disponibilité exclut toute opération de maintenance, évolution logicielle de la part des éditeurs, anomalie mineure ou dysfonctionnement lié à l'environnement du Client ou au moyen d'accès public (réseau Internet notamment) ou à une suspension de service.

Serveurs dédiés : Le Service d'Hébergement Dédié standard comprend l'installation du serveur loué dans les salles d'hébergement, l'installation et le paramétrage des logiciels, à l'exception de sites web, l'hébergement du serveur, ainsi que la connexion du serveur au réseau Internet par la fourniture de bande passante. Le serveur demeure la propriété de CMI Services qui en assure la gestion et la maintenance matérielle, à l'exception des logiciels et des sites web qui demeurent sous la responsabilité et le contrôle du Client. Le Client a la possibilité d'héberger le nombre qu'il souhaite de sites web et de noms de domaine dans la limite des capacités de stockage du serveur et des capacités des ressources systèmes telles que décrites dans la commande de Services et de la bande passante. Adresses IP : Le Client doit utiliser exclusivement l'adresse ou les adresses IP fixes qui lui ont été allouées par CMI Services. Il est formellement interdit au Client de gêner ou de paralyser les échanges ou le fonctionnement d'Internet et du réseau de télécommunications de CMI Services, notamment en utilisant une adresse IP qui ne lui aurait pas été attribuée. Le Client s'expose à une suspension du Service et à la facturation de frais d'intervention du personnel de CMI Services. CMI Services se réserve la possibilité, notamment pour les besoins de continuité du Service, de modifier l'adresse IP fixe allouée au Client.

1.3. Hébergement Web

Hébergement web, production et diffusion de données : au travers des Services, le Client a la possibilité de produire et de diffuser des données sur les réseaux. Le Client est le producteur des données de toute nature stockées et diffusées sur ses Services et s'engage à respecter la réglementation en vigueur et à disposer de toutes les autorisations nécessaires pour leur stockage et leur diffusion. En cas de non-respect des lois françaises ou internationales ou des règles déontologiques de protection des mineurs, CMI Services se réserve de droit de fermer les Services sans délais. Le Client garantit CMI Services de toutes les conséquences pécuniaires pouvant résulter de la mise en cause de sa responsabilité civile ou pénale à raison de la présentation et du contenu des données quelles qu'elles soient, stockées et/ou diffusées par le Client à partir de ses Services ou du/des nom(s) de domaine du Client à l'égard de la législation dans le monde entier. Le Client s'engage à intervenir à toute instance engagée à l'encontre de CMI Services du fait de la présentation et du contenu des données et/ou du/des nom(s) de domaine, aux fins de s'identifier comme étant le seul et l'unique responsable de ces données et de ce(s) nom(s) de domaine. Le Client est seul responsable des contenus et services hébergés sur ses Services et des informations transmises ou collectées et donc CMI Services n'assume aucune responsabilité quant à ces derniers. Le Client reconnaît assumer seul la responsabilité éditoriale prévue par la loi du 30 Septembre 1986 relative à la liberté de la communication audiovisuelle et s'engage à satisfaire à l'obligation de déclaration préalable prévue par ladite loi et décret du 17 Avril 1987. En cas de plainte, réclamation, notification quelle qu'en soit la forme, à CMI Services relatives aux agissements du Client sur l'hébergement de son site web, quels qu'ils soient, comme dans le cas où le Client ferait disparaître des sites les éléments de son identification, CMI Services sera en droit de suspendre immédiatement et sans préavis la connexion au serveur (Loi du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique), sans que cette suspension ne puisse donner droit au versement d'aucune indemnisation.

1.4. Améliorations du service

CMI Services recherche une constante amélioration du Service. A ce titre, le Client accepte toute évolution technique et/ ou technologique améliorant la qualité du Service. Des évolutions techniques et/ou technologiques pouvant se traduire par des modifications d'Équipements du Client et/ ou de CMI Services pourront être imposées par l'ARCEP ou toute autorité compétente. Le Client s'engage à les accepter et à respecter toutes prescriptions données CMI Services concernant ces évolutions. Plus particulièrement, le Client reconnaît avoir été informé de la perspective de la fermeture du réseau cuivre d'Orange, qui est utilisé au titre du Réseau Fixe, dans les conditions et selon un calendrier déterminé par l'ARCEP et Orange. Si des Sites devaient être concernés par la fermeture du réseau cuivre, les Parties s'engagent à discuter de bonne foi d'une solution de substitution qui pourrait le cas échéant être proposée au Client.

ARTICLE 2 - Activation

Dans le cas d'une portabilité entrante, la ligne est activée quelques minutes après la portabilité effective du numéro attribué à celle-ci. Dans les autres cas, la ligne est activée lorsque le Client déclare à CMI Services avoir bien reçu son matériel (cartes SIM et / ou terminal).

En cas d'échec ou de report de la mise en service de l'offre d'accès Internet fixe, CMI Services peut, sur accord du client et sous réserve de compatibilité matérielle, activer le réseau mobile 4G/5G sur le terminal remis jusqu'à ce que l'offre d'accès Internet fixe initialement souscrite soit disponible. Le Service sera facturé au Client au même tarif que celui défini dans son Contrat pour son offre d'accès internet fixe.

ARTICLE 3 - Tarifs

La grille tarifaire du Service de téléphonie mobile, disponible sur demande au Service Client, précise les principes de comptage du volume de données pris en compte dans le calcul des factures.

ARTICLE 4 – Responsabilités

4.1. Responsabilités de CMI Services

4.1.1. - CMI Services ne peut être tenue responsable

- De perturbations causées notamment par des travaux d'entretien, de renforcement, de réaménagement ou d'extension des installations des réseaux GSM, EDGE, UMTS, HSDPA et GPRS de l'Opérateur ainsi qu'en cas de force majeure au sens de la jurisprudence de la Cour de Cassation,
- De l'absence de couverture de certaines zones, notamment en ce qui concerne les réseaux de transmission de données, » des aléas de propagation des ondes électromagnétiques, » des services rendus par des prestataires de services indépendants, auxquelles le Client peut avoir accès notamment par l'intermédiaire des services vocaux, du WAP et/ou de l'internet et des services SMS+ ou MMS+. Toute réclamation concernant ces services doit être adressée directement aux prestataires les ayant rendus, » de la cessation de la licence d'exploitation du service sur décision de l'autorité publique ou d'un cas fortuit. » des prestations rendues par des prestataires de services indépendants n'agissant pas au nom et pour le compte de CMI Services ou n'agissant pas en exécution des obligations de CMI Services et auxquelles le Client peut avoir accès. Toute réclamation concernant ces services doit être adressée directement aux prestataires les ayant rendus, » d'une mauvaise utilisation et dysfonctionnement du réseau Internet,
- De virus informatiques transmis par le réseau Internet, » des informations transmises entre le Terminal du Client et d'autres équipements, serveurs ou terminaux d'autres utilisateurs avec lequel le Client correspond, CMI Services n'exerçant aucun contrôle, de quelle que forme que ce soit, sur le contenu, la nature ou les caractéristiques des données transportées et/ou qui pourraient transiter par l'intermédiaire des formules d'abonnement au Service choisies ainsi qu'en cas d'une utilisation de ces dernières non conforme aux présentes, » d'une utilisation de l'abonnement non conforme, » des demandes de modification par le Client des droits d'accès aux services,
- Du contenu et de la nature des informations, signes, images, graphismes, sons ou toutes autres données transmis,
- De l'usage que le Client fait des informations obtenues, » de la fiabilité de transmission des données, des temps d'accès, des éventuelles restrictions d'accès sur des réseaux et/ou serveurs spécifiques,
- De la non transmission d'une information lors d'une communication quel que soit le moyen utilisé, ou de la non réalisation de celle-ci, hormis le cas où CMI Services aurait suspendu la ligne sans en aviser préalablement le Client.

4.1.2. CMI Services ne saurait être tenue responsable du non-fonctionnement ou du dysfonctionnement de la Carte dans un Terminal qui ne serait pas compatible ou d'une utilisation non conforme à son usage.

4.1.3. Dans l'hypothèse où CMI Services serait amenée à ne pouvoir exécuter son obligation principale sur le Service pendant deux (2) jours consécutifs, le Client a droit au remboursement d'un mois d'abonnement, s'il se fait connaître par lettre simple auprès du service Client CMI Services. A l'occasion du présent Contrat de Service, la responsabilité de CMI Services ne peut être recherchée à l'occasion de tous litiges qui peuvent opposer le Client à des tiers. Le Client déclare connaître l'état des réseaux et la carte de couverture du Service et décharge ainsi CMI Services de toute responsabilité à ce titre.

4.1.4. Le Client est informé que l'utilisation du Service ne permet pas forcément l'acheminement correct des appels vers les numéros d'urgence, et notamment lorsque le Client utilise un réseau Wi-Fi pour passer ses appels. Pour effectuer les appels vers les 15, 17, 18, 115 et 119, CMI Services recommande au Client :

- Soit de désactiver la connexion Data de son mobile pour que celui-ci fonctionne sur le réseau mobile. Ces appels seront alors acheminés en couverture GSM ;
- Soit de composer le 112 ;
- Soit d'appeler depuis une ligne fixe.

4.1.5. La carte SIM fournie au Client permet techniquement de stocker des SMS. La conservation par CMI Services de SMS non lus ne pourra excéder la durée de conservation de l'opérateur technique de l'offre. CMI Services ne saura être tenu de la non conservation de SMS non lus par le Client.

4.2. Obligations de CMI Services

CMI Services, en sa qualité de prestataire de services, s'engage à activer la ligne auprès de l'Opérateur selon les spécifications et fera ses meilleurs efforts relativement au bon fonctionnement du Service ainsi qu'aux débits et à la qualité du réseau de l'Opérateur. CMI Services prendra les mesures nécessaires au maintien de la continuité et de la qualité du service de radiocommunication et fera son possible afin de garantir la qualité générale des informations diffusées, des modalités de leur transmission et de la rapidité de leur mise à disposition.

4.3. Responsabilités et obligations du Client

4.3.1. Le Client ne pourra en aucun cas se prévaloir de l'utilisation de sa Carte par un tiers pour refuser le règlement total ou partiel des factures émises par CMI Services à son encontre dès lors qu'il n'a pas fait opposition dans les conditions prévues aux présentes.

4.3.2. Le Client doit s'assurer qu'il dispose de terminaux et logiciels compatibles pour le bon fonctionnement des accès réseaux de l'Opérateur hôte, ou des opérateurs avec lesquels l'Opérateur hôte a conclu des accords d'itinérance.

4.3.3. Lorsqu'il donne accès à ses propres données et/ou logiciels via Internet, il lui appartient de prendre toutes les mesures appropriées de façon à en maintenir la disponibilité, l'intégrité et la confidentialité, en particulier en les protégeant de la contamination par d'éventuels virus.

4.3.4. Le Client ne pourra en aucun cas utiliser l'Offre « Routeur 4G+ Back-up » comme accès Internet principal et son utilisation doit être corrélée à l'ouverture d'un ticket d'incident concernant l'accès Internet principal du Client. Pour toute utilisation du lien en accès principal, l'offre sera migrée sur une offre à la consommation, et les consommations seront facturées rétroactivement au tarif en vigueur.

ARTICLE 5 - Résiliation

5.1. Par dérogation à l'article 12.3. des CPV, et uniquement pour le Service de téléphonie mobile, le Client peut mettre fin à son Contrat de Service, par lettre recommandée avec accusé de réception, dans les cas limitatifs suivants :

- Adresse du titulaire du Contrat de Service mentionnée au Bon de Commande non couverte par le réseau de l'Opérateur et sous réserve que la demande de résiliation de ou des abonnements soit faite dans un délai maximum de sept (7) jours à compter de la date de mise en service de la ou les lignes.
- Déménagement du titulaire de l'abonnement dans une zone non couverte par le réseau GSM et/ou 3G et/ou 4G de l'Opérateur, selon l'offre choisie par le Client, et sous réserve que la demande de résiliation de l'abonnement soit faite dans un délai maximum de sept (7) jours à compter de la date du déménagement ;
- Déménagement du titulaire de l'abonnement à l'étranger ;
- Handicap physique de l'Utilisateur de la ligne incompatible avec l'utilisation d'un terminal mobile ;
- Mise en détention de l'Utilisateur de la ligne dans un établissement pénitentiaire ;

Pour exercer cette faculté de résiliation, le Client devra faire parvenir à CMI Services avec sa demande de résiliation les pièces justificatives afférentes. Après vérification et validation par CMI Services de ladite cause de résiliation et des documents justificatifs afférents, la résiliation du ou des Contrat(s) de Service(s) prend effet dans un délai de sept (7) jours ouvrés.

5.2. Le Client peut décider d'annuler sa demande de résiliation du présent Contrat de Service par demande au service Client CMI Services, confirmée le cas échéant par courrier ou tout autre moyen. Toutefois, cette annulation ne saurait intervenir au-delà du délai de soixante-douze (72) heures ouvrées précédant la date de résiliation.

5.3. En cas de résiliation du Contrat de Service, quelle qu'en soit la cause, CMI Services se réserve la faculté de réaffecter le numéro du Client, sans que celui-ci puisse s'y opposer, sauf conditions particulières ou réglementaires contraires. Ainsi le numéro d'appel peut être archivé par CMI Services et se trouver ainsi hors service : CMI Services ne peut alors garantir que le Client puisse récupérer le même numéro d'appel dans l'hypothèse où le Client déciderait finalement de poursuivre ou de reprendre les relations contractuelles.

ARTICLE 6 - Fourniture de la carte (SIM/USIM) par CMI Services

6.1. La Carte remise au Client par CMI Services permet d'émettre et de recevoir des communications nationales et internationales.

Il est expressément entendu que le Client ne pourra en aucune façon, atteindre à l'intégrité de la Carte mise à sa disposition pour les besoins du Service, CMI Services restant en toutes circonstances, propriétaire exclusif de ladite Carte.

6.2. Le Client s'interdit d'associer la Carte avec des solutions techniques ayant pour objet la modification d'acheminement du Service et/ou des services et options. De façon générale, et notamment dans une telle hypothèse, CMI Services se réserve la possibilité de suspendre ou de restreindre le service en cas d'atteinte au bon fonctionnement de son réseau du fait du Client, après en avoir dûment informé ce dernier.

6.3. Vol et perte de la Carte

Le Client est tenu d'informer immédiatement CMI Services et ce par tout moyen, de la perte ou du vol de sa Carte, afin que sa ligne soit mise hors service. En cas de vol ou de perte de la Carte, le Client doit également le déclarer aux autorités de police ou consulaires, une copie du récépissé de la déclaration devant être remis à CMI Services. Le Client doit confirmer le vol ou la perte en adressant à CMI Services une lettre recommandée avec accusé de réception sous quarante-huit (48) heures à compter du dit vol ou de ladite perte. Le Client est responsable de l'usage de sa carte et du paiement de toutes les communications passées avant la mise hors service, et ceci sans exception. Sa responsabilité, après la mise hors service, est déchargée à réception par CMI Services de la lettre recommandée. En cas de contestation sur la mise hors service, celle-ci sera réputée avoir été effectuée à la date de la réception de ladite lettre par CMI Services. En dépit de la suspension, le Contrat de Service reste en vigueur et les redevances d'abonnement et les éventuels services facturés. La ligne sera remise en service par l'émission par CMI Services d'une nouvelle Carte, expédiée au lieu de domiciliation du Client par courrier. CMI Services s'engage à faire de son mieux pour lui faire conserver son ou ses numéro(s) d'appel.

6.4. CMI Services ne saurait être tenue pour responsable des conséquences d'une opposition intempestive par téléphone, courrier, télex, télécopie ou télégramme. CMI Services ne saurait être tenue responsable des conséquences d'une déclaration inexacte ou n'émanant pas du Client.

6.5. Le rétablissement des services après émission par CMI Services d'une nouvelle Carte suite à un vol, perte ou détérioration, donnera lieu à la facturation de frais de remplacement de la Carte.

6.6. La Carte SIM mise à disposition par CMI Services est conçue pour une durée moyenne d'utilisation de l'ordre de quatre ans. Toute carte défectueuse du fait de cette limitation sera remplacée sans frais par CMI Services.

ARTICLE 7 - Conditions spécifiques du mode international

7.1. Le mode international permet au Client ayant souscrit une offre mobile CMI Services, et se trouvant à l'étranger, d'émettre et de recevoir avec sa carte SIM/USIM CMI Services des communications à partir de réseaux d'opérateurs de radiocommunication étrangers ayant signé un accord d'itinérance internationale avec l'Opérateur hôte. Il appartient au Client de s'adresser au service Client afin de connaître l'ensemble des pays couverts. Le service de radiocommunication mobile est accessible à l'étranger uniquement dans la limite des zones de couverture des opérateurs visités. CMI Services ne saurait être tenu responsable du mauvais ou du non fonctionnement, ou de l'incompatibilité d'émission et de réception de toute ou partie des communications passées depuis l'étranger. Lorsque le Client ouvre le mode international (« Roaming ») sur une ou plusieurs lignes, il autorise expressément son(es) Utilisateur(s) à passer des communications depuis l'étranger, et s'engage à s'acquitter des frais induits, sans limitation.

7.2. Modalités d'accès, durée et prise d'effet

L'accès au mode international est activé par défaut sur l'ensemble des offres CMI Services.

Sur certaines offres, le Client peut bloquer tout ou partie du mode international depuis son espace Client. Il peut choisir d'effectuer l'action sur toute ou partie de ses lignes.

L'accès au mode international est gratuit, sans limite de validité. Il peut être assorti d'un dépôt de garantie selon les termes et modalités prévues aux CPV.

7.3. Communications

7.3.1. Le détail du coût des communications émises ou reçues en dehors de la France métropolitaine figure dans la grille tarifaire de l'offre CMI Services.

7.3.2. Conformément à la réglementation européenne en vigueur, les communications incluses dans les offres sont valables pour les communications nationales, ainsi que pour les communications émises depuis l'Union européenne et les DOM vers la France, l'Union Européenne et les DOM. Dans le cadre de l'Eurotarif mis en place par l'ARCEP depuis juin 2017, des restrictions sur les usages raisonnables depuis l'Union Européenne et les DOM peuvent être mises en place. Si c'est le cas, elles seront décrites sur le Bon de Commande.

7.3.3. La fourniture des services Internet depuis une ligne mobile à l'étranger hors Union Européenne sera interrompue dès lors que le plafond de sécurité de 50 Mo, fixé par l'opérateur mobile technique, sera atteint. Un dépassement de ce plafond peut survenir en raison d'un éventuel décalage dans la réception des informations de consommation du pays tiers et entraînera, le cas échéant, une facturation supplémentaire pour le Client.

Par exception, le forfait mobile illimité 100 Go présente un plafond de sécurité autorisant une utilisation jusqu'à 10 Go à l'étranger hors Union Européenne avec une limite de facturation fixée à cinquante mille (50 000) Euros hors taxe dans le mois.

7.3.4. Le Client recevra un avertissement lorsque sa consommation aura atteint 80% dudit plafond. Lorsque le crédit total aura été consommé, la connexion sera coupée. Le Client pourra rétablir sa connexion une fois qu'il aura signé une décharge par laquelle il demande explicitement la levée de ce plafond, et s'engage à s'acquitter de tous les frais qui seront alors induits par ses consommations de données à l'étranger, sans plus aucun plafond de sécurité.

7.4. Obligations et responsabilité de CMI Services

CMI Services prend les mesures nécessaires au maintien de la continuité et de la qualité du Service.

Toutefois, la responsabilité de CMI Services ne pourra être engagée en raison :

- De perturbations ou d'interruptions du service résultant d'incident technique avec un ou plusieurs pays couverts par le mode international ;
- De la qualité et/ou du coût des services spécifiques proposés par les opérateurs étrangers et accessibles par des numéros spéciaux ;
- De la suspension ou de la résiliation d'un accord d'itinérance liant l'Opérateur à un opérateur étranger, conformément aux conditions définies par la GSM Association.

Les détails d'appels des communications passées en dehors de la France métropolitaine sont fournis à CMI Services par l'opérateur hôte du pays depuis lequel les communications ont été passées. CMI Services facturera ces communications au Client aux tarifs en vigueur et au moment où il en aura reçu les détails. Le Client est redevable à CMI Services des sommes dues, quand bien même elles seraient facturées a posteriori.

7.5. Responsabilité du Client

Il appartient au Client de prendre toute mesure nécessaire pour l'utilisation du mode international dans des conditions optimales, notamment pour les renvois d'appels et la consultation de la messagerie vocale car certaines fonctions doivent être activées par le Client à partir de la France métropolitaine. Le Client qui ne désire pas recevoir d'appels lorsqu'il se déplace en dehors de la France métropolitaine peut renvoyer, préalablement à son départ de France, tous ses appels vers sa messagerie vocale.

7.6. Résiliation

Le Client peut mettre fin au mode international sur simple appel téléphonique au service Client, dans ce cas, sa demande sera effective dans les huit (8) heures.

ARTICLE 8 - Conditions spécifiques relatives à la portabilité

8.1. Définitions

« Opérateur donneur » : opérateur mobile métropolitain à partir duquel le numéro mobile du Client est porté. « Opérateur receveur » : opérateur mobile métropolitain auprès duquel le Client souscrit un nouveau Contrat de Service et vers lequel le numéro mobile est porté. « Portabilité entrante » : droit qui permet au Client d'un autre opérateur mobile métropolitain de conserver le numéro mobile affecté par ce dernier lorsqu'il souscrit à un Contrat de Service auprès de CMI Services. La portabilité entrante n'entraîne pas la cession à CMI Services du Contrat liant le Client à l'opérateur receveur, et des obligations y afférentes. « Portabilité sortante » : droit qui permet au Client d'une offre CMI Services de transférer l'usage du numéro de mobile affecté par CMI Services en cas de souscription à une offre d'accès mobile auprès d'un autre opérateur mobile métropolitain. La portabilité sortante n'entraîne pas la cession à l'opérateur receveur du Contrat liant CMI Services au Client et des obligations y afférentes.

« Portage » dans le cadre d'une portabilité entrante : opération de transfert du numéro mobile affecté par l'opérateur donneur à l'un de ses Clients vers CMI Services. Ce portage est subordonné au respect des conditions définies ci-après.

« Relevé d'identité opérateur » (RIO) : code alphanumérique de douze caractères attribués par tout opérateur mobile à chaque numéro mobile actif pour les besoins des échanges inter-opérateurs dans le cadre de la portabilité des numéros mobiles en métropole. Les Clients CMI Services peuvent accéder à cette information en appelant, depuis leur mobile dont le numéro fait l'objet du portage, leur service Client ou le serveur vocal mis à leur disposition.

8.2. Portabilité entrante

8.2.1. Mandat donné à CMI Services

Lors de la souscription à une offre avec demande de portabilité entrante auprès de CMI Services, le Client donne mandat à CMI Services pour effectuer l'ensemble des actes nécessaires à la mise en œuvre de sa demande de portabilité auprès de l'opérateur donneur. Dans ce cadre, CMI Services informe le Client des conditions d'éligibilité de sa demande, ainsi que des conséquences de sa demande. Ainsi, la demande de portabilité du numéro vaut demande de résiliation du contrat du Client auprès de son opérateur en ce qui concerne le numéro porté. La résiliation du contrat du Client auprès de l'opérateur donneur prend effet le jour du portage effectif du numéro défini conformément à l'article 8.2.4 des présentes conditions, sans effets sur les dispositions contractuelles relatives aux durées d'engagement. Le Client reste tenu des obligations qui le lient à l'opérateur donneur, notamment de tout paiement de sommes éventuellement dues.

8.2.2. Motifs d'inéligibilité

CMI Services pourra refuser de donner suite à toute demande de portabilité dans les cas suivants :

- Incapacité du demandeur ;
- Demande de portabilité incomplète, notamment absence de RIO, ou contenant des informations erronées ; » numéro du mobile, objet de la demande de portabilité, inactif au jour du portage ;
- Numéro du mobile, objet de la demande de portabilité, faisant déjà l'objet d'une demande de portabilité non encore exécutée

8.2.3. Processus de demande de portabilité entrante Le Client doit faire sa demande de portabilité de numéro au moment de sa demande de souscription au Contrat de Service. Le Client qui demande la portabilité entrante doit fournir à CMI Services son numéro mobile, objet de la demande, et son RIO. A cet effet, le Client appelle, depuis la ligne dont le numéro fait l'objet du portage, le service Client ou le serveur vocal d'informations mis à sa disposition par son opérateur et reçoit en parallèle un SMS lui notifiant les informations nécessaires à sa demande, ainsi que sa situation contractuelle au titre de sa durée d'engagement éventuellement restante. CMI Services vérifie la capacité du Client à demander la portabilité. Puis CMI Services doit envoyer la demande de portabilité à l'opérateur donneur afin que ce dernier vérifie les conditions d'éligibilité de cette demande. Si ces conditions d'éligibilité sont remplies, alors la demande est validée par l'opérateur donneur qui le notifie à CMI Services afin de finaliser la demande du Client. Les frais éventuellement applicables à la portabilité entrante figurent dans la grille tarifaire CMI Services.

8.2.4. Date de portage

8.2.4.1. Le portage du numéro du Client intervient dans un délai qui ne peut être inférieur à sept (7) jours et supérieur à cinquante-neuf (59) jours. Ce délai court à compter de l'obtention par CMI Services des éléments nécessaires au traitement de la demande d'abonnement et de la demande de portabilité.

8.2.4.2. Le Client est informé de la date et de la plage horaire prévues pour le portage effectif de son numéro.

8.2.4.3. CMI Services informe le Client sur le résultat de sa demande de portabilité par SMS. Cette demande peut être refusée pour des motifs d'inéligibilité tels que définis à l'article 8.2.2 susvisé. A J-1 de la date

de portage, un SMS sera également envoyé au Client par CMI Services pour l'informer de la prochaine réalisation du portage, ainsi que de la tranche horaire de ce dernier.

8.2.4.4. Une interruption de service peut intervenir le jour du portage effectif. Cette interruption ne peut être supérieure à quatre (4) heures. Il appartient au Client de prendre toute disposition utile afin que les relations contractuelles le liant à son ancien opérateur mobile ne soient pas résiliées à la date de portage visée ci-dessus.

Le Service étant susceptible d'être suspendu ou perturbé le jour du portage, il appartient au Client de prendre toute disposition utile afin que cette suspension ou ces perturbations soient sans conséquence pour lui.

8.2.5. Une carte SIM est mise à disposition du Client par CMI Services, elle lui sera envoyée avant la date effective de portage. Il appartient au Client de remplacer la carte SIM de l'opérateur donneur par cette dernière.

8.2.6. Le Client peut demander expressément une modification de sa date de portage auprès du service Client de CMI Services au plus tard trois (3) jours ouvrables avant la date de portage prévue de son numéro. Une seule modification de date sera autorisée par dossier de portabilité entrante. La modification de la date est considérée comme une nouvelle demande de portage. Elle est soumise à la procédure et aux délais prévus à l'article 8.2 des présentes conditions, sans toutefois que ce nouveau délai de portage n'excède un (1) mois à compter de la nouvelle demande.

8.2.7. Annulation de la demande de portabilité entrante

8.2.7.1. Le Client, s'il souhaite annuler sa demande de portabilité, devra s'adresser à CMI Services qui demeure seul compétent pour annuler la demande de portabilité auprès de l'opérateur donneur. Dans ce cas, la demande de résiliation du Contrat de Service du Client auprès de l'opérateur donneur en ce qui concerne le numéro porté, qui découle de la demande de portabilité, est de facto annulée.

8.2.7.2. CMI Services accepte toute demande d'annulation de portabilité entrante formulée par le Client auprès du service Client CMI Services au plus tard trois (3) jours ouvrables avant la date de portage effectif.

Toutefois, l'annulation de la demande de portabilité entrante n'a pas pour effet de modifier ou d'emporter la résiliation du Contrat de Service souscrit auprès de CMI Services. Le Client demeure, dans un tel cas, engagé à l'égard de CMI Services au titre du Contrat de Service qu'il a souscrit.

8.2.7.3. En cas d'annulation d'une demande de portabilité entrante, CMI Services met à disposition du Client à la date de portage initialement prévue un numéro mobile, et les redevances d'abonnement sont dues à compter de la date de mise en service de la ligne.

8.2.7.4. Le Client qui souhaiterait néanmoins confirmer sa résiliation auprès de l'opérateur donneur sort du processus de portabilité pour entrer dans une relation de résiliation de droit commun, conformément aux Conditions Générales de vente de l'opérateur donneur.

8.2.8. Responsabilité de CMI Services

8.2.8.1. CMI Services demeure, en tout état de cause, étranger aux relations contractuelles entre le Client et l'opérateur donneur. Par conséquent, il appartient au Client de veiller au respect des conditions auxquelles l'opérateur donneur subordonne le portage du numéro mobile affecté au Client.

8.2.8.2. La responsabilité de CMI Services ne saurait être engagée à raison de faute, d'inexécution, de défaillances ou de dysfonctionnements imputables au Client ou à l'opérateur donneur et qui auraient pour effet de retarder, de perturber ou d'empêcher le portage à CMI Services du numéro mobile concerné.

8.3. Portabilité sortante

8.3.1. Conditions de la portabilité sortante

8.3.1.1. L'acceptation de la demande de portabilité sortante du Client transmise par l'opérateur receveur à CMI Services est subordonnée aux conditions suivantes :

- Le numéro objet de la portabilité doit être actif au jour du portage, c'est-à-dire qu'il ne doit pas être résilié chez CMI Services ;
- Le numéro objet de la portabilité ne doit pas déjà faire l'objet d'une autre demande de portabilité non encore exécutée.

8.3.1.2. Si le Client satisfait aux conditions visées ci-dessus, CMI Services donnera son accord à l'opérateur receveur qui informera le Client de l'acceptation de sa demande de portabilité.

8.3.1.3. Toute demande de modification ou d'annulation de portabilité doit être effectuée par le Client directement auprès de l'opérateur receveur. Dans le cas d'une demande d'annulation de portabilité, la demande de résiliation du Contrat de Service du Client auprès de CMI Services est de facto annulée sous réserve que la demande d'annulation de la portabilité soit communiquée par l'opérateur receveur à CMI Services avant la date de portabilité. Dans le cas d'une demande de modification de date de portabilité, la portabilité sera reportée sous réserve que cette dernière soit communiquée par l'opérateur receveur à CMI Services avant la date initialement prévue de portabilité.

8.3.2. Demande de portabilité sortante

8.3.2.1. Le Client qui souhaite transférer l'usage de sa ligne CMI Services vers un opérateur receveur doit formuler directement sa demande de portabilité auprès de ce dernier qui se chargera alors d'effectuer auprès de CMI Services l'ensemble des démarches et actes nécessaires à sa demande de portabilité sortante notamment en demandant la résiliation du Contrat de Service que le Client a souscrit auprès de CMI Services en ce qui concerne le numéro porté.

8.3.2.2. Lorsque la demande concerne une ligne mobile, l'opérateur receveur a besoin de connaître le numéro de RIO associé au numéro de téléphone objet de la demande de portabilité. Ce numéro est accessible via votre interface Client.

8.3.2.3. Lorsque la demande concerne une ligne fixe, le RIO est accessible en composant le 3179 depuis votre ligne fixe CMI Services concernée ou le 0805 031 790 depuis une autre ligne. Suivant la typologie de votre compte, notre serveur vocal intelligent pourrait toutefois ne pas vous retourner de numéro RIO. Dans ce cas, votre ligne peut être portée par votre nouvel opérateur sans numéro RIO.

8.4 Indemnités

Dans l'hypothèse où le Client fait une demande de portabilité d'un ou plusieurs numéros, il a droit à une indemnité dans les cas et selon les règles suivantes : » En cas de retard de portage du numéro : par jour de retard, un cinquième (1/5e) du prix mensuel toutes taxes comprises de l'abonnement au Service souscrit. Le nombre de jours de retard est calculé jusqu'au rétablissement du Service par le nouveau fournisseur

- En cas de perte du numéro ayant fait l'objet d'une demande de portabilité pendant la procédure de portage : vingt-quatre (24) fois le prix mensuel toutes taxes comprises de l'abonnement au Service souscrit.
- En cas de non-présentation à un rendez-vous de service et d'installation : par jour de retard, un cinquième (1/5e) du prix mensuel toutes taxes comprises de l'abonnement au Service souscrit. Le nombre de jours de retard est calculé jusqu'à la présentation effective à un nouveau rendez-vous ou, le cas échéant, jusqu'à l'annulation du rendez-vous par le Client.

ARTICLE 9 - Radiofréquence

Aucune preuve scientifique ne permet de démontrer aujourd'hui que l'utilisation des téléphones mobiles présente un risque pour la santé mais des interrogations subsistent sur d'éventuels effets à long terme. Le CIRC (Centre International de Recherche sur le Cancer) a classé comme « peut-être cancérigènes pour l'homme » les champs électromagnétiques radiofréquences (groupe 2B). Les autorités sanitaires recommandent de limiter l'exposition aux champs électromagnétiques émis par les téléphones mobiles et proposent des précautions aisées à mettre en œuvre. Le Client est informé des précautions d'usage et de sécurité à respecter à l'adresse suivante : <http://www.radiofrquences.gouv.fr/les-bons-gestes-pour-limiter-son-exposition-a99.html>. Le Client est également invité à suivre l'état de la recherche scientifique sur les sites suivants : Portail de l'Organisation Mondiale de la Santé : www.who.int/peh-emf/fr – Portail de la Commission européenne : <http://ec.europa.eu/health>.

APPLICATIONS COLLABORATIVES : SERVICE VISIO

ARTICLE 1 – Description du service

Visio est une solution de visioconférence basée sur une technologie WebRTC qui ne requière aucune installation. Ce service permet un échange vidéo entre un utilisateur auquel est rattaché une licence et un ou plusieurs interlocuteurs et intègre également des fonctionnalités collaboratives pour faciliter le partage d'information (messagerie instantanée et transfert de documents par exemple).

1.1. Licences

Deux (2) types de licences existent :

- La licence BASIC est une licence qui permet de bénéficier des fonctionnalités de base de la solution et avec 4 participants maximum.
- La licence PREMIUM est une licence qui permet de bénéficier de l'intégralité des fonctionnalités de la solution et de ne pas avoir de limite en nombre de participants. Le client reconnaît avoir connaissance des fonctionnalités proposées par le Service pour la licence souscrite, et qu'il ne peut posséder qu'un seul type de licence. Le Client reconnaît qu'il est nécessaire d'avoir une licence rattachée à chaque utilisateur, chaque licence étant destinée à un usage strictement personnel. La création de la licence n'est effective que lorsqu'un contact avec une adresse mail valide y est associé.

Le bon de commande ainsi que toute remise appliquée ne sont valables que si l'ensemble des paramètres du contact lié à la licence sont corrects.

ARTICLE 2 – Traitement des données et sécurité

Les données du Client sont stockées sur des serveurs hébergés en France.

Il est de la responsabilité du client de télécharger puis conserver les données stockées sur les serveurs. En cas de perte, destruction ou dommages survenus aux fichiers, CMI Services ne pourra être tenu responsable.

ARTICLE 3 - Responsabilités

CMI Services s'engage à fournir au Client un accès via navigateur web au Service configuré en fonction des droits associés à la licence souscrite, et se réserve le droit d'effectuer des opérations de maintenance avec notamment quatre (4) périodes de douze (12) heures par an pouvant entraîner une indisponibilité du service.

CMI Services se réserve le droit de supprimer tout compte disposant d'une licence BASIC inactif depuis plus de 2 mois. Le Client est entièrement responsable de l'utilisation qu'il fait du Service, des fonctionnalités proposées et du contenu divulgué via Visio quel que soit le format du contenu, en respectant notamment la législation en vigueur et le droit de tiers. Le Client garantit CMI Services contre tout recours à ce sujet.

APPLICATIONS COLLABORATIVES : SERVICE CONNECT

ARTICLE 1 – Description du service

Connect est un service de messagerie instantanée disponible via un navigateur web, ou à travers une application sur mobile ou ordinateur. Le Service permet d'échanger des messages textes ainsi que des fichiers entre utilisateurs au sein de conversations bilatérales ou de groupe.

Pour chaque Client une instance Connect propre et unique est nécessaire, ainsi qu'une licence rattachée à un contact de l'annuaire CMI Services du Client pour chaque utilisateur de la solution. La création de la licence n'est effective que lorsqu'un contact avec une adresse mail valide y est associé.

1.1 Sous-domaine

Le Client choisit un nom de sous-domaine de l'instance Connect qui lui est propre, en conformité avec l'article 11.10 des présentes CPV qui décrit l'utilisation non abusive des services CMI Services. Le client reconnaît que le nom de sous-domaine choisi n'est pas modifiable une fois créé.

ARTICLE 2 – Traitement des données et sécurité

1.1 Chiffrement

Le Client peut bénéficier du chiffrement de bout en bout des données échangées via Connect, les rendant inaccessibles à tout tiers. La configuration du chiffrement nécessite la création d'une phrase ou d'une clé de sécurité que le Client se doit de sauvegarder. Les messages chiffrés ne seront techniquement plus accessibles sans la phrase ou la clé de sécurité. CMI Services ne pourra être tenu pour responsable de l'inaccessibilité des messages chiffrés consécutive à la perte de la phrase ou la clé de sécurité par un utilisateur.

Toute nouvelle session nécessite d'être sécurisée soit par l'utilisation de la phrase ou clé de sécurité, soit par l'auto vérification entre sessions.

Par ailleurs l'activation du chiffrement est irrévocable : si le client l'active, CMI Services est dans l'incapacité de le désactiver même en cas de réquisition judiciaire.

1.2 Traitement des données

Les informations du contact associé à la licence Connect sont visibles des autres utilisateurs de Connect pour un seul et même Client.

Les données échangées sont conservées durant toute la période d'exécution du contrat suivi d'un mois après l'éventuelle résiliation de celui-ci. A chaque utilisation du Service les adresses IP des Utilisateurs sont sauvegardées et conservées pour une durée d'un an y compris après la fin du contrat.

ARTICLE 3 - Responsabilités

CMI Services s'engage à fournir au Client un moyen d'accéder au service via un navigateur web ou une application sur mobile ou ordinateur.

CMI Services se réserve le droit de supprimer tout compte inactif depuis plus de trois (3) mois.

Le Client est entièrement responsable de l'utilisation qu'il fait du Service, des fonctionnalités proposées et du contenu divulgué via Connect quel que soit le format du contenu, en respectant notamment la législation en vigueur et le droit de tiers. Le Client garantit CMI Services contre tout recours à ce sujet.

SERVICE FOURNITURE DE MATERIEL

ARTICLE 1 – Description du service

CMI Services, dans le cadre de ses Services, propose au Client du matériel, à l'achat (facturé à la date de commande ou étalé sur 24 mois), ou en location. Le matériel est expédié par voie postale ou par transporteur dans les deux (2) jours ouvrés suivants la validation de la commande, si le stock disponible le permet. Dans le cas où le stock ne serait pas suffisant, le Client sera prévenu, par quelque moyen que ce soit, de la date de l'expédition de sa commande.

1.1. Achat de matériel

CMI Services vend à ses Clients des équipements qu'il facture à la date de la Commande et qu'il expédie par voie postale ou par transporteur. Dès réception du matériel, il devient la propriété exclusive du Client qui en est alors responsable. Il est entendu que le matériel vendu est configuré pour fonctionner avec les Services CMI Services et uniquement ces derniers.

1.2. Achat de matériel étalé sur vingt-quatre (24) mois

Dans le cas de la souscription à une offre mobile, CMI Services propose en option à ses Clients des équipements mobiles qu'elle facture en partie à la date de la Commande et en partie sur vingt-quatre (24) mois. Dans le cadre de la souscription à cette option, le Client est tenu de payer les mensualités prévues sur le Bon de Commande ou sur le devis valant Bon de Commande pendant une durée de vingt-quatre (24) mois. Le non-paiement d'une mensualité venue à échéance entraîne l'exigibilité immédiate du montant restant dû. Il en va de même en cas de résiliation du ou

des Services associé(s) au cours de cette période de vingt-quatre (24) mois, la fraction non échue du montant restant dû sera également immédiatement exigible.

1.3. Mise à disposition de matériel

CMI Services est susceptible de mettre à disposition du matériel au Client soit dans le cadre de certaines offres dans le but de livrer le Service soit ponctuellement à titre gracieux. Le matériel ainsi mis à disposition est placé sous la responsabilité du Client qui fait son affaire de son entretien, de son bon usage et de sa protection. Le matériel reste toutefois la propriété de CMI Services et devra être restitué à la résiliation du Service associé ou dans le cas d'une mise à disposition ponctuelle dans les dix (10) jours suivant la demande de restitution par CMI Services, et ce conformément aux procédures de restitution de matériel en vigueur.

1.4. Location de matériel

CMI Services propose à ses Clients des équipements en location, selon le tarif établi sur le Bon de Commande du Client avec ou sans frais initiaux (les frais initiaux versés par le Client en début de location restent acquis à CMI Services et ne donnent pas lieu à remboursement en fin de location). Les équipements en location sont considérés comme une option du Service de téléphonie.

1.4.1. Durée d'engagement

La location du matériel est soumise à une durée minimale d'engagement de vingt-quatre (24) mois sauf mention contraire indiquée au Bon de Commande.

Dans le cadre d'offres de location de matériel inclus, CMI Services se réserve le droit de facturer la location du matériel au tarif en vigueur à l'issue de la durée initiale d'engagement. L'offre de location de matériel inclus est obligatoirement liée à la souscription d'une offre Centrex CMI Services ou d'un accès Internet, avec engagement. Lors de la résiliation de l'offre liée (Centrex ou accès Internet), l'offre de location sera également résiliée et le Client sera tenu de restituer le matériel qui lui a été expédié dans les conditions de l'article 1.4.4.

1.4.2. Résiliation

Lors de l'enregistrement d'une demande de résiliation dans les conditions prévues aux CPV, le service Client transmettra par mail au Client une fiche de retour de matériel précisant la liste du matériel à retourner. La résiliation de la location sera enregistrée sous quarante-huit (48) heures ouvrées après réception du matériel retourné par le Client, accompagné impérativement de la fiche de retour qui lui aura été fournie.

1.4.3. Propriété du matériel et responsabilités

CMI Services reste propriétaire des équipements pendant toute la durée de la location. Toutefois, dès réception du matériel, il est placé sous la responsabilité du Client qui fait son affaire de son entretien, de son bon usage et de sa protection.

1.4.4. Restitution du matériel

Le Client devra impérativement restituer le matériel à ses frais, dûment protégé et en bon état à CMI Services, accompagné de la fiche de retour. Si le Client ne peut pas retourner son matériel ou possède un matériel défectueux, détérioré, incomplet (prise, câble, produit, combiné, alimentation ou tout autre pièce manquante), il peut en informer le service Client après la fin de la période initiale d'engagement. Dans ce cas, le Client sera facturé d'un montant de 50% du prix d'achat du matériel neuf (hors location) et sa résiliation sera prise en compte quarante-huit (48) heures ouvrées après réception de sa demande. Le matériel non retourné deviendra alors la propriété du Client. Dans le cas où CMI Services renvoie un nouveau matériel et que le Client ne renvoie pas son ancien matériel, le client sera facturé de 100% du prix d'achat du matériel neuf (hors location)

1.4.5. La déclaration de réception d'un matériel en location doit être effectuée par le Client dans un délai de trois (3) mois à compter de la sa commande conformément à l'article 4.9 des CPV. Cette déclaration entraîne l'activation de l'offre de location. Dans le cas où le Client ne déclarerait pas la réception d'un matériel associé à une offre, cette dernière sera automatiquement résiliée au bout de trois (3) mois et le Client sera tenu du paiement du matériel au tarif en vigueur à l'achat sans abonnement à moins qu'il ne retourne à ses frais et ses risques et périls le matériel livré.

1.5. SmartStations

Les SmartStations ne sont utilisables qu'avec un compte SIP CMI Services

1.6. Promotion terminaux mobiles

Les offres promotionnelles réduisant le prix de vente d'un équipement, facturé à la commande ou sur 24 mois, ont une limite de temps, indiquée dans les conditions de l'offre. L'annulation ou le non-paiement du forfait associé à la vente d'un équipement à prix réduit entraîne l'annulation de cette réduction. Ces réductions sont limitées à 2 par client sur les modèles concernés.

ARTICLE 2 - Livraison

Les délais de livraison sont donnés à titre indicatif. Dans le cas où le matériel est renvoyé à CMI Services par la faute du Client, la seconde livraison sera facturée au Client, au tarif en vigueur.

ARTICLE 3 - Garantie

Les équipements vendus ou loués neufs par CMI Services sont garantis dans les mêmes termes et conditions que la garantie constructeur. Pour changer un équipement défectueux sous garantie, le Client devra en faire la demande par mail. Lors de la prise en compte de sa demande, CMI Services communiquera au Client un numéro de retour et il pourra alors renvoyer à ses frais l'équipement défectueux à CMI Services. A réception de son équipement défectueux et après contrôle par CMI Services de la couverture par la garantie, CMI Services expédiera gratuitement un nouvel équipement au Client. Dans le cas où la garantie constructeur ne s'appliquerait pas, le Client devra racheter ou louer un nouvel équipement. Dans certains cas, CMI Services peut fournir à ses Clients du matériel reconditionné. Si c'est le cas, il en sera mention sur le Bon de Commande du Client, ou dans le cadre du remplacement de matériel défectueux. Le matériel reconditionné est couvert par une garantie CMI Services pour une durée de un (1) an.

Dans tous les cas, le Client ayant pris connaissance des caractéristiques techniques du matériel proposé par CMI Services, il a sous sa propre responsabilité porté son choix sur les produits faisant l'objet de sa commande. Ainsi CMI Services ne garantit pas l'adéquation ou l'aptitude des produits à servir aux besoins du Client ou de son Client et /ou à un usage déterminé ou particulier auquel ce dernier les destine. La responsabilité et l'application des garanties de CMI Services sont exclues dans les cas suivants :

- Utilisation non conforme ou illicite des produits par le Client ;
- Usure normale des produits ;
- Détérioration des produits ou accidents qui proviendraient d'un défaut d'entretien, et notamment bris, casses, humidité, température inadéquate, oxydation, infiltration de liquide ;
- Produits réparés par le Client ou par des tiers non agréés par CMI Services ; et
- Transformation du produit ou incompatibilité avec d'autres matériels.

ARTICLE 4 - Routeurs KROS

La carte SIM fournie dans le routeur KROS reste la propriété de CMI Services et ne pourra être ni conservée ni réutilisée après la restitution du routeur. CMI Services se réserve le droit d'accéder en permanence au routeur KROS via la carte SIM 4G intégrée.

Le routeur KROS est destiné à fournir exclusivement le service CMI Services et ne pourra fonctionner avec d'autres services.

En cas de modification de l'intégrité physique du routeur, la garantie ne sera pas effective.

SERVICE D'INSTALLATION SUR SITE (ISS)

ARTICLE 1 – Description du service

Sur commande du Client, CMI Services ou l'un de ses sous-traitants pourra installer tout ou partie des Services souscrits sur le site mentionné au Bon de Commande. Le Client sera contacté directement par le technicien pour confirmer une date de rendez-vous. Service d'Installation Sur Site des Services de téléphonie mobile : le Service comprend l'installation et le paramétrage sur site de téléphones mobiles, à savoir la mise en route de la connexion Data 3G ou 4G, le paramétrage d'une adresse mail professionnelle sur le téléphone mobile, le transfert des contacts depuis l'ancien téléphone mobile vers le nouveau et la transmission d'informations de prise en main du téléphone mobile.

ARTICLE 2 - Responsabilités

Avant de réaliser une intervention sur site, CMI Services s'assure auprès du Client (par mail et/ou téléphone) que le matériel est bien arrivé sur le site à installer, et que les prestations prévues, dues par les partenaires de CMI Services ont bien été réalisées. Il est de la responsabilité du Client de vérifier les éléments listés par CMI Services et de lui confirmer ou infirmer la présence sur site de ces éléments.

Lors du rendez-vous convenu, le Client s'engage à mettre à disposition :

- Un interlocuteur de sa société ayant accès aux locaux et à ses installations téléphoniques et informatiques ;
- L'ensemble des équipements et des services nécessaires à la bonne réalisation de l'installation, en particulier tous les matériels que CMI Services aura pu lui envoyer en prévision de l'installation des Services.

Dans le cadre d'une ISS sur de la téléphonie mobile, la présence de toutes les personnes ayant un téléphone mobile à paramétrer est obligatoire pendant toute la durée de l'installation et ces personnes doivent pouvoir ne pas être joignables pendant toute la durée de l'intervention. L'installation est possible sur les OS suivants : iOS 8.1 et versions ultérieures, Android 5.0 et versions ultérieures. Pour l'installation, chaque utilisateur doit être muni du matériel nécessaire, à savoir : le téléphone mobile à paramétrer, l'ancien téléphone mobile si des contacts sont à transférer.

Dans le cas d'une synchronisation des contacts vers la téléphonie fixe CMI Services, l'Utilisateur doit avoir son numéro de ligne fixe CMI Services et son mot de passe de messagerie vocale, doit s'assurer que le CallPad est installé sur son poste informatique avant le début de l'intervention. Si le téléphone mobile à paramétrer n'est pas fourni par CMI Services, l'Utilisateur doit s'assurer que le mobile a été auparavant désimlocké d'une part, et le cas échéant, désassocié avec l'ancien opérateur d'autre part.

Si le technicien une fois sur place ne peut réaliser son installation en raison de l'absence d'un élément ci-dessus, CMI Services ne pourra en aucun cas être tenu responsable de la non mise en service des Services et des frais de déplacement seront facturés au Client aux conditions tarifaires en vigueur. Le Client sera alors à nouveau contacté pour replanifier l'installation qui sera soumise aux conditions tarifaires en vigueur.

CMI Services ne pourra en aucun cas être tenue responsable d'une impossibilité de déploiement du Service résultant d'une mauvaise manipulation des matériels envoyés par CMI Services par une personne non agréée par CMI Services.

Dans le cadre d'une installation sur site par CMI Services, effectuée sur accès internet CMI Services, le Client s'engage à réaliser tous les tests demandés au préalable par CMI Services au niveau de ses lignes et équipements. En cas d'échec de l'installation qui serait lié à la non réalisation de ces tests par le Client, CMI Services ne pourra en aucun cas être tenu responsable de la non mise en service des Services et des frais de déplacement seront facturés au Client aux conditions tarifaires en vigueur, en complément du coût prévu pour l'installation sur site.

Dans le cadre de l'installation d'une solution Spectralink Server 400 ou Server 6500, une (1) borne est nécessaire pour cinquante (50) mètres de rayon et par étage. Dans certains cas (murs en béton, ascenseur, cage d'escalier) le signal sera bloqué, une borne de chaque côté par zone libre est nécessaire. Une prise RJ-45 doit être installée à deux (2) mètres maximums de chaque borne. L'installation de la prise RJ45 est de la responsabilité du Client. L'étude sur plan est indicative et théorique : CMI Services ne garantit pas un fonctionnement optimal sur l'ensemble du site. Sur demande et devis, CMI Services pourra réaliser une étude sur site afin d'optimiser la couverture radio. CMI Services proposera le cas échéant dans le cadre de son offre commerciale l'ajout de bornes additionnelles.

ARTICLE 3 - Validation de l'installation

A la fin de l'installation, le Client signera une fiche de recette qui vaudra comme acceptation du Service. A signature de la fiche de recette, l'installation sera facturée par CMI Services au Client. Dans le cas où CMI Services ne serait pas en mesure de livrer le Service tel que commandé par le Client pour une cause imputable à CMI Services ou à un de ses fournisseurs, CMI Services prendra en charge un nouveau déplacement pour finaliser l'installation ultérieurement sans que le Client ne puisse demander quelque dédommagement que ce soit.

ARTICLE 4 - Tarifs

Les tarifs d'installation s'entendent par site, frais de déplacement et de port inclus en France métropolitaine et hors câblage.

ARTICLE 5 - Terminaux mobiles

1.1. Livraison

Le Client s'engage à fournir un numéro de SIRET valide pour la livraison de ses terminaux mobiles et accessoires. La livraison est disponible uniquement en France métropolitaine, y compris pour les Échanges sur site.

1.2. Échange sur site

1.2.1. Définitions

« Panne à la mise en service » : Toute panne du Terminal ou des Accessoires qui est déclarée dans un délai de 15 jours à compter de la date de livraison du Terminal. « Panne garantie ou sous garantie » : Toute panne du Terminal portant sur tous les défauts ou vices de fabrication du Terminal et survenant, sauf offre commerciale particulière, dans le délai défini par le constructeur, à compter de la date d'acquisition du Terminal.

« Panne hors garantie » : Toute panne, à l'exception des Pannes non garanties, survenant après le délai défini par le constructeur du Terminal.

« Panne Non Garantie » : Sont considérées comme Pannes non garanties, les dommages ou pannes provenant :

- D'une cause extérieure au Terminal : la négligence, une mauvaise utilisation, une utilisation anormale du Terminal, un choc ou une chute, une mauvaise connexion, les effets des surtensions électriques, une protection insuffisante contre l'humidité, la chaleur ou le gel, la foudre, les dégâts des eaux, les modifications, réparations ou leurs tentatives effectuées par une personne non habilitée par CMI Services et plus généralement les dommages de toute nature dont l'origine est postérieure à la vente, » d'un bris accidentel du Terminal ou des Accessoires,
- D'une suppression, dégradation ou modification de l'identifiant IMEI du Terminal
- Ou, dans le cas du remplacement d'un Terminal iPhone, si la localisation de celui-ci n'a pas été désactivée avant l'Échange sur site, la panne sera considérée comme Non Garantie.

« Panne Non Avérée » : Toute panne du Terminal qui n'a pas été confirmée par l'expertise réalisée par les équipes CMI Services.

1.2.2. Contenu des Prestations

Au titre du service Echange Sur Site CMI Services s'engage à procéder, sur le Site du Client, au remplacement du Terminal défectueux.

Le Terminal de remplacement est un Terminal neuf dans le cas d'un Echange sur Site suite à une Panne à la mise en service. Dans les autres cas, il s'agit d'un Terminal remis à neuf identique ou de caractéristiques techniques équivalentes.

1.2.3. Transfert de propriété et garantie

La propriété du Terminal remplacé est transférée à CMI Services au jour de l'échange tandis que le Client devient propriétaire du Terminal de remplacement. Le Terminal de remplacement est garanti pour la durée de garantie restant à courir au titre du Terminal d'origine.

1.2.4. Tarifs de l'Echange du Site

Les services d'Echange sur Site sont facturés d'un montant forfaitaire à l'acte disponible sur demande auprès du Service Client.

Il est précisé que, dans le cas où l'expertise, effectuée a posteriori par le SAV mobile de CMI Services, révèle une panne Non Garantie ou Non Avérée, ou si le Terminal de remplacement est refusé après ouverture du ticket d'incident, le montant forfaitaire du au titre du Terminal de remplacement est alors facturé au Client. Les montants forfaitaires des terminaux de remplacement sont disponibles sur demande auprès du Service Client.

ARTICLE 6 - Maintenance

Une maintenance de trente (30) jours est offerte sur l'installation réalisée par CMI Services à compter de la date de signature de la fiche de recette, sous réserve qu'aucune modification n'ait été apportée sur l'installation par une personne non agréée par CMI Services. Au-delà de cette période, ou pour une installation n'ayant pas été réalisée par CMI Services, CMI Services facturera toute intervention aux tarifs de déplacement et de main d'œuvre en vigueur.

LOGICIELS

Les logiciels CMI Services sont soumis à des licences que le Client accepte à l'installation de chaque logiciel. Il est entendu que, dans le cas où le Client met à disposition d'Utilisateurs un ou des logiciel(s) soumis à licence, il est de sa responsabilité de s'assurer que les conditions de licence, ainsi que les CPV et CPS sont respectées.

SERVICE DE SUPPORT

CMI Services commercialise ses Services basés sur une configuration logicielle et matérielle spécifique, appelée « Configuration Standard ». Standard par une personne non agréée par CMI Services.

CMI Services assure au Client un support gratuit par mail et téléphone, sous réserve qu'aucune modification n'ait été apportée sur la Configuration. CMI Services pourra uniquement fournir au Client les accès au paramétrage du modem- routeur à condition que le Client complète, signe et retourne à CMI Services le document intitulé « Décharge Support Routeur CMI Services ».

Dans le cas où la Configuration Standard a été modifiée par le Client, CMI Services n'assurera plus de support. Le rétablissement de la Configuration Standard par CMI Services sera facturé au Client au tarif en vigueur.

SERVICE NUMÉROS SPÉCIAUX

ARTICLE 1 – Description du service

CMI Services propose à ses Clients entreprises, associations et collectivités de souscrire à des Numéros Spéciaux (08XX XXX XXX), la liste des préfixes de numéros étant disponible sur demande. L'accessibilité de ces numéros dépendant de l'opérateur acheminant l'appel, CMI Services ne peut être tenue responsable de la non-accessibilité du numéro. Ces numéros sont accessibles uniquement depuis la France métropolitaine. Les appels présentant un numéro spécial à tarification majorée (081x, 082x ou 089x) sont interdits sur une ligne CMI Services.

ARTICLE 2 - Responsabilités du client

Lors de la souscription au Service de Numéros Spéciaux, le Client s'engage à respecter la réglementation en vigueur et les règles déontologiques liées à ce service, disponibles sur demande. CMI Services se réserve le droit de refuser la souscription par le Client au Service de Numéros Spéciaux si l'activité de ce dernier est jugée, par CMI Services, comme étant non conforme à ces règles déontologiques.

Il devra en particulier communiquer son numéro de SIREN, et le libellé, la typologie, et une brève description du service concerné par le Numéro Spécial souscrit. De même, le Client devra signaler à CMI Services toute modification portant sur sa dénomination, son adresse ou bien son activité dans un délai de 30 jours suivant la modification. A défaut CMI Services pourra procéder à la suspension des services du client. CMI Services pourra procéder à la résiliation des services huit (8) jours après la réception par le Client d'une mise en demeure par mail restée sans effet. Dans le cas où CMI Services constaterait un quelconque manquement à ces règles déontologiques, CMI Services se verrait contrainte de suspendre le service, ainsi que les reversements y afférant et facturer des pénalités :

- De 7 000 € HT par numéro pour manquement déontologique
- De 12 000 € HT supplémentaire pour manquement déontologique non résolu au terme du délai accordé dans la mise en demeure
- De 12 000 € HT supplémentaire si le manquement est réitéré dans l'année suivant sa mise en conformité Conformément à l'arrêt du 10 juin 2009, il est de la responsabilité du Client de communiquer l'annonce de tarification du numéro s'il désactive l'option d'annonce automatique de CMI Services.

Conformément à la décision n° 2012-0856 de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes en date du 17 juillet 2012 modifiant l'organisation des tranches de numéros commençant par 08 et des numéros courts prévue par la décision n° 05-1085 du 15 décembre 2005, il est interdit d'utiliser en tant qu'identifiant d'appelant les tranches de numéros spéciaux à tarification majorée de la forme 089B. CMI Services se

réserve le droit de résilier un Numéro Spécial sur lequel aucun appel n'a été reçu pendant une période de 12 mois sans prévenir le Client.

A l'activation du numéro spécial du Client, le palier tarifaire par défaut s'appliquera jusqu'au 1er du mois suivant l'activation sous réserve que le numéro spécial soit activé plus de 10 jours avant la fin du mois en cours, et jusqu'au 1er du mois d'après dans les autres cas. Ce palier tarifaire est défini par CMI Services et vous sera communiqué par mail à l'activation du Numéro.

ARTICLE 3 - Modification du palier tarifaire

Le Client peut modifier son palier tarifaire. Les modifications seront prises en compte chaque premier (1er) du mois, sous réserve d'une demande faite 8 jours avant la fin du mois pour prise d'effet le mois suivant. Dans le cas où plusieurs demandes seraient faites sur une même période, seule la dernière demande sera prise en compte.

ARTICLE 4 - Reversement

Dans le cadre du Service Numéros Spéciaux, le Client peut bénéficier d'un reversement financier.

4.1. Le Client ne pourra pas être éligible au reversement dans les cas où :

- La réglementation ou les règles déontologiques ne sont pas respectées
- Des appels sont émis en rappel automatique depuis un publiphone
- Une portabilité sortante sur le numéro a eu lieu sur le mois en cours ou les deux derniers mois pleins précédents » plus de cinquante (50) appels par jour par appelant sont émis sur le numéro du Client

Le reversement est calculé sur la base des appels reçus (à la seconde dès la première seconde) d'origine France métropolitaine (hors cabine, DOM, international, impayés et opérateurs avec lesquels CMI Services n'a pas d'accord) et routé vers un numéro géographique de France métropolitaine.

4.2. Plafonds et limites de reversements

4.2.1. Pour tous les services à la durée (D) facturés plus de 0,15 € TTC / min à l'appelant, le reversement ne sera pas effectué au-delà de trente (30) minutes (trente (30) minutes étant la durée maximale de l'appel pour ces services). Il est de la responsabilité du Client de couper l'appel au-delà des 30 (trente) minutes.

4.2.2. Pour les services facturés à l'appel (A), une dégressivité est appliquée sur les reversements au-delà de douze (12) secondes. Le tarif de dégressivité est indiqué dans la grille tarifaire en vigueur.

4.2.3. Pour le palier tarifaire Gratuit (G), si la part des appels en provenance des mobiles est supérieure à 30%, le Client se verra facturé d'un surcoût de 0,05 € HT / min. Pour les appels ayant pour origine les DOM ou les Publiphones le Client se verra facturé d'un surcoût de 0,15 € HT / min.

4.2.4. A partir du 1er septembre 2017, les reversements ne pourront excéder : Cent (100) € HT par jour par couple appelant / appelé Trois cents (300) € HT par mois par couple appelant / appelé 4.2.5. En souscrivant à cette offre, le Client donne mandat à CMI Services de procéder à l'établissement de factures mensuelles liées au reversement financier des Numéros Spéciaux et s'engage à fournir les informations nécessaires à l'édition de celle-ci. CMI Services procédera au reversement après sa propre réception des fonds par les opérateurs de collecte. Le reversement s'effectuera en deux parties. Une première partie sera reversée au Client, après la réception des fonds des opérateurs se portant du croire des sommes dues par les utilisateurs au titre des appels passés sur les numéros spéciaux proposés par CMI Services, soit dans un délai de soixante (60) jours à compter de la fin du mois concerné. Une seconde partie sera reversée au Client, après la réception des fonds des opérateurs ne se portant pas du croire des sommes dues par les utilisateurs au titre des appels passés sur les numéros spéciaux proposés par CMI Services.

CMI Services appliquera une commission sur ce reversement à hauteur de 100% de la valeur totale si celle-ci est inférieure à trente (30) euros HT.

Il appartient au Client de s'acquitter des formalités fiscales liées aux dites facturation.

En souscrivant à cette offre le Client donne mandat à CMI Services de procéder à la création d'un compte titulaire Lemonway, l'agent financier partenaire CMI Services pour la gestion des reversements liés au Service de Numéros Spéciaux de CMI Services (<http://lemonway.com>) à son nom et s'engage à fournir une liste de documents valides nécessaires à sa création, conformément à l'article 3 des CGU Lemonway.

Par ce mandat, le Client reconnaît avoir lu le contrat cadre consultable en ligne (<https://www.lemonway.com/conditions-generales-dutilisation/>), l'avoir compris et l'accepter dans son intégralité. CMI Services ne serait être tenu responsable du refus de la création par le partenaire Lemonway conformément à l'article 3 des CGU Lemonway. Il en va de même en cas de décision de Lemonway de procéder au gel d'un compte conformément aux dispositions de l'article 18 des CGU Lemonway. Lemonway procédera mensuellement au reversement des services de numéros spéciaux correspondant aux factures éditées par CMI Services. Les opérations de paiement seront réalisées conformément aux articles 4 à 6 des CGU Lemonway. CMI Services ne serait être tenu responsable de l'exécution de ces dernières.

Toutes contestations liées à l'absence ou la mauvaise exécution d'une opération de paiement au sens des CGU Lemonway devra être adressée directement à Lemonway (article 10 des CGU Lemonway). CMI Services n'interviendra en rien dans la relation du Client avec Lemonway.

SERVICE CONTACT CENTER

ARTICLE 1 – Description du service

1.1. Contact Center est un Service disponible au travers d'une application en mode hébergée au travers de l'Internet, pour la gestion de la relation Client pour le compte des entreprises et permettant la gestion par téléphone et autre canal (mail, fax, SMS, chat) des communications entrantes, sortantes, la création et le suivi des fiches contacts, intégrant des fonctions ACD et SVI tout en gérant les flux d'échanges d'informations entrants et sortants.

1.2. CMI Services accompagne notamment ses Clients par la mise en place d'assistance dans le cadre de la préparation de campagnes de relation Client et/ou de mise en place des moyens permettant la téléphonie d'entreprise. Dans ce cadre, il est amené après réception du brief de son Client, à mettre en place un projet, encadré par un consultant et de le maintenir.

ARTICLE 2 - Livraison et garantie

Le terme « livraison » signifie le début d'exécution du Service au Client. Le transfert des risques s'effectue au moment de la (ou des) livraison(s). Ces livraisons donnent lieu à l'établissement d'un PV de livraison signé par le Client.

Les réclamations sur les vices apparents ou sur la non-conformité ou l'impropriété à destination du Service livré par rapport au Service commandé ou de manière générale par rapport aux attentes du Client doivent être formulées par le Client par écrit dans un délai de trente (30) jours ouvrés suivant la livraison. A défaut de remarques substantielles soulevées par le Client et qui n'auraient pas été régularisées par CMI Services, la livraison sans réserve sera réputée avoir été acquise le lendemain du trentième jour ouvré après le jour de la livraison, sauf définition spécifique précisée dans la proposition commerciale.

ARTICLE 3 - Réversibilité

En cas de cessation de la relation contractuelle, quelle qu'en soit la cause, CMI Services s'engage, au choix du Client, à restituer ou éventuellement détruire les Données, au tarif en vigueur au moment de la notification de résiliation, à la demande de celui-ci formulée par lettre recommandée avec accusé de réception et dans un délai de quatre-vingt-dix (90) jours à la date de réception de cette demande. Les Données donnant lieu à la versatilité comprennent :

- Les fichiers sonores de messages d'annonces
- La copie des enregistrements de conversation, si le Service a été souscrit
- L'extraction au format CSV des Bases de données locales au projet du Client
- L'extraction au format CSV de la liste des utilisateurs et droits d'accès au projet du Client » les détails d'appels, appelés CDR

A la demande du Client, CMI Services pourra effectuer des prestations d'assistance technique complémentaires au Client et/ou au tiers désigné par lui, dans le cadre de la résiliation. Ces prestations d'assistance seront facturées au tarif de CMI Services en vigueur au moment de la notification de la résiliation.

ARTICLE 4 - Propriété intellectuelle

Le Client est, et demeure, propriétaire de l'ensemble des données qu'il utilise au travers du Service dans le cadre du Contrat. CMI Services est, et demeure, titulaire des droits de propriété relatifs à tout élément du Service mis à disposition du Client, ainsi plus généralement que de l'infrastructure informatique (logicielle et matérielle) mise en œuvre ou développée dans le cadre du Contrat. Le Contrat ne confère au Client aucun droit de propriété sur le Service. La mise à disposition temporaire du Service dans les conditions prévues au Contrat ne saurait être analysée comme la cession d'un quelconque droit de propriété intellectuelle au bénéfice du Client, au sens du Code français de la propriété intellectuelle.

Le Client s'interdit de reproduire tout élément de l'application, ou toute documentation les concernant, par quelque moyen que ce soit, sous quelque forme que ce soit et sur quelque support que ce soit.

***** FIN DU DOCUMENT - CGV/CPV CMI SERVICES *****