

Table des matières

CONDITIONS GENERALES DE VENTE CMI SERVICES.....	4
1. OBJET.....	4
2. DEVIS – PRIX - FACTURATION.....	4
3. CONDITIONS DE PAIEMENT – RECOUVREMENT.....	5
4. CLAUSE PENALE.....	6
5. CLAUSE RESOLUTOIRE.....	6
6. CLAUSE DE RESERVE DE PROPRIETE.....	6
7. SAV – GARANTIE :.....	6
8. DELAIS.....	6
9. RECEPTION DE LA PRESTATION.....	6
10. ENGAGEMENT.....	6
11. DUREES D'ENGAGEMENTS, RESILIATIONS, CESSION.....	6
12. RGPD.....	7
13. ASSURANCE ET RESPONSABILITE.....	7
14. DIVERS.....	7
15. FORCE MAJEURE.....	7
16. ATTRIBUTION DE JURIDICTION.....	7
CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE CONTRAT LICENCES ANTI VIRUS.....	8
1. Objet.....	8
2. Tarifs et modalités de facturation.....	8
3. Prestation incluse et garantie de service.....	9
4. Désignation des responsables respectifs.....	9
5. Responsabilité sur les virus.....	9
6. Prise d'effet, durée, renouvellement, résiliation.....	9
CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE CONTRAT DE SAUVEGARDE EXTERNALISEE - FORMULE PACK.....	10
1. Objet.....	10
2. Tarifs et modalités de facturation.....	10
3. Prestation incluse et garantie de service.....	11
4. Désignation des responsables respectifs.....	11
5. Prise d'effet, durée, renouvellement, résiliation.....	11
CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE CONTRAT DE SAUVEGARDE EXTERNALISEE OFFRE STANDARD.....	12
1. Objet.....	12
2. Tarifs et modalités de facturation.....	12
3. Prestation incluse et garantie de service.....	13
4. Désignation des responsables respectifs.....	13
5. Prise d'effet, durée, renouvellement, résiliation.....	13

CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE - CONTRAT D'HEBERGEMENT NDD/WEB/MAILS.....	14
1. Objet.....	14
2. Prestation de base.....	14
3. Prestations complémentaires.....	17
4. Tarifs et modalités de facturation.....	18
5. Désignation des responsables respectifs.....	18
6. Assurance et responsabilité.....	18
7. Sauvegardes.....	18
8. Prise d'effet, durée, renouvellement, résiliation.....	18
CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE - CONTRAT CREDIT TEMPS.....	19
1. Objet.....	19
2. Décompte du temps.....	19
3. Caractéristiques et options du contrat.....	20
4. Tarifs et modalités de facturation.....	20
5. Matériel couvert par le contrat.....	21
6. Conditions de demandes d'intervention.....	21
7. Demandes d'intervention hors contrat « Prestations complémentaires ».....	21
8. Lieu de réalisation de la prestation.....	21
9. Désignation des interlocuteurs et des responsables respectifs.....	21
10. Fourniture des informations techniques.....	22
11. Contrats externes nécessaires.....	22
12. Confidentialité.....	22
13. Délais d'intervention.....	22
14. Périmètre du contrat.....	23
15. Prise d'effet, durée, renouvellement, résiliation.....	23
16. Obligations du client et limites d'usage.....	23
CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE – CONTRAT DE MAINTENANCE LOGICIELS CMI SERVICES - STOCK, PLANNING, CMIFACT.....	24
1. Objet.....	24
2. Caractéristiques du contrat.....	25
3. Situation géographique et langue.....	25
4. Tarifs et modalités de facturation.....	25
5. Conditions de demandes d'intervention sous contrat.....	26
6. Prise d'effet, durée, renouvellement, résiliation.....	26
7. Désignation des interlocuteurs et responsables respectifs.....	26
8. Fourniture des informations techniques.....	26
9. Obligations du client et limites d'usage.....	27
CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE - CONTRAT DE MAINTENANCE INFORMATIQUE STANDARD ILLIMITE.....	28
1. Objet.....	28
2. Caractéristiques et options du contrat.....	29
3. Prise d'effet, durée, renouvellement, résiliation.....	30
4. Matériel couvert par le contrat.....	30
5. Tarifs et modalités de facturation.....	30
6. Conditions de demandes d'intervention sous contrat.....	30
7. Conditions de demandes d'intervention hors contrat.....	31
8. Lieu de réalisation de la prestation.....	31
9. Désignation des interlocuteurs et responsables respectifs.....	31

10.	Fourniture des informations techniques.....	31
11.	Contrats externes nécessaires.....	32
12.	Confidentialité.....	32
13.	Délais d'intervention.....	32
14.	Périmètre du contrat.....	32
15.	Obligations du client et limites d'usage.....	32
	CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE – DEVELOPPEMENT DE LOGICIELS ET DE SITES WEB.....	34
1.	Système d'exploitation.....	34
	CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE LICENCE D'UTILISATION DES LOGICIELS CMI SERVICES.....	35
1.	Licence.....	35
2.	Propriété du LOGICIEL.....	35
3.	Modifications du logiciel - Problèmes d'utilisation - Versions.....	35
4.	Utilisation.....	35
5.	Copie de sauvegarde.....	35
6.	Absence de responsabilité.....	35
7.	Garantie.....	35
8.	Conditions Générales et particulières de Vente.....	36
	CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE - CONTRATS DE « SAV » - EXTENSIONS DE GARANTIE SUR MATERIELS CONSTRUCTEURS - SERVICE+ CMI SERVICES.....	37
1.	Objet.....	37
2.	Tarifs et modalités de facturation.....	38
3.	Conditions de demandes d'intervention.....	39
4.	Lieu de réalisation de la prestation.....	39
5.	Désignation des interlocuteurs et responsables respectifs.....	39
6.	Confidentialité.....	39
7.	Délais d'intervention.....	39
8.	Obligations du client et limites d'usage.....	39
	CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE - CONTRAT DE TELE-MAINTENANCE INFORMATIQUE.....	41
1.	Objet.....	41
2.	Caractéristiques et options du contrat.....	42
3.	Prise d'effet, durée, renouvellement, résiliation.....	42
4.	Matériel couvert par le contrat.....	42
5.	Tarifs et modalités de facturation.....	43
6.	Conditions de demandes d'intervention sous contrat.....	43
7.	Conditions de demandes d'intervention hors contrat.....	43
8.	Lieu de réalisation de la prestation.....	44
9.	Désignation des interlocuteurs et responsables respectifs.....	44
10.	Fourniture des informations techniques.....	44
11.	Contrats externes nécessaires.....	44
12.	Confidentialité.....	44
13.	Délais d'intervention.....	45
14.	Périmètre du contrat.....	45
15.	Obligations du client et limitations d'usage.....	45
	CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTES SERVICES DE TELEPHONIE FIXE, MOBILE, SERVICES TELECOM ET CONNEXES.....	46

CONDITIONS GENERALES DE VENTE CMI SERVICES

Au 12-03-2024

1. OBJET

Dans le présent document, les termes, mots et expressions ci-après auront la signification suivante, sauf disposition explicite contraire :

- "Prestataire" : signifie l'Entreprise CMI SERVICES, Entreprise individuelle inscrite au RCS Salon-de-Provence (13) sous le n° SIREN 439 275 413 le 01/10/2001, N° de TVA intracommunautaire FR62439275413, dont le siège social est situé à : Allée David Guillermet, Les Cadesteaux 13127 Vitrolles (Siret 439 275 413 00029), et dont les locaux sont situés 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. DEVIS – PRIX - FACTURATION

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.

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	Valeur à utiliser pour les contrats signés avant août 2022 (indice révisé corrigé du coefficient de raccordement)	Date de publication
Janvier 2024	310,5	304,2	29/02/2024
Décembre 2023	310,1	303,8	31/01/2024
Novembre 2023	307,0	300,8	29/12/2023
Octobre 2023	306,7	300,5	30/11/2023
Septembre 2023	306,0	299,8	31/10/2023
Août 2023	305,7	299,5	29/09/2023
Juillet 2023	304,8	298,6	31/08/2023
Juin 2023	304	297,8	31/07/2023
Mai 2023	302,7	296,6	30/06/2023
Avril 2023	301,9	295,8	31/05/2023
Mars 2023	300,7	294,6	28/04/2023
Février 2023	298,5	292,5	31/03/2023
Janvier 2023	293,9	287,9	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 « hors contrat » est effectuée à périodicité mensuelle.

Prestations complémentaires « Au réel » : Toutes prestations et/ou fournitures commandés ou demandées par un membre/représentant du client, n'entrant pas dans le cadre d'un contrat, ou d'un devis, seront facturés 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 85 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 a 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)	
T1+B Heure de prestation de service informatique (Maintenance, Niv. 1+)	68,00 €
T2A Heures de prestation informatique N2 - Installation	85,00 €
T2B Heures de prestation informatique N2 - Maintenance	85,00 €
T2I Heures de prestation informatique - Dév. Internet, Graphisme	85,00 €
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/Chateaufort/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. CONDITIONS DE PAIEMENT – RECOUVREMENT – CLAUSE PENALE

Le mode de règlement sera fixé par CMI SERVICES au moment de la commande du client. Le paiement par carte bancaire est accepté 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 1er semestre 2024, le taux BCE est égal à 4,5 % ; Le taux des pénalités est égal à 14,5 % (<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.

4. 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.

5. 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.

6. 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.

7. 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.

8. 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.

9. 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.

10. DUREES D'ENGAGEMENTS, RESILIATIONS, CESSIION

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.

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.

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, 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.

11. 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.

12. 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.

13. 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 ».

14. 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.

15. 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

Dans le présent document, les termes, mots et expressions ci-après auront la signification suivante, sauf disposition explicite contraire :

- "Prestataire" : signifie l'Entreprise CMI SERVICES, Entreprise individuelle inscrite au RCS Salon-de-Provence (13) sous le n° SIREN 439 275 413 le 01/10/2001, N° de TVA intracommunautaire FR62439275413, dont le siège social est situé à : Allée David Guillermet, Les Cadesteaux 13127 Vitrolles (Siret 439 275 413 00029), et dont les locaux sont situés 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 Conditions Générales, et les présentes Conditions Particulières.
- 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.

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 (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 (scan antivirus du PC)
- La prestation d'analyse et de traitement des détections des menaces et fichiers mis en quarantaine

Ces prestations sont proposées et devisées sur demande du client.

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 de 85 euros Hors TVA de l'heure, facturé au réel du temps passé (à la minute, arrondi au quart d'heure).

Périodicité

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

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. Désignation des 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.

5. Responsabilité sur les virus

Le prestataire ne saurait être tenu responsable d'un virus 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.

6. Prise d'effet, durée, renouvellement, résiliation

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).

Durée, renouvellement et résiliation : selon devis.

CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE CONTRAT DE SAUVEGARDE EXTERNALISEE - FORMULE PACK

Dans le présent document, les termes, mots et expressions ci-après auront la signification suivante, sauf disposition explicite contraire :

- "Prestataire" : signifie l'Entreprise CMI SERVICES, Entreprise individuelle inscrite au RCS Salon-de-Provence (13) sous le n° SIREN 439 275 413 le 01/10/2001, N° de TVA intracommunautaire FR62439275413, dont le siège social est situé à : Allée David Guillermet, Les Cadesteaux 13127 Vitrolles (Siret 439 275 413 00029), et dont les locaux sont situés 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 Conditions Générales, et les présentes Conditions Particulières.
- 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.

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 inclus :

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 (par défaut 85 eur HT/heure),
- 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.

4. Désignation des 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.

5. Prise d'effet, durée, renouvellement, résiliation

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).

Durée, renouvellement et résiliation : selon devis.

CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE CONTRAT DE SAUVEGARDE EXTERNALISEE OFFRE STANDARD

Dans le présent document, les termes, mots et expressions ci-après auront la signification suivante, sauf disposition explicite contraire :

- "Prestataire" : signifie l'Entreprise CMI SERVICES, Entreprise individuelle inscrite au RCS Salon-de-Provence (13) sous le n° SIREN 439 275 413 le 01/10/2001, N° de TVA intracommunautaire FR62439275413, dont le siège social est situé à : Allée David Guillermet, Les Cadesteaux 13127 Vitrolles (Siret 439 275 413 00029), et dont les locaux sont situés 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 Conditions Générales, et les présentes Conditions Particulières.
- 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.

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 inclus :

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).

4. Désignation des 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.

5. Prise d'effet, durée, renouvellement, résiliation

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).

Durée, renouvellement et résiliation : selon devis.

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

Dans le présent document, les termes, mots et expressions ci-après auront la signification suivante, sauf disposition explicite contraire :

- "Prestataire" : signifie l'Entreprise CMI SERVICES, Entreprise individuelle inscrite au RCS Salon-de-Provence (13) sous le n° SIREN 439 275 413 le 01/10/2001, N° de TVA intracommunautaire FR62439275413, dont le siège social est situé à : Allée David Guillermet, Les Cadesteaux 13127 Vitrolles (Siret 439 275 413 00029), et dont les locaux sont situés 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 Conditions Générales, et les présentes Conditions Particulières.
- 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.

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~~

<p>Offre « Hébergement - 1 Go » : Détail des prestations incluses :</p>
--

- 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 de 85 euros Hors TVA de l'heure, 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. Désignation des 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.

6. Assurance et responsabilité

Le prestataire déclare être assuré pour sa responsabilité civile professionnelle auprès d'une compagnie notoirement solvable. 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.

Le prestataire ne saurait voir sa responsabilité engagée au titre de la détérioration ou destruction des fichiers, préjudice commercial et/ou financier... ainsi que au titre de tout dommage direct ou indirect imputables au prestataire du fait de ses actions ou de ses non-actions.

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.

7. 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,...).

8. Prise d'effet, durée, renouvellement, résiliation

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).

Durée, renouvellement et résiliation : selon devis.

CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE - CONTRAT CREDIT TEMPS

Dans le présent document, les termes, mots et expressions ci-après auront la signification suivante, sauf disposition explicite contraire :

- "Prestataire" : signifie l'Entreprise CMI SERVICES, Entreprise individuelle inscrite au RCS Salon-de-Provence (13) sous le n° SIREN 439 275 413 le 01/10/2001, N° de TVA intracommunautaire FR62439275413, dont le siège social est situé à : Allée David Guillermet, Les Cadesteaux 13127 Vitrolles (Siret 439 275 413 00029), et dont les locaux sont situés 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 Conditions Générales, et les présentes Conditions Particulières.

- 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.

1. Objet

Ce document précise les prestations et engagements du prestataire, ainsi que les engagements du client.

Il précise nos engagements de confidentialité, de délais d'intervention, les modalités de commandes et d'intervention, de facturation et de règlement.

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** 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.

Sont exclus du contrat :

- Les récupérations de données en laboratoire.
- Les pièces.
- 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).

« 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).

Validité maximum du crédit : 12 mois suivant la date de la période de facturation.

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.

Tarif du contrat

Les prix des prestations du contrat sont précisés au devis validé par le client, ou à défaut, sont ceux en vigueur.

Tarifs « Hors contrat » - Prestations complémentaires

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. Le taux horaire de Main d'œuvre par défaut est de 85 eur HT/heure en heures ouvrées, avec une majoration de 100% en HNO.

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

Périodicité

La facturation des prestations « hors contrat » est effectuée généralement à périodicité mensuelle.

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 :

- commande orale par téléphone (auprès de toute personne de CMI Services ou secrétariat) : **oui**
- commande écrite par Fax : **non**
- commande écrite par courrier : **oui**
- commande écrite par email (à : tech@cmi-services.info) : **oui**
- commande écrite par message électronique via nos systèmes d'assistance à distance : **non**
- commande écrite par SMS (mini-message sur téléphone) : **non**

7. Demandes d'intervention hors contrat « Prestations complémentaires »

Le client est invité, s'il le souhaite, à faire parvenir à CMI la liste des personnes ayant pouvoir de passer commande chez le client, pour des prestations ou fournitures hors contrat, sur le modèle du tableau ci-dessous.

Nom(s) de la (des) personne(s) :	Montant Maxi
- Représentant de la société / Propriétaire / Gérant / Personne en profession libérale.	Tout Montant
- Responsable désigné chez le client :	1000,00

8. 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.

9. Désignation des interlocuteurs et 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 doit 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).

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...).

Le client est invité, à faire parvenir à CMI la liste des personnes « responsables » et « utilisateurs » 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)

10. 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.

11. 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.

12. Confidentialité

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 présent contrat.

Niveau de confidentialité des données informatiques : le client déclare que ses données informatiques ont un niveau de confidentialité standard (standard : aucunes données confidentielles 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.

13. 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.

14. 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.

15. Prise d'effet, durée, renouvellement, résiliation

La date de prise d'effet est par défaut la date de signature du devis, sauf date spécifique mentionnée dans le devis.

Les contrats sont signés pour une durée précisée au devis, et à défaut 12 mois, et sont reconduits pour la même durée par tacite reconduction, sauf en cas de rupture dans le cadre prévu au devis et/ou aux CGV/CPV.

Le contrat peut être résilié, sans motifs nécessaire, par l'une des deux parties, par courrier recommandé avec accusé de réception, au plus tard 90 jours avant sa date de fin (date anniversaire de renouvellement par tacite reconduction).

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.

16. 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

Dans le présent document, les termes, mots et expressions ci-après auront la signification suivante, sauf disposition explicite contraire :

- "Prestataire" : signifie l'Entreprise CMI SERVICES, Entreprise individuelle inscrite au RCS Salon-de-Provence (13) sous le n° SIREN 439 275 413 le 01/10/2001, N° de TVA intracommunautaire FR62439275413, dont le siège social est situé à : Allée David Guillermet, Les Cadesteaux 13127 Vitrolles (Siret 439 275 413 00029), et dont les locaux sont situés 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 Conditions Générales, et les présentes Conditions Particulières.
- 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.

1. Objet

Ce document précise les prestations et engagements du prestataire, ainsi que les engagements du client. Il précise nos engagements de confidentialité, de délais d'intervention, les modalités de commandes et d'intervention, de facturation et de règlement.

Objet général :

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 sous contrat

Les moyens de demandes d'intervention sous contrat sont :

- commande orale par téléphone au **04 42 46 75 00** (auprès de toute personne de CMI Services ou secrétariat) : **oui**
- commande écrite par Fax : **non**
- commande écrite par courrier : **oui**
- commande écrite par email : **non**
- commande écrite par message électronique via nos systèmes d'assistance à distance : **non**
- commande écrite par SMS (mini-message sur téléphone) : **non**

6. Prise d'effet, durée, renouvellement, résiliation

La date de prise d'effet est par défaut la date de signature du devis, sauf date spécifique mentionnée dans le devis.

Les contrats sont signés pour une durée précisée au devis, et à défaut 12 mois, et sont reconduits pour la même durée par tacite reconduction, sauf en cas de rupture dans le cadre prévu au devis et/ou aux CGV/CPV.

Le contrat peut être résilié, sans motifs nécessaire, par l'une des deux parties, par courrier recommandé avec accusé de réception, au plus tard 90 jours avant sa date de fin (date anniversaire de renouvellement par tacite reconduction).

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.

7. Désignation des interlocuteurs et 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 doit 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).

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...).

Le client est invité, à faire parvenir à CMI la liste des personnes « responsables » et « utilisateurs » 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)

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 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,...).

9. 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

Dans le présent contrat, les termes, mots et expressions ci-après auront la signification suivante, sauf disposition explicite contraire :

- "Prestataire" : signifie l'Entreprise CMI SERVICES, Entreprise individuelle inscrite au RCS Salon-de-Provence (13) sous le n° SIREN 439 275 413 le 01/10/2001, N° de TVA intracommunautaire FR62439275413, dont le siège social est situé à : Allée David Guillermet, Les Cadesteaux 13127 Vitrolles (Siret 439 275 413 00029), et dont les locaux sont situés 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 Conditions Générales, et les présentes Conditions Particulières.
- 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.

1. Objet

Ce document précise les prestations et engagements du prestataire, ainsi que les engagements du client. Il précise nos engagements de confidentialité, de délais d'intervention, les modalités de commandes et d'intervention, de facturation et de règlement.

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

Objet général : Dépannage informatique des problèmes d'utilisation des matériels et logiciels désignés au contrat. 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 prévue ci-après.

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,...

Le contrat est rattaché uniquement aux matériels désignés sur le devis (voir ci-dessous « matériels couverts par le contrat »), hors périphériques.

« **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. Prise d'effet, durée, renouvellement, résiliation

La date de prise d'effet est par défaut la date de signature du devis, sauf date spécifique mentionnée dans le devis.

Les contrats sont signés pour une durée précisée au devis, et à défaut 12 mois, et sont reconduits pour la même durée par tacite reconduction, sauf en cas de rupture dans le cadre prévu au devis et/ou aux CGV/CPV.

Le contrat peut être résilié, sans motifs nécessaire, par l'une des deux parties, par courrier recommandé avec accusé de réception, au plus tard 90 jours avant sa date de fin (date anniversaire de renouvellement par tacite reconduction).

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.

4. 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.

5. Tarifs et modalités de facturation

Tarif du contrat

Les prix des prestations du contrat sont précisés au devis validé par le client, ou à défaut, sont ceux en vigueur.

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. Le taux horaire de Main d'œuvre par défaut est de 85 eur HT/heure en heures ouvrées, avec une majoration en cas d'intervention en Heures Non ouvrées « HNO » (cf majorations détail des HNO dans les CGV).

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 est effectuée à périodicité mensuelle.

La facturation des prestations « hors contrat » est effectuée généralement à périodicité mensuelle.

6. Conditions de demandes d'intervention sous contrat

Les moyens de demandes d'intervention sous contrat sont :

- commande orale par téléphone (auprès de toute personne de CMI Services ou secrétariat) : **oui**
- commande écrite par Fax : **non**
- commande écrite par courrier : **oui**
- commande écrite par email : **oui**
- commande écrite par message électronique via nos systèmes d'assistance à distance : **non**
- commande écrite par SMS (mini-message sur téléphone) : **non**

7. Conditions de demandes d'intervention hors contrat

Les moyens de commandes et/ou demandes d'intervention « HORS CONTRAT » sont :

- commande orale par téléphone (auprès de toute personne de CMI Services ou secrétariat) : **oui**
- commande écrite par Fax : **non**
- commande écrite par courrier : **oui**
commande écrite par email : **oui**
- commande écrite par message électronique via nos systèmes d'assistance à distance : **non**
- commande écrite par SMS (mini-message sur téléphone) : **non**

Le client est invité, s'il le souhaite, à faire parvenir à CMI la liste des personnes ayant pouvoir de passer commande chez le client, pour des prestations ou fournitures hors contrat, sur le modèle du tableau ci-dessous.

Nom(s) de la (des) personne(s) :	Montant Maxi
- Représentant de la société / Propriétaire / Gérant / Personne en profession libérale.	Tout Montant
- Responsable désigné chez le client :	1000,00

8. 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.

9. Désignation des interlocuteurs et 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 doit 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).

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...).

Le client est invité, à faire parvenir à CMI la liste des personnes « responsables » et « utilisateurs » 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)

10. 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.

11. 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.

12. Confidentialité

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 présent contrat.

Niveau de confidentialité des données informatiques : le client déclare que ses données informatiques ont un niveau de confidentialité standard (standard : aucunes données confidentielles 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.

13. 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.

14. 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 (liste du matériel avec numéros de série correspondants).

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).

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.

15. 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 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 – DEVELOPPEMENT DE LOGICIELS ET DE SITES WEB

Dans le présent contrat, les termes, mots et expressions ci-après auront la signification suivante, sauf disposition explicite contraire :

- "Prestataire" : signifie l'Entreprise CMI SERVICES, Entreprise individuelle inscrite au RCS Salon-de-Provence (13) sous le n° SIREN 439 275 413 le 01/10/2001, N° de TVA intracommunautaire FR62439275413, dont le siège social est situé à : Allée David Guillermet, Les Cadesteaux 13127 Vitrolles (Siret 439 275 413 00029), et dont les locaux sont situés 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 Conditions Générales, et les présentes Conditions Particulières.

- « SAV » désigne le service de garantie sur le matériel, limité au changement de pièce défectueuse. Le prix des pièces de remplacement et la livraison sont inclus. La Main d'œuvre et déplacements sont inclus ou pas selon le niveau de service.

- 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.

1. Système 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

Dans le présent contrat, les termes, mots et expressions ci-après auront la signification suivante, sauf disposition explicite contraire :

- "Prestataire" : signifie l'Entreprise CMI SERVICES, Entreprise individuelle inscrite au RCS Salon-de-Provence (13) sous le n° SIREN 439 275 413 le 01/10/2001, N° de TVA intracommunautaire FR62439275413, dont le siège social est situé à : Allée David Guillermet, Les Cadesteaux 13127 Vitrolles (Siret 439 275 413 00029), et dont les locaux sont situés 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 Conditions Générales, et les présentes Conditions Particulières.

- « SAV » désigne le service de garantie sur le matériel, limité au changement de pièce défectueuse. Le prix des pièces de remplacement et la livraison sont inclus. La Main d'œuvre et déplacements sont inclus ou pas selon le niveau de service.

- 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.

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.

1. Licence

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

Dans le présent contrat, les termes, mots et expressions ci-après auront la signification suivante, sauf disposition explicite contraire :

- "Prestataire" : signifie l'Entreprise CMI SERVICES, Entreprise individuelle inscrite au RCS Salon-de-Provence (13) sous le n° SIREN 439 275 413 le 01/10/2001, N° de TVA intracommunautaire FR62439275413, dont le siège social est situé à : Allée David Guillermet, Les Cadesteaux 13127 Vitrolles (Siret 439 275 413 00029), et dont les locaux sont situés 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 Conditions Générales, et les présentes Conditions Particulières.

- « SAV » désigne le service de garantie sur le matériel, limité au changement de pièce défectueuse. Le prix des pièces de remplacement et la livraison sont inclus. La Main d'œuvre et déplacements sont inclus ou pas selon le niveau de service.

- 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.

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 re configuration 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 sous contrat sont :

- commande orale par téléphone (04 42 46 75 00) : **oui**
- commande écrite par email (tech@cmi-services.info) : **oui**
- commande écrite par courrier : **oui**
- commande écrite par Fax : **non**
- commande écrite par message électronique via nos systèmes d'assistance à distance : **non**
- commande écrite 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. Désignation des interlocuteurs et 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.

6. Confidentialité

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 présent contrat.

Niveau de confidentialité des données informatiques : le client déclare que ses données informatiques ont un niveau de confidentialité standard (standard : aucunes données confidentielles 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.

7. 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.

8. 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 TELE-MAINTENANCE INFORMATIQUE

Dans le présent document, les termes, mots et expressions ci-après auront la signification suivante, sauf disposition explicite contraire :

- "Prestataire" : signifie l'Entreprise CMI SERVICES, Entreprise individuelle inscrite au RCS Salon-de-Provence (13) sous le n° SIREN 439 275 413 le 01/10/2001, N° de TVA intracommunautaire FR62439275413, dont le siège social est situé à : Allée David Guillermet, Les Cadesteaux 13127 Vitrolles (Siret 439 275 413 00029), et dont les locaux sont situés 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 Conditions Générales, et les présentes Conditions Particulières.
- 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.

1. Objet

Ce document précise les prestations et engagements du prestataire, ainsi que les engagements du client. Il précise nos engagements de confidentialité, de délais d'intervention, les modalités de commandes et d'intervention, de facturation et de règlement.

La validation du devis implique la validation de nos conditions générales et particulières de vente.

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

Objet général : Dépannage informatique des problèmes d'utilisation des matériels et logiciels désignés au contrat. 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.

Sont exclus du contrat :

- 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,...

Le contrat est rattaché uniquement aux matériels désignés sur le contrat ci-dessous, hors périphériques.

« 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. Prise d'effet, durée, renouvellement, résiliation

La date de prise d'effet est par défaut la date de signature du devis, sauf date spécifique mentionnée dans le devis.

Les contrats sont signés pour une durée précisée au devis, et à défaut 12 mois, et sont reconduits pour la même durée par tacite reconduction, sauf en cas de rupture dans le cadre prévu au devis et/ou aux CGV/CPV.

Le contrat peut être résilié, sans motifs nécessaire, par l'une des deux parties, par courrier recommandé avec accusé de réception, au plus tard 90 jours avant sa date de fin (date anniversaire de renouvellement par tacite reconduction).

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.

4. 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.

5. Tarifs et modalités de facturation

Tarif du contrat

Les prix des prestations du contrat sont précisés au devis validé par le client, ou à défaut, sont ceux en vigueur.

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. Le taux horaire de Main d'œuvre par défaut est de 85 eur HT/heure en heures ouvrées, avec une majoration en cas d'intervention en Heures Non ouvrées « HNO » (cf majorations détail des HNO dans les CGV).

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 est effectuée à périodicité mensuelle.

La facturation des prestations « hors contrat » est effectuée généralement à périodicité mensuelle.

6. Conditions de demandes d'intervention sous contrat

Les moyens de demandes d'intervention sous contrat sont :

- commande orale par téléphone (auprès de toute personne de CMI Services ou secrétariat) : **oui**
- commande écrite par Fax : **non**
- commande écrite par courrier : **oui**
- commande écrite par email : **oui**
- commande écrite par message électronique via nos systèmes d'assistance à distance : **non**
- commande écrite par SMS (mini-message sur téléphone) : **non**

7. Conditions de demandes d'intervention hors contrat

Les moyens de commandes et/ou demandes d'intervention « HORS CONTRAT » sont :

- commande orale par téléphone (auprès de toute personne de CMI Services ou secrétariat) : **oui**
- commande écrite par Fax : **non**
- commande écrite par courrier : **oui**
- commande écrite par email : **oui**
- commande écrite par message électronique via nos systèmes d'assistance à distance : **non**
- commande écrite par SMS (mini-message sur téléphone) : **non**

Le client est invité, s'il le souhaite, à faire parvenir à CMI la liste des personnes ayant pouvoir de passer commande chez le client, pour des prestations ou fournitures hors contrat, sur le modèle du tableau ci-dessous.

Nom(s) de la (des) personne(s) :	Montant Maxi
- Représentant de la société / Propriétaire / Gérant / Personne en profession libérale.	Tout Montant
- Responsable désigné chez le client :	1000,00

8. 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.

9. Désignation des interlocuteurs et 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 doit 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).

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...).

Le client est invité, à faire parvenir à CMI la liste des personnes « responsables » et « utilisateurs » 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)

10. 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.

11. 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.

12. Confidentialité

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 présent contrat.

Niveau de confidentialité des données informatiques : le client déclare que ses données informatiques ont un niveau de confidentialité standard (standard : aucunes données confidentielles 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.

13. 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.

14. 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).

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).

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.

15. 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 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.

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

ARTICLE 1 - OBJET

Les présentes Conditions Particulières de Ventes (ci-après « CPV ») s'appliquent aux Services commercialisés et exploités par CMI SERVICES (ci-après « CMI »), opérateur français dans le domaine des télécommunications, déclaré auprès de l'ARCEP, et régissent l'usage des Services. Les présentes CPV sont indissociables des Conditions Particulières (ci-après « CP ») de chaque Service souscrit par le Client.

Ces CPV 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.

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 souscrit par le 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.

Réseau : Réseau de radiotéléphonie mobile de deuxième génération (GSM, GPRS, EDGE), de troisième génération (UMTS, également appelé 3G) et son évolution (HSDPA, également appelé 3G+), de 4ème et 5ème génération (4G, 5G), exploité par un Opérateur national (SFR ou autre) et permettant la fourniture du Service CMI. Les CP indiquent l'Opérateur sur lequel s'appuie CMI le cas échéant.

Services : Services de télécommunications et produits commercialisés par CMI.

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 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.

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

ARTICLE 3 - DOCUMENTS CONTRACTUELS

Le Contrat de Service est constitué par ordre de priorité croissante : des présentes CPV ; des CP des Services concernés ; du Bon de Commande ou du Devis signé physiquement ou électroniquement (« clic mail ») ; le cas échéant, de la Proposition Commerciale, du catalogue des offres et de la fiche tarifaire. 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 CP.

ARTICLE 4 - SOUSCRIPTION DU CONTRAT DE SERVICE

4.1. Justificatifs : CMI se réserve le droit de demander au Client tout justificatif et notamment de justifier de son identité par la fourniture à CMI 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 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 CP de Services 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 CP associées aux Services souscrits.

4.3. Conditions de souscription : CMI 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 au titre d'un autre Contrat ;
- la fourniture de tous les justificatifs demandés par CMI ;
- 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 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 ou auprès de l'un de ses distributeurs agréés, apporteurs, revendeurs ou espaces agréés.

4.5. 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 télécopie ou le cas échéant, 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 donne mandat à ce dernier pour effectuer toute modification. En conséquence, les Conditions Particulières de Vente et les CP en vigueur au jour de la modification (disponibles sur www.cmi-services.info) trouveront également plein effet.

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

4.7. Défaits de déclaration : Si le Client a omis de faire état de l'existence de dettes préalables à l'égard de CMI ou si le Client a effectué des déclarations inexactes lors de la souscription du Contrat, CMI 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 pour le compte du Client, à quelque titre que ce soit.

4.8. Refus de vente : CMI 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.

ARTICLE 5 - DURÉE DU CONTRAT DE SERVICE

Le Contrat de Service est conclu pour une durée indéterminée à compter de l'activation du Service, sauf s'il est prévu une durée minimale d'engagement, suivant les CP du Service souscrit par le Client ou mention portée au Bon de Commande ou au devis valant bon de commande. Le Contrat de Service pour lequel une durée minimale d'engagement est prévue sera reconduit par tacite reconduction pour de nouvelles périodes d'engagement de durées identiques à la durée initiale.

ARTICLE 6 - GARANTIE

6.1. CMI 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.

6.2. CMI 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.

6.3. 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 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. Toute somme déposée entre les mains de CMI ne porte aucun intérêt avant la mise en demeure de restitution.

6.4. 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 (notamment du fait de l'acquisition de matériels de radiotéléphonie). Tant que l'avance sur consommations n'est pas encaissée par CMI, le Client reconnaît que son abonnement ne pourra pas prendre effet dans les conditions de l'article 4 des présentes.

6.5. 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.

ARTICLE 7 - TARIFS ET RÉVISION DE PRIX

7.1. 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.

7.2. CMI 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. Toute baisse générale de tarifs pourra être réalisée par CMI sans délai particulier. Lorsqu'une remise particulière aura été accordée, la tarification initiale pourra être à nouveau appliquée par CMI. En cas de hausse des tarifs, ceux-ci seront communiqués au Client au minimum un (1) mois avant leur entrée en vigueur, par tous moyens.

ARTICLE 8 - PAIEMENT, ENCOURS ET FACTURATION

8.1. Le paiement des Services s'effectue par prélèvement automatique, chèque ou par débit sur une carte bancaire à date d'émission de facture pour les clients professionnels, ou dans un délai de 15 (quinze) jours à compter de la date d'émission pour les Clients particuliers. Pour tout autre mode de paiement, et notamment par mandat administratif, le paiement des Services s'effectue à date d'échéance de facture.

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

8.2. Mandat de prélèvement : Conformément aux dispositions légales relatives à l'application des normes européennes bancaires, CMI, en tant que créancier, a mis en place le prélèvement paneuropéen SEPA. CMI attribuera au Client une référence unique de mandat (RUM), qui lui sera communiqué sur ses factures. 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, ou par courrier à CMI. 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 continuera de débiter le compte du Client conformément à l'autorisation donnée par le Client et aux présentes CPV. Le client autorise expressément CMI à effectuer le premier prélèvement SEPA à signature du mandat de prélèvement SEPA.

8.3. Seuil d'encours : en fonction du profil du Client et du nombre de lignes souscrites, CMI 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. En cas de dépassement de son seuil d'encours par le Client, CMI 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.

8.4. Les factures sont établies mensuellement, à la date anniversaire de l'activation du premier Service CMI. Néanmoins, CMI se réserve la faculté de n'émettre qu'une facture bimestrielle si le faible niveau de consommation du Client le justifie.

8.5. Les services seront facturés au plus tard trois (3) mois après la validation de la commande du Client par CMI. CMI 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.

8.6. 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. Les frais divers liés à un défaut de paiement des sommes dues en vertu du Contrat de Service seront également facturés.

8.6.1. Clients Professionnels : ces pénalités sont calculées sur une base annuelle égale à 12% aussi longtemps que supérieur à trois fois le taux d'intérêt légal ou à trois fois le taux d'intérêt légal toutes les fois et aussi longtemps que le taux décrit précédemment est inférieur à trois fois le taux d'intérêt légal et au paiement d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de 40 (quarante) euros. A défaut de règlement sous 8 (huit) jours 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 se réserve en tout état de cause la possibilité de préserver ses intérêts par la voie de saisies conservatoires.

8.6.2. Clients Particuliers : à compter d'un email de relance demeuré sans effet, les sommes restantes dues à CMI 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.

8.7. Unicité des relations contractuelles : les créances dues par le Client au titre d'un Contrat souscrit auprès de CMI peuvent être reportées sur tout autre Contrat.

ARTICLE 9 - CONTESTATIONS

9.1. 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. La contestation élevée par le Client à l'encontre de la facture ne peut en aucun cas le dispenser de son paiement. 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.

9.2. La facturation du Client est établie à partir des données enregistrées systématiquement et de manière inaltérable sur les supports informatiques de CMI. Ces supports informatiques sont conservés par CMI 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 font foi de l'utilisation, de la durée et de la destination des appels par le Client jusqu'à preuve du contraire. CMI tient à la disposition du Client ces éléments (détail des communications et éléments sur les prestations facturées au titre du Contrat de Service).

9.3. CMI (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 (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 10 - ENGAGEMENTS ET RESPONSABILITÉ DE CMI

10.1. CMI s'engage à apporter toute la compétence et le soin nécessaires à la fourniture des Services et à mettre en oeuvre toutes les dispositions nécessaires afin d'assurer les Services de manière permanente et continue.

10.2. GTR : Pour certains Services, CMI 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 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 18h00 hors jours fériés, en dehors des périodes de maintenance et sous réserve de règlement des factures CMI 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 nos services. L'ouverture du ticket d'incident s'effectue par téléphone.

En cas de non-respect du temps de rétablissement, CMI 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. 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 le montant des pénalités correspondantes. Ce montant sera déduit par CMI de la prochaine facture du Client.

L'application de cette GTR sera spécifiée dans les CP des Services concernés.

10.3. Catalogue des offres : pour certains Services, CMI s'engage contractuellement vis à vis de ses Clients sur un ensemble de garanties figurant en annexe du (ou sur le) Bon de Commande signé par le Client.

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

10.5. La responsabilité de CMI 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 disponibles sur demande et/ou site www.cmi-services.info pour la mise en oeuvre 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,
- de difficultés exceptionnelles et, en particulier, de l'existence de contraintes particulières ou de la nécessité de mettre en oeuvre des moyens spéciaux (tel que : accès réglementé, interdiction de passage, obstacles naturels, configurations architecturales non accessibles par des moyens usuels) non imputables à CMI,
- 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,
- 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 par l'Arcep ou tout autre organisme réglementaire,
- d'un cas de force majeure ou cas fortuit, tels que définis aux présentes.

Lorsque la responsabilité de CMI est engagée à la suite d'une faute de sa part, la réparation ne s'applique qu'aux seuls dommages directs, personnels et certains que le Client a subis, à l'exclusion expresse de la réparation de tous dommages et/ou préjudices indirects et immatériels, tels que les préjudices commerciaux, les pertes d'exploitation et de chiffre d'affaires, les pertes de données.

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

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 une adresse email valide qui servira de contact principal pour toutes les communications de CMI vers le Client.

11.3. Le Client s'engage à communiquer à CMI 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 ou adresse email.

11.4. Il est de la responsabilité du Client de ne pas communiquer des informations inexactes à CMI, 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 ou déclarations

inexactes lors de la souscription du Contrat de Service), CMI 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 le département et la commune sur laquelle il se situe. De ce fait, CMI 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 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, 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 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 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 relatives à la sécurisation des installations recommandant 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 disponible sur demande,

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 fournis par CMI, 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, 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 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 en se connectant sur le formulaire « Contact » du site www.cmi-services.info. Le Client est responsable des conséquences pécuniaires d'une utilisation frauduleuse ou abusive des identifiants, codes d'accès ou lignes fournis par CMI 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 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 ou à d'autres utilisateurs de l'Internet. Le Client s'engage notamment à respecter les règles déontologiques - disponibles sur demande - relatives aux services télématiques.

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

11.12. 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 :

à restituer le matériel loué ou mis à disposition dans les conditions prévues aux CP.

à cesser l'utilisation des services mis à disposition dans l'heure suivant une demande dans ce sens provenant de CMI.

Si les matériels ne sont pas retournés ou si les services continuent à être utilisés après ces délais, CMI 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 et devra les restituer en bon état. Dans le cas contraire, le matériel sera facturé au tarif en vigueur ou le cas échéant dans les termes et conditions prévus dans les CP.

ARTICLE 12 - SUSPENSION, RÉSILIATION & CESSION

12.1. Suspension ou interruption des Services : CMI se réserve le droit de suspendre totalement ou partiellement (l'accès aux numéros d'urgence étant toujours possible) et sans préavis, 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.

En cas de suspension des Services supérieure à 2 (deux) mois, CMI se réserve le droit de résilier le présent Contrat par l'envoi d'un email notifiant de cette résiliation.

Dans les cas visés au présent article, le Client reste tenu aux obligations de l'article 11.1. des présentes CPV.

12.2. Résiliation

12.2.1. Conditions de résiliation : Le Client Professionnel peut résilier le Contrat de Service par lettre recommandée avec accusé de réception, Les Clients Professionnels et Particuliers peuvent résilier le Contrat de Service, pour les Services de ligne Téléphonique uniquement, 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 inactifs, et par voie de conséquence, inéligibles à la portabilité les 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, le Client donne mandat à ce revendeur pour effectuer la résiliation pour son compte. Toute demande de résiliation prendra effet à date d'anniversaire du mois M+1 pour le(s) Contrat(s) de Service(s) conclu(s) pour une durée indéterminée et à la date de fin d'engagement pour le(s) Contrat(s) de Service(s) conclu(s) avec une durée d'engagement.

Par ailleurs, dans le cas de Contrat(s) conclu(s) avec une durée d'engagement, le Client pourra résilier le Contrat de Service en respectant les préavis ci-après :

- un préavis de trois (3) mois avant la date de fin de la première période d'engagement,
- un préavis d'un (1) mois, avant le terme de chaque période annuelle d'engagement dans le cadre de la tacite reconduction. Dans le cas où le Contrat de Service serait résilié avant la date de fin d'engagement, le Client sera tenu au paiement du montant dû au titre de la fraction non échue de la période d'engagement du Contrat de Service.

Dans le cas de Contrat(s) conclu(s) à durée indéterminée, le client pourra résilier à tout moment son contrat sans avoir à respecter un délai de préavis, toutefois, toute demande de résiliation prendra effet à date d'anniversaire du mois M+1.

12.2.2. Aucune résiliation ne saurait intervenir entre la date de souscription du présent Contrat de Service, et la date d'activation du Service.

12.2.3. Résiliation des Services : les options étant souscrites sur un Service donné et pour une durée indéterminée sauf CP, la résiliation du Service portant l'option entraînera la résiliation de cette dernière.

12.2.4. Transfert de Contrat de Service : Dans le cadre d'une continuité de Services, CMI se réserve le droit d'effectuer le transfert de ses Clients vers toute autre Société de Commercialisation de Services ou tout Opérateur de son choix, ayant reçu l'agrément de CMI. Le Client ne pourra alors se prévaloir de ce transfert pour résilier son Contrat de Service.

12.2.5. Le Contrat de Service peut être résilié par CMI sans délai ni préavis sauf disposition contraire prévue aux présentes et sans que le Client ne puisse prétendre à une quelconque indemnisation, dans les cas suivants :

- défaut de déclaration ou fausse déclaration du Client concernant le Contrat de Service après mise en demeure restée infructueuse,
- manquement du Client à une quelconque de ses obligations contractuelles,
- non-paiement total ou partiel des sommes dues après mise en demeure restée sans effet,
- 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,
- résiliation et/ou modifications substantielles des relations contractuelles entre CMI et les autres opérateurs,
- perte des autorisations d'exploitation du réseau,
- en cas d'utilisation inappropriée ou abusive d'une offre de Service comprenant des communications illimitées,
- contestation par CMI de l'usage non conforme du Service tel qu'il est décrit dans les Conditions Particulières.

12.3. Cession : Le présent Contrat de Service 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 de CMI. CMI peut céder, transférer ou apporter à un tiers sous une forme quelconque, les droits et obligations nés du Contrat de Service.

ARTICLE 13 – MODIFICATIONS CONTRACTUELLES

CMI informera le Client de toute modification des présentes CPV et des CP ou des conditions tarifaires un (1) mois avant sa prise d'effet, par courrier électronique à l'adresse fournie par le Client lors de la souscription ou par tout autre moyen (sms, courrier, etc.). La nouvelle version des CPV et des CP sera publiée sur www.cmi-services.info.

Le Client qui n'accepte pas les modifications contractuelles pourra résilier le Contrat de Service par dérogation aux conditions de l'article 12.2 dans un délai d'un (1) mois à compter de la notification des modifications contractuelles, cette résiliation sera alors

effective la veille de la mise en oeuvre desdites modifications contractuelles. Toutefois, sous réserve de la législation en vigueur, le droit de résiliation prévu ci-dessus n'est ouvert au Client que dans la mesure où les modifications contractuelles portent sur des éléments substantiels dudit Contrat de Service et non sur des modifications mineures ou dues à des nouvelles contraintes législatives ou réglementaires ou imposées par des Autorités. Au terme de ce délai, le Client comprend et accepte que son utilisation continue des Services constitue une acceptation des CPV et CP de Services modifiées.

ARTICLE 14 - FORCE MAJEURE

Outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence de la Cour de Cassation, 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 restrictions légales à la fourniture de services de télécommunications, et de façon générale, les événements ayant nécessité l'application de plans locaux ou nationaux de maintien de la continuité des services de télécommunications, et tout autre événement force majeure ou cas fortuit au sens de l'article 1148 du Code Civil.

ARTICLE 15 – PROPRIÉTÉ, MANDAT ET PORTABILITÉ

Le Client certifie être titulaire des lignes pour lesquelles il souscrit aux Services CMI, bénéficiaire d'un abonnement au service téléphonique d'un opérateur et mandater CMI et ses prestataires techniques pour mener en son nom et pour son compte auprès des opérateurs, toutes les étapes nécessaires à la mise en oeuvre 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 oeuvre 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 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 - CONTROLE ANTI FRAUDE

Sans objet.

ARTICLE 17 - INFORMATIQUE, LIBERTÉ ET CONFIDENTIALITÉ

En application de la Loi « Informatique et Liberté » n° 7817 du 6 janvier 1978 le Client dispose d'un droit individuel d'accès et de rectification relatif aux données le concernant ainsi que d'un droit d'opposition, dans les conditions prévues par la délibération CNIL n°80-10 du 1er avril 1980. CMI se réserve cependant 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. Sauf opposition du Client (par courrier à l'adresse indiquée sur le Bon de Commande), CMI peut communiquer les informations concernant le Client à des instituts de sondage, d'étude de marché et/ou à des sociétés partenaires dans le cadre d'opérations commerciales.

A tout moment, le Client peut modifier ses coordonnées. Celui-ci est en droit de demander sa suppression du fichier clients de CMI. 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 de contacter le Client pour le suivi de sa commande. L'adresse mail du Client permet à CMI 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.

Le Client est informé que l'utilisation d'un service de localisation nécessite le traitement par CMI 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.

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. Le Client accepte donc que cette donnée soit enregistrée et reproduite sur un support informatique choisi par CMI, moyens dont il reconnaît la valeur probante.

ARTICLE 19 – INDÉPENDANCE DES CLAUSES

Si des stipulations des présentes CPV se révélaient nulles ou sans objet, les autres stipulations demeurent inchangées et continuent à s'appliquer comme si les stipulations nulles et sans objet n'y figuraient plus.

ARTICLE 20 - LOI APPLICABLE ET CLAUSE ATTRIBUTIVE DE COMPÉTENCE

LA LANGUE DES ÉCHANGES ET DU CONTRAT EST LE FRANCAIS. LA LANGUE UTILISÉE DURANT LES RELATIONS PRÉCONTRACTUELLES ET CONTRACTUELLES EST LE FRANCAIS. LE CONTRAT DE SERVICE EST RÉDIGÉ EN FRANCAIS ET EST RÉGI PAR LA LOI FRANÇAISE. TOUT DIFFÉREND RELATIF A LA FORMATION, L'EXÉCUTION OU L'INTERPRÉTATION DU CONTRAT DE SERVICE ET EN PARTICULIER DES PRÉSENTES CPV RELÈVE DE LA COMPÉTENCE EXCLUSIVE DU TRIBUNAL DE COMMERCE DE MARSEILLE LORSQUE LE COCONTRACTANT EST UN COMMERÇANT. CETTE DISPOSITION EST APPLICABLE MÊME EN CAS DE DEMANDE INCIDENTE, D'APPEL EN GARANTIE OU EN CAS DE PLURALITÉ DE DÉFENDEURS.

CONDITIONS PARTICULIERES DE SERVICES V1.16/1610

Les présentes Conditions Particulières (ci-après « CP ») de chaque Service souscrit par le Client sont indissociables des Conditions Particulières de Vente (« CPV »).

SERVICE DE TELEPHONIE FIXE

ARTICLE 1 - DESCRIPTION DU SERVICE

Dans le cadre du Service de téléphonie, CMI 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 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 choisira pour le compte du Client le meilleur accès possible et le Service est proposé sous réserve d'éligibilité et de compatibilité technique.

CMI 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 la grille tarifaire en vigueur au moment de la souscription.

Dans le cadre du Service de téléphonie, CMI propose à ses Clients de souscrire à une tranche de numéros. Pour les Clients qui y souscrivent, CMI s'engage à réserver l'ensemble des numéros de la tranche pendant toute la durée du Contrat de Service. CMI pourra facturer au Client les numéros réservés non utilisés, 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'affectaire ou pour lequel il dispose d'une autorisation expresse de l'affectaire du numéro. En cas de non-respect de cette règle, CMI 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 120 minutes.

Dans le cadre du Service de Téléphonie, CMI peut fournir des numéros géographiques (01, 02, 03, 04 et 05) ou VoIP (09), ou encore des numéros internationaux.

Dans le cadre des offres de téléphonie fixes sur IP, l'accès au Service de téléphonie est subordonné à ce que le Client dispose d'un accès Internet.

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. En cas d'utilisation abusive d'un forfait illimité, CMI 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 180€HT par ligne.

Peut être considéré comme abusif 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, les appels sont illimités depuis les lignes fixes bénéficiant d'un abonnement CMI adapté vers les mobiles de l'entreprise bénéficiant d'un forfait mobile actif chez CMI, sous réserve de souscription de l'option, valable au plus tard le lendemain de la portabilité.

Lors de l'activation des offres, les appels sortants vers certaines destinations sont bloqués afin de prévenir de sur-consommations involontaires. 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.

Afin de bénéficier de forfaits illimités (vers fixes France, fixes France + mobile France, fixe F. + mobile F. + certaines destinations hors France), le client doit commander au minimum 2 forfaits par site et les comptes Libre « à la consommation » ne pourront pas excéder plus de 10% du nombre total de comptes souscrits sur le site.

1.2. Offres Centrex (ou Communications Unifiées ou téléphonie IP CMI) : 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 sont proposées avec ou sans durée d'engagement.

1.2.3. Option supervision : 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 fourni par CMI. Dans ce cadre, CMI 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.

1.2.4. Option enregistrement d'appels : 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 fourni par CMI. Dans ce cadre, CMI 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. En activant l'option, le Client donne pour instruction à CMI d'enregistrer les appels entrants et/ou sortants de tout ou partie de ses lignes, de stocker les enregistrements au format mp3 et de fournir un accès à ces fichiers en son nom.

Les fichiers d'enregistrements sont conservés dix (10) ans cependant CMI se réserve le droit de supprimer les fichiers après une durée de 12 mois en cas de contrainte technique.

L'espace de stockage mis à disposition dans le cadre de l'option ne permet pas au Client de stocker d'autres fichiers que les enregistrements d'appels. La capacité de stockage de l'espace mis à disposition du Client dépend du nombre d'options activées. Si le Client vient à dépasser cette capacité de stockage, de l'espace additionnel lui sera facturé automatiquement en complément, au tarif en vigueur. Le Client autorise CMI 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.

CMI 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 est propre au Client, et ce dernier s'assure de maintenir un niveau de sécurité suffisant. CMI décline toute responsabilité en cas d'un accès non autorisé

CMI n'est en aucun cas responsable des fichiers stockés, ou de leur contenu, ni des actions menées par le client sur les fichiers (CMI décline notamment toute responsabilité dans le cas où le client supprime un fichier de son espace de stockage, étant entendu que CMI ne pourra le récupérer)

L'option d'enregistrement de stockage est disponible en France métropolitaine uniquement. CMI pourra en restreindre l'accès depuis d'autres régions.

A tout moment, CMI peut modifier ou supprimer le Service, tout ou en partie.

Absence de garantie : CMI ne garantit pas et ne déclare pas que le Service fonctionnera de manière ininterrompue, ni qu'il sera exempt d'erreurs, ni que les défauts seront corrigés.

Absence de responsabilité : dans la mesure prévue par la loi, CMI n'aura aucune responsabilité envers le client ou tout utilisateur en cas de dommages, y compris, notamment de dommages directs, indirects, incidents, ou consécutifs, ou de dommages basés sur des manques à gagner ou pertes de chiffre d'affaires (réels ou anticipés), pertes d'utilisation, perte d'activité ou pertes, dommages ou corruptions des données, quelles que soient les conditions de survenance des dommages, qu'il s'agisse de responsabilité contractuelle ou légale, que la responsabilité résulte d'un manquement à une obligation légale, ou d'une fausse déclaration ou de tout autre fondement, que cette perte ou ce dommage ait été prévisible ou envisageable par le client ou par CMI.

Accès de CMI aux données du Client : les données du Clients sont celles fournies et/ou renseignées par le clients et/ou ses utilisateurs dans le cadre de l'Utilisation du Service. Le Client reconnaît et accepte que son utilisation de la plateforme CMI peut être supervisée par CMI qui pourra accéder à ses données.

Traitement des données du Client : le Client reconnaît en acceptant les présentes Conditions, autoriser CMI à traiter ses données conformément à ses accords avec CMI relativement à la fourniture du Service. Le traitement des données du Client par CMI est limité à l'exécution par CMI de ses obligations en application du contrat qui le lie au Client dans le cadre de la mise à disposition du Service. CMI s'interdit toute autre utilisation des données du Client sans avoir obtenu son accord préalable et écrit à un tel traitement.

Restitution des données du Client : le Client dispose d'un délai de trente (30) jours suivant la date effective de la résiliation de son abonnement à CMI pour demander la restitution de ses données, hors données qui auraient pu être modifiées par CMI en dehors de la Plateforme, sous la forme choisie par CMI. En l'absence d'une telle demande de restitution par le Client dans ce délais, CMI ne sera tenue à aucune obligation de sauvegarde des données du Client.

Droits de propriété : Sous réserve des droits limités expressément concédés dans le cadre des présentes, CMI se réserve tous les droits, titres et intérêts sur la Plateforme et le Service, y compris les droits de propriété intellectuelle afférents. La Plateforme et le Service sont considérés comme une information confidentielle de CMI et le Client s'interdit de l'utiliser ou de la divulguer à un tiers d'une manière non conforme aux présentes Conditions.

Divulgaration obligatoire : Si le Client ou CMI avait l'obligation légale de divulguer des informations confidentielles de l'autre partie, il conviendra de fournir à l'autre partie une notification préalable de cette divulgation obligatoire précisant à minima l'autorité à l'origine de la demande et l'objet de la demande de divulgation (dans la mesure où la loi le permet) ainsi qu'une assistance raisonnable, aux frais de l'autre partie, si l'autre partie souhaite contester la divulgation.

1.3. Offres SIP Trunking (Accès Téléphonique IP ou Comptes SIP) : dans le cadre des offres SIP Trunking, un accès « T0 ou T2 IP » est livré au Client, étant entendu 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 sont non 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 (dans ce cas, offre sur accès Tiers).

Dans le cadre des offres d'Accès Téléphoniques IP, le Client a bien noté que l'accès 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 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 180 € HT par canal.

Les conditions de fourniture de l'accès dépendent des CP de l'offre de Service Internet CMI. Le dimensionnement des accès de l'offre sur DSL CMI est fait pour le Codec G729.

1.3.1. Option IP HD (ou Pack HD SIP) : l'option comprend la mise à disposition d'un accès CMI (sous réserve d'éligibilité, accès SDSL dédié voix pour les sites de plus de 2T0, dimensionnement effectué sur la base du Codec G722) ainsi que de forfaits de communications comme spécifié sur le Bon de Commande.

L'option est disponible uniquement sur le matériel certifié. La disponibilité de la qualité audio HD est liée au type de l'IPBX et postes installés et à leur paramétrage.

1.4. Services de fax : CMI 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. CMI Fax / Fax par mail : CMI 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 à CMI la bonne adresse mail pour la configuration de la réception de ses fax.

L'imprimante virtuelle CMI (PC-to-Fax) permet d'envoyer des fax à partir du PC. Le logiciel d'envoi est compatible avec les systèmes d'exploitation Windows 2000, XP et Vista. Le Client peut recevoir ou émettre simultanément 2 fax maximum.

1.4.2. Fax IP : l'offre Fax IP de CMI permet le raccordement d'un fax analogique au réseau CMI par le biais du protocole T38. Le bon fonctionnement du fax n'est pas garanti par CMI.

1.5. Présélection (offre Transparence) : l'offre permet à CMI d'acheminer les appels sortants passés par le Client à l'aide d'une ligne téléphonique sur le réseau téléphonique CMI 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. Pour être présélectionné, le Client doit communiquer à CMI 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 oeuvre 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 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 fournit, en fonction de l'offre choisie par le client :

- une ligne analogique isolée (création de nouvelle ligne ou portabilité d'une ligne existante)
- un groupement de lignes analogiques (création de nouveau groupement ou portabilité d'un groupement existant)
- un accès de base isolé (création de nouvel accès de base ou portabilité d'un accès de base existant)
- un groupement d'accès de base (création de nouveau groupement ou portabilité d'un groupement existant)

Il est entendu que dans le cas d'une reprise d'une offre existante, CMI 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) quelles que soient les informations figurant sur le Bon de Commande CMI. CMI appliquera ainsi les conditions tarifaires correspondant à la reprise effectuée et ne pourra pas être tenu responsable d'une différence entre la facturation réelle et celle prévue au Bon de Commande si ce dernier ne comprend pas tous les éléments de la reprise.

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 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 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 :

- < 3 mètres (configuration non complexe) : inclus
- > 3 mètres : sur devis

Les tarifs indiqués ci-dessus 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 revente 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 afin d'éviter une rupture de service.

Tout rendez-vous fixé par CMI (directement ou par un de ses sous-traitants, France Télécom en particulier) non honoré par le client sans avoir prévenu CMI 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 au courant 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 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– fourni par CMI) :

Le Client s'engage à respecter les termes et conditions suivants :

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.

Il lui est interdit de modifier ou d'altérer les marques.

Le logiciel est la propriété exclusive de CMI et/ou de ses fournisseurs.

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

La responsabilité de CMI ne saurait être engagée pour tous dommages et/ou préjudices indirects et immatériels, tels que les préjudices commerciaux, les pertes d'exploitation et de chiffres d'affaires, les pertes de données.

Le Client ne peut pas distribuer de matériel pré-installé avec le Logiciel dans une autre zone que celle autorisée par CMI.

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

»»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 est limitée au coût du matériel. Dans le cas où le logiciel est fourni seul à l'Utilisateur, la responsabilité de CMI 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.

»»La responsabilité de CMI ne saurait être engagée pour tous dommages et/ou préjudices indirects et immatériels, tels que les préjudices commerciaux, les pertes d'exploitation et de chiffres d'affaires, les pertes de données.

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 sur un accès fourni par CMI. Dans ce cadre, CMI 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.

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 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. 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, et en conséquence, ne pourra(ont) être récupéré(s) ultérieurement par le 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) numéros(s) à porter par site et la mise en oeuvre de la portabilité du(des) numéro(s) utilisé(s) au titre dudit(desdits) contrat(s) ;

choisir l'opérateur de boucle locale CMI, 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 ;

avoir donné mandat à CMI, 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 oeuvre 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 oeuvre 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 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 250 eur HT par dossier de portabilité.

ARTICLE 3 - ACTIVATION

Les délais d'activation sont donnés à titre indicatif, CMI ne s'engage sur aucun délai.

Dans l'attente de l'activation des Services, CMI se réserve le droit d'activer le Service Transparence (présélection) au Client pour la prise en charge de ses communications. Le Service Transparence sera résilié automatiquement et sans frais à l'activation du Service souscrit par le Client. 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 de téléphonie fixe IP associée à un matériel commandé par le Client auprès de CMI 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 conformément à l'article 4.9 des CPV.

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 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. Quand la migration de l'offre est faite par le Client directement sur son espace utilisateur, la migration sera effective à sa prochaine date anniversaire.

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 IP sans période initiale d'engagement, le Client se verra facturé de frais de résiliation forfaitaires de 150€HT par ligne.

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 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, il est de la responsabilité du Client d'informer CMI du nombre de lignes dont il dispose déjà sur son site (même adresse).

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

ARTICLE 8 - INSCRIPTION AUX ANNUAIRES

A l'activation des Services, le client notifiera par email à CMI 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. A 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. Chaque demande de modification de la parution sera prise en compte sous un délai propre à chaque éditeur d'annuaire ; CMI 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 fournit un accès Internet. Le Service est proposé sous réserve d'éligibilité et de compatibilité technique.

1.1. Services d'accès Internet

CMI 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. Cet accès permet au Client de connecter un équipement d'accès (modem) au réseau de CMI 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. Le Client s'engage à fournir à CMI 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 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 pour mener en son nom et pour son compte auprès de France Télécom toutes les étapes nécessaires à la mise en oeuvre du dégroupage (partiel ou total) et le Client reconnaît avoir été informé que la mise en oeuvre du dégroupage entraînera la résiliation des services haut débit fournis directement ou indirectement par France Télécom. Dans le cas d'un dégroupage partiel, le Client doit disposer d'un contrat d'abonnement au service téléphonique de France Télécom compatible. Sans contre-indication de la part du Client, ce contrat d'abonnement sera repris par CMI 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. Dans le cadre du Service de dégroupage total, CMI 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 Conditions Particulières de Vente de CMI et ne démarrera qu'à compter du moment où le Client aura redémarré son(ses) équipement(s) d'accès et fourni au support CMI 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 et le surcoût lui sera communiqué. 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 Conditions Particulières de Vente de CMI et ne démarrera qu'à compter du moment où le Client aura redémarré son(ses) équipement(s) d'accès et fourni au support CMI l'état des voyants du modem. En souscrivant au Service SDSL 100% garanti, le Client mandate CMI pour mener en son nom et pour son compte auprès de France Télécom 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 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.

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 Conditions Particulières de Vente de CMI et ne démarrera qu'à compter du moment où le Client aura redémarré son(ses) équipement(s) d'accès et fourni au support CMI l'état des voyants du modem.

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.

1.1.4. Services Managés : le Service Services Managés propose au Client une gestion à distance par les équipes CMI de son modem-routeur et ainsi d'obtenir une configuration LAN spécifique différente de la configuration standard fournie initialement par CMI. Ce Service ne peut s'appliquer que sur des équipements modems-routeurs certifiés par CMI 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.

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 ce dernier cas, et lorsque le second lien est utilisé pour la téléphonie, 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 ;

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 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 MPLS

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

1.1.7.2. CMI n'administre pas et ne configure pas les équipements du client nécessaires à la mise en place du VPN MPLS.

1.2. Hébergement

Nom de domaine : CMI met à la disposition de ses Clients des Services liés à la réservation, au transfert et au renouvellement en ligne de noms de domaine sous réserve de leur disponibilité, ainsi qu'à la gestion des adresses email correspondantes. Il est de la responsabilité du Client de respecter les règles déontologiques, la propriété industrielle, patronymique ou intellectuelle, la réglementation et les usages de l'Internet ainsi que de renouveler avant échéance le nom de domaine au travers de notre site web. Le nom de domaine enregistré est la propriété du Client. Il est par ailleurs rappelé que l'enregistrement d'un nom de domaine n'est pas un dépôt de marque. Il appartient donc au Client de prendre toutes dispositions utiles pour s'assurer d'une protection juridique efficace de son nom de domaine.

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 se réserve de droit de fermer les Services sans délais. Le Client garantit CMI 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 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 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 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 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.

ARTICLE 2 - RESPONSABILITÉS

Il est de la responsabilité du Client de ne pas porter un NDI utilisé comme support à un accès ADSL. Le Client doit ouvrir les ports de firewall : UDP 5060, 5061 et 16 384 à 16 482. Le Client doit désactiver la fonction d'optimisation SIP (ALG) du routeur WAN. L'utilisation du serveur SMTP de CMI n'est pas autorisée pour des opérations d'envoi d'emails en masse (plus de trois (3) connexions simultanées par seconde et plus de cent (100) mails par connexion), plus de dix (10) destinataires par email et/ou deux cents (200) destinataires différents par semaine. L'envoi d'emails au travers du serveur SMTP de CMI est possible après authentification ou depuis un accès CMI. CMI ne peut en aucun cas être tenu responsable en cas de dégroupage d'une ligne supportant d'autres services déjà existants dont le numéro aurait été communiqué par le Client.

ARTICLE 3 - DURÉE D'ENGAGEMENT

Le Service Internet est soumis à une durée minimale d'engagement de vingt-quatre (24) mois sauf mention contraire dans le Bon de Commande.

ARTICLE 4 - MODIFICATION DU DÉBIT SDSL

La modification du débit d'un lien SDSL n'est possible qu'à partir d'un (1) an après la date d'activation du lien initial, sur un lien du même fournisseur, et avec le même nombre de paire(s). L'upgrade sera facturé 600€ HT par lien.

En cas de déménagement, le client pourra modifier son débit SDSL. Pour ce faire, il devra résilier son offre initiale et passer une nouvelle commande. Lors de l'activation de sa nouvelle offre, le Client redémarre donc son engagement sans être facturé de ses mensualités restant dues sur son ancien accès et sans modification des paramètres techniques de l'accès (hors débit).

ARTICLE 5 - ACTIVATION

Les délais d'activation de service sont donnés à titre indicatif, CMI ne s'engage sur aucun délai.

Pour un accès xDSL, l'activation sera effectuée sous réserve de disponibilité, d'éligibilité et de compatibilité technique de la ligne analogique France Telecom. L'éligibilité communiquée est donnée à titre indicatif et peut être révisée en cours de commande. La desserte interne inférieure à trois (3) mètres est gratuite, au-delà de trois (3) mètres un devis complémentaire sera établi. Une adresse IP fixe est allouée au Client. Le Client a la possibilité de demander des adresses IP supplémentaires qui seront facturées au tarif en vigueur.

SERVICE DE TÉLÉPHONIE MOBILE

ARTICLE 1 - DESCRIPTION DU SERVICE

Le Service de téléphonie mobile est un service de radiocommunication permettant au Client d'accéder par voie hertzienne aux réseaux publics de télécommunications GSM, GPRS, EDGE et UMTS selon l'offre et le terminal choisis par le Client. Ce Service permet l'émission et la réception depuis la France métropolitaine de communications nationales et internationales sur les réseaux GSM, GPRS, EDGE et UMTS à partir d'un terminal mobile compatible mis sur le marché conformément à la réglementation en vigueur et conçu pour recevoir la carte SIM/USIM remise au Client.

L'abonnement au Service comporte l'usage d'un numéro d'appel attribué par CMI ou porté à la demande du Client. Le Service est commercialisé sous forme d'abonnements assortis d'éventuels services et d'options.

Plusieurs formules d'abonnements peuvent être proposées, incluant ou non un forfait de communications. Les services de base inclus dans l'abonnement, et mis automatiquement à la disposition du Client, sont décrits dans la fiche tarifaire.

Les offres mobiles sont proposées avec ou sans durée initiale d'engagement, comme indiqué au Bon de Commande.

Pour les offres mobiles n'ayant pas de forfait illimité Data (inclus dans le forfait, ou en option), l'accès à la Data pourra être ouvert par CMI par défaut. Le Client qui souhaiterait ne pas consommer de la Data au compteur peut en faire la demande par simple appel au Service Client.

1.1. Forfaits illimités

Les forfaits comprenant un nombre illimité de communications (Voix, Data, SMS, MMS, etc.) sont réservés à un usage strictement privé. L'utilisation du Service par des personnes extérieures autres que les Utilisateurs déclarés, ou dépourvue d'un caractère raisonnable est considérée comme abusive. Est entendu comme raisonnable, le taux moyen d'utilisation du Service tel qu'observé sur la base Clients bénéficiant de la même offre ou une offre comparable au cours des trois derniers mois. En cas d'utilisation abusive ou inappropriée de l'offre de Service comprenant des communications illimitées, CMI se réserve le droit de résilier de plein droit le forfait illimité (conformément aux dispositions à l'article 12 des CPV) 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 180€HT par ligne.

CMI ne saurait en aucun cas être tenue responsable de l'utilisation des Cartes après le dit délai de préavis, le Client restant alors redevable de toute consommation effectuée depuis ces Cartes au-delà de ce délai.

Lorsque le Client souscrit ou bénéficie d'une offre de Service comprenant un nombre illimité de communications (voix, data, SMS, MMS), le type des communications illimitées concernées est précisé dans les documents commerciaux relatifs à cette offre. Lorsque les communications illimitées sont possibles, elles ne sont autorisées qu'entre personnes physiques (sauf communications data) et pour un usage personnel non lucratif direct.

Dans le cadre de communications data illimitées, CMI est susceptible d'indiquer un seuil (fair-use) au-delà duquel la bande passante disponible pour la ligne sera réduite.

Avec les forfaits qui le permettent, il est possible pour l'Utilisateur de la ligne mobile de souscrire à des Packs de communications Data supplémentaires, dans le cas où le débit aurait été réduit. En souscrivant à l'une de ses offres, le Client permet à l'Utilisateur de souscrire pour sa ligne, et depuis cette dernière à des Packs supplémentaires, qui seront facturés au Client au tarif en vigueur.

Le partage de connexion est ouvert pour tous les forfaits mobiles activés depuis le 1er janvier 2013 intégrant une option Internet. Ce partage de connexion est prévu pour un usage ponctuel et n'a pas pour objet de se substituer à un accès Internet filaire. L'utilisation du partage de connexion comme accès Internet principal pourra être considéré par CMI comme usage abusif.

Constituent notamment des cas d'utilisation inappropriée ou abusive d'une offre de Service comprenant des communications illimitées :

- l'utilisation du Service par des personnes extérieures autres que les Utilisateurs déclarés, ou dépourvue d'un caractère raisonnable,

- l'utilisation à titre gratuit ou onéreux d'une telle offre de service en tant que passerelle de réacheminement de communications ou de mise en relation,

- l'utilisation ininterrompue du forfait par le biais notamment d'une composition automatique et en continu de numéros sur la ligne,

- la cession ou la revente, totale ou partielle, des communications illimitées,

- l'utilisation aux fins de voix sur IP, sauf à ce que cet usage ait été expressément prévu,

- l'utilisation aux fins de pratiquer le peer-to-peer (qu'ils s'agissent d'échanges de données, fichiers, logiciels ou de mise à disposition de ressources informatiques, etc.) et par quelque moyen que ce soit,

- l'envoi en masse de communications de façon automatisée ou non.

- l'utilisation détournée du service, à savoir une utilisation du forfait mobile en tant que forfait principal d'autres matériels (notamment de tablettes).

1.2. Options internationales

La souscription aux options internationales 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 litiges, des justificatifs pourront être demandés par CMI au Client.

Dans le cadre des options internationales comportant des communications illimitées, les communications passées depuis l'étranger dans le cadre de l'option ne peuvent excéder les communications passées depuis la France (les communications seront calculées mensuellement, sur un mois glissant). Dans le cas contraire, CMI se réserve le droit de résilier automatiquement l'option illimitée, de facturer rétroactivement les consommations abusives au(x) tarif(s) adapté(s), et d'appliquer une pénalité forfaitaire de 180€HT par ligne.

ARTICLE 2 - ACTIVATION

2.1. Date d'activation : la date d'activation de la ligne, à compter de la date de livraison, est laissée à la discrétion du Client. Néanmoins, en cas d'absence expresse de demande du Client dans les trente (30) jours suivant la date de livraison de ses équipements par CMI, au lieu indiqué sur le Bon de Commande, le Client accepte que CMI lui active sa ou ses ligne(s) de plein droit. CMI procédera alors à la facturation de l'abonnement et des services souscrits par le Client à compter de la date d'activation, sans que ce dernier puisse s'y opposer.

2.2. Numéro d'appel : si le numéro d'appel du Client devait être modifié, CMI se réserve le droit de changer ce numéro après en avoir avisé le Client avec un préavis suffisant, sans que celui-ci ne puisse s'y opposer.

ARTICLE 3 - TARIFS

La fiche tarifaire précise les principes de comptage du volume de données en mode paquet pris en compte dans le calcul des factures ; à défaut, le mode de comptage de l'opérateur (fournisseur) sera appliqué. Les tarifs sont susceptibles de varier en fonction de l'évolution des circonstances et des prestations offertes.

ARTICLE 4 - PRESTATIONS COMPLÉMENTAIRES

CMI met à la disposition du Client, sans supplément d'abonnement, un ensemble de prestations complémentaires, incluses dans l'abonnement, quelle que soit la formule tarifaire choisie. Ces prestations sont définies ci-après et l'éventuelle tarification afférente liée à l'utilisation de ces prestations est décrite au sein de la fiche tarifaire en vigueur.

4.1. Couverture : l'émission et la réception d'appels par le Client lorsque ce dernier est hors du territoire métropolitain est soumise à conditions. Le Client peut, le cas échéant faire évoluer cette couverture en souscrivant à des services optionnels.

4.2. SMS

4.2.1. Carte SIM : la Carte SIM permet techniquement de mettre en mémoire des SMS. Il appartient au Client d'effacer régulièrement les SMS contenus dans sa carte SIM afin de ne pas saturer la mémoire. La durée de conservation des SMS non lus est de quatorze (14) jours. Il appartient donc au Client de les consulter dans ce délai afin de ne perdre aucun SMS ; CMI ne pouvant être tenue responsable à ce titre.

4.2.2. La réception de SMS sur le Terminal n'est pas facturée au Client.

4.2.3. L'envoi de SMS est facturé au tarif en vigueur décrit dans la fiche tarifaire, si l'offre souscrite par le Client le prévoit.

4.2.4. Dans le cadre d'offres ou d'options contenant des SMS illimités, le Client s'engage à ne pas en faire usage pour du spam de SMS. Une ligne est considérée comme faisant du spam SMS dès lors qu'elle n'utilise pratiquement que le Service SMS, et pas ou très peu les Services voix et data et que son trafic SMS consiste uniquement en SMS sortants.

4.2.5. Dans le cadre de SMS envoyés depuis l'étranger, le numéro du destinataire affiché dans le détail d'appels pourra, selon l'opérateur de réseau, être celui du centre de messagerie.

ARTICLE 5 - FOURNITURE DE LA CARTE (SIM/USIM) PAR CMI

5.1. La Carte remise au Client par CMI permet d'émettre et de recevoir des communications nationales et internationales. Elle est matériellement et juridiquement indépendante du Terminal, conçu pour l'accueillir. CMI est seul propriétaire de cette Carte. En conséquence, le Client ne peut la céder, la louer, la mettre à disposition d'un tiers, à titre gratuit ou onéreux, sauf accord préalable écrit de CMI, la détruire ou la dégrader de quelle que manière que ce soit.

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 restant en toutes circonstances, propriétaire exclusif de ladite Carte.

5.2. 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 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.

5.3. Vol et perte de la Carte : Le Client est tenu d'informer immédiatement CMI 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. Le Client doit confirmer le vol ou la perte en adressant à CMI une lettre recommandée avec accusé de réception sous quarante-huit (48) heures à compter dudit 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 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. 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 d'une nouvelle carte, expédiée au lieu de domiciliation du Client par voie de courrier. CMI s'engage à faire de son mieux pour lui faire conserver son ou ses numéro(s) d'appel.

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

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

5.6. La Carte SIM mise à disposition par CMI 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.

ARTICLE 6 - RESPONSABILITÉS

6.1. Responsabilités de CMI

6.1.1. CMI 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 ou n'agissant pas en exécution des obligations de CMI 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 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 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.

-en cas 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 aurait suspendu la ligne sans en aviser préalablement le Client.

6.1.2. CMI ne saurait être tenue pour 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.

6.1.3. Dans l'hypothèse où CMI serait amenée à ne pas exécuter son obligation principale 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 de son service client CMI.

6.1.4. Conformément aux CPV, lorsque la responsabilité de CMI est engagée à la suite d'une faute de sa part, la réparation ne s'applique qu'aux seuls dommages directs, personnels et certains que le Client a subis, à l'exclusion expresse de la réparation de

tous dommages et/ou préjudices indirects et immatériels, tels que les préjudices commerciaux, les pertes d'exploitation et de chiffres d'affaires, les pertes de données. Toutefois par dérogation, le montant des dommages et intérêts que CMI pourrait être amenée à verser dans les conditions précitées est strictement limité à 7500 € TTC par Client.

A l'occasion du présent Contrat de Service, la responsabilité de CMI 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 de toute responsabilité à ce titre.

6.1.5. Le Client est informé que l'utilisation du Service ne permet pas l'acheminement correct des appels vers les numéros d'urgence lorsqu'il utilise certains mobiles connectés à un modem de connexion Wi-Fi internet compatible. Pour effectuer les appels vers les 15, 17, 18, 115 et 119, CMI recommande au Client :

soit de déconnecter son mobile de son modem pour que celui-ci fonctionne sur le réseau mobile. Ces appels seront alors acheminés en couverture GSM ;

soit de composer le 112 depuis le mobile en couverture GSM. Le 112 est un service d'urgence géré par un des services d'urgence choisi par le préfet de chaque département ;

soit d'appeler depuis une ligne fixe.

6.2. CMI, 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 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.

6.3. Responsabilités et obligations du Client.

6.3.1. 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 à son encontre dès lors qu'il n'a pas fait opposition dans les conditions prévues aux présentes.

6.3.2. Le Client s'engage à retourner à ses frais à CMI toute carte défectueuse.

6.3.3. Le Client doit s'assurer lui-même qu'il dispose d'un Terminal conforme pour assurer le bon fonctionnement des accès GSM, EDGE, UMTS, HSDPA, GPRS et l'accès au Service CMI souscrit.

Le Client doit également s'assurer lui-même ou auprès de son prestataire que le service fonctionne.

6.3.4. Le Client déclare accepter les caractéristiques et les limites de l'Internet mobile, et notamment, reconnaître qu'il a une parfaite connaissance de la nature d'Internet, et en particulier de ses performances techniques, des aléas de la couverture et des temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer des informations.

6.3.5. 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.

6.3.6. Le Client doit s'assurer lui-même qu'il dispose des équipements terminaux et des logiciels conformes pour le bon fonctionnement des accès aux réseaux GSM, GPRS, EDGE, UMTS et HSDPA. Le Client doit s'assurer lui-même de la conformité de son Terminal avec les normes GSM, EDGE, GPRS et UMTS de l'Opérateur ou avec les réseaux des opérateurs avec lesquels CMI a conclu des accords d'itinérance.

6.3.7. Le Client est seul responsable :

de l'usage qu'il fait des informations obtenues.

du non-respect des consignes d'utilisation et de toute manipulation présentant un caractère anormal.

de l'usage des données qu'il transfère.

Le Client reste seul responsable de ses relations avec ses prestataires ou tiers n'agissant pas au nom et pour le compte de CMI.

6.3.8. Le Client garantit CMI contre tous recours, réclamations et poursuites qui pourraient être exercés par ses prestataires sur tout fondement que ce soit ; le Client s'engageant à indemniser CMI des coûts et dommages prononcés à son encontre. Cette disposition s'entend sans préjudice du droit pour CMI de résilier les présentes ou de demander réparation de son éventuel préjudice.

ARTICLE 7 - RÉSILIATION

7.1. En cas de résiliation, le Client devra restituer à ses frais la Carte, étant entendu que le Client demeure responsable, dans les conditions prévues aux présentes, de la Carte, tant qu'elle n'a pas été restituée à CMI.

7.2. Le Client peut décider d'annuler sa demande de résiliation du présent Contrat de Service par demande à son service Client, 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.

7.3. En cas de résiliation du Contrat de Service, quelle qu'en soit la cause, CMI 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 et se trouver ainsi hors service : CMI ne peut alors garantir que le Client puisse récupérer le même numéro d'appel dans l'hypothèse où le Client déciderait finalement de poursuivre les relations contractuelles.

7.4. Par dérogation à l'article 12.2. 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.

Lors de la souscription d'une offre de service permettant l'accès aux réseaux GSM et 3G de l'Opérateur, le Client déclare être informé de la présence ou non de connectivité 3G à l'adresse du titulaire du Contrat de Service mentionnée au Bon de Commande. Le Client ne saurait donc se prévaloir du défaut de couverture 3G à cette adresse pour obtenir la résiliation anticipée

de son abonnement à une offre de service permettant l'accès aux réseaux GSM et 3G de l'Opérateur au cours de la période initiale d'engagement,

Déménagement du titulaire de l'abonnement dans une zone non couverte par le réseau GSM et/ou 3G 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 à l'étranger,

Handicap physique de l'Utilisateur de la ligne incompatible avec l'utilisation d'un terminal mobile,

Mise en détention dans un établissement pénitentiaire,

Liquidation, redressement judiciaire du Client,

Cas de force majeure, au sens de la jurisprudence de la Cour de cassation, affectant le Client.

Pour exercer cette faculté de résiliation, le Client devra faire parvenir à CMI avec sa demande de résiliation les pièces justificatives afférentes. Après vérification et validation par CMI 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.

ARTICLE 8 - CONDITIONS SPÉCIFIQUES DU MODE INTERNATIONAL

8.1. Définition du mode international

8.1.1. Le mode international permet au Client ayant souscrit une offre CMI d'émettre et de recevoir avec sa carte SIM/USIM CMI des communications nationales et internationales ainsi que des SMS, des MMS et de la navigation sur l'internet mobile en mode WAP ou WEB à partir de certains réseaux d'opérateurs de radiocommunication étrangers ayant signé un accord d'itinérance internationale avec l'Opérateur. Il appartient au Client ayant souscrit une offre CMI de s'adresser au service client afin de connaître l'ensemble des pays couverts. Le service de radiocommunication mobile n'est accessible à l'étranger que dans la limite des zones de couverture des opérateurs visités. 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.

8.1.2. La réception et l'émission de SMS et l'accès au WAP et au WEB sur les réseaux GSM/GPRS/EDGE et 3G des opérateurs étrangers ne sont possibles que dans les pays où les opérateurs étrangers ont mis en place ce service et ont passé un accord d'itinérance internationale en mode GSM/GPRS/EDGE et 3G avec l'Opérateur. Le service MMS est disponible sur les réseaux GPRS/EDGE/3G des opérateurs étrangers ayant passé un accord d'itinérance internationale en mode GPRS/EDGE/3G avec l'Opérateur. L'émission ou la réception de MMS à l'étranger n'est possible qu'entre les mobiles compatibles MMS des opérateurs métropolitains.

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

8.2.1. L'accès au mode international est bloqué par défaut sur l'ensemble des offres CMI. L'activation du mode international est subordonnée à la demande du client par téléphone, mail ou par la signature d'une décharge dédiée par le Client. Cette décharge concerne l'ensemble des lignes du Client.

L'activation du mode international pour une ou plusieurs lignes sera effectuée sur demande du Client précisant les numéros de téléphone concernés et la date de désactivation du mode international souhaitée.

La demande d'activation sera effective quarante-huit (48) heures ouvrées après réception de la demande du Client, sous réserve d'acceptation par CMI. Le même délai sera observé pour la désactivation.

8.2.2. 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.

8.3. Communications

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

8.3.2. La consultation de la messagerie vocale CMI à l'étranger et l'accès au WAP et au WEB sur les réseaux GSM des opérateurs étrangers sont décomptés au prix d'un appel émis depuis l'étranger vers la France métropolitaine.

8.3.3. Conformément à la réglementation européenne en vigueur, la ligne sera automatiquement interrompue une fois que la consommation de données à l'étranger aura atteint un plafond de sécurité déterminé par l'opérateur mobile technique et compris entre quarante-cinq (45) et soixante (60) Euros hors taxe dans le mois compte tenu des délais de traitement de la remontée d'informations du pays tiers. 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 en Europe, sans plus aucun plafond de sécurité.

8.4. Obligations et responsabilité de CMI

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

Toutefois, la responsabilité de CMI 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.

8.5. 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.

8.6. Résiliation

Le Client ayant souscrit une offre CMI peut mettre fin au mode international sur simple appel téléphonique au service client.

ARTICLE 9 - CONDITIONS SPÉCIFIQUES RELATIVES À LA PORTABILITÉ

Les présentes conditions s'appliquent en cas de demande de portabilité entrante ou de portabilité sortante d'un numéro mobile affecté par un opérateur mobile métropolitain. Elles complètent les CPV et CP du Service de téléphonie mobile, quand elles ne les remplacent pas.

9.1. 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, associé à la souscription à un Contrat de Service CMI, permet au Client d'un autre opérateur mobile métropolitain de conserver le numéro mobile affecté par cet opérateur lorsqu'il souscrit à un Contrat de Service auprès de CMI. La portabilité entrante n'entraîne pas la cession à CMI du Contrat liant le Client à l'autre opérateur mobile métropolitain et des obligations y afférentes.

« Portabilité sortante » : droit qui permet au Client d'une offre CMI de transférer l'usage du numéro de mobile affecté par CMI 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'autre opérateur mobile métropolitain du Contrat liant CMI au Client et des obligations y afférentes.

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

« Relevé d'identité opérateur » (RIO) : code alphanumérique de douze caractères attribué 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 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.

9.2. Portabilité entrante

Le processus de portabilité entrante est mis en oeuvre conformément aux dispositions stipulées ci-après.

9.2.1. Mandat donné à CMI

Lors de la souscription à une offre avec demande de portabilité entrante auprès de CMI, le Client donne mandat à CMI pour effectuer l'ensemble des actes nécessaires à la mise en oeuvre de sa demande de portabilité auprès de l'opérateur donneur. Dans ce cadre, CMI 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 9.2.4 des présentes conditions, sans préjudice des dispositions contractuelles relatives aux durées d'engagement. Le Client reste tenu des obligations qui le lient à l'opérateur donneur, notamment de tout paiement y afférent éventuellement restant. La portabilité n'emporte pas transfert des services dont le Client bénéficiait au titre du Contrat souscrit antérieurement auprès de l'opérateur donneur. CMI ne saurait être tenu responsable des engagements liant le client à son ancien opérateur. L'étude commerciale préalable des contrats en cours avec l'opérateur cédant, réalisée par CMI, basée sur les informations, factures et documents fournis par le client, est une étude réalisée à titre d'information sur les services et numéros de téléphones utilisés, et ne saurait engager CMI sur les relations et engagements du client vis-à-vis de son ancien opérateur (notamment sur les conditions de résiliations et durées d'engagements).

9.2.2. Motifs d'inéligibilité

CMI 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

9.2.3. Processus de demande de portabilité entrante

9.2.3.1. Il est rappelé que le Client doit faire sa demande de portabilité de numéro concomitamment à sa demande de souscription au Contrat de Service à une offre CMI. Le Client qui demande la portabilité entrante doit fournir à CMI son numéro mobile, objet de la demande, et son RIO. A cet effet, le Client appelle, depuis son mobile 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 vérifie la capacité du Client à demander la portabilité. Puis CMI 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 afin de finaliser la demande du Client.

9.2.3.2. Lors de la souscription au Contrat de Service et de la demande de portabilité, le Client peut d'un numéro « temporaire » attribué par CMI, dans l'attente du portage effectif du numéro, objet de la demande de portage. Dans ce cas, l'abonnement au Service CMI emporte l'usage :

- dans un premier temps, du numéro « temporaire » mis à disposition du Client par CMI jusqu'à la date de portage ;
- dans un second temps, du numéro de mobile ayant fait l'objet de la procédure de portabilité entrante.

9.2.3.3. Le jour du portage, le numéro porté devient actif sur le réseau de l'Opérateur affilié à CMI. Le Client perd, le cas échéant, l'usage de son numéro « temporaire ». Il sera informé de cette évolution conformément aux dispositions de l'article 9.2.4.

9.2.3.4. Lorsque le Client choisit de souscrire à un Contrat de Service sans bénéficié d'un numéro « temporaire », l'abonnement au Service CMI comporte l'usage, à compter du jour de portage et de mise en service de la ligne, du numéro ayant fait l'objet de la procédure de portabilité entrante.

9.2.3.5. Les frais éventuellement applicables à la portabilité entrante figurent dans la fiche tarifaire CMI.

9.2.4. Date de portage

9.2.4.1. Le portage du numéro du Client intervient dans un délai qui ne peut être supérieur à dix (10) jours. Ce délai court à compter de l'obtention par CMI des éléments nécessaires au traitement de la demande d'abonnement et de la demande de portabilité d'une part, et le portage effectif du numéro, d'autre part. Le Client peut demander à CMI un délai de portage supérieur à 10 jours sans toutefois que ce délai n'excède 59 jours à compter de la demande.

9.2.4.2. Le Client est informé de la date et de la plage horaire prévue pour le portage effectif de son numéro. Il est précisé qu'en cas de souscription à un Contrat de Service à l'offre CMI par vente à distance, soit en ligne sur le WEB soit par téléphone, le délai de portage de dix (10) jours ne court qu'à compter de l'expiration du droit de rétractation dont le délai est fixé à sept (7) jours à réception du Bon de Commande signé par le Client, conformément aux dispositions légales et réglementaires régissant la vente à distance.

9.2.4.3. CMI 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 9.2.2 susvisé.

9.2.4.4. 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.

9.2.5. Mise à disposition de la carte SIM par CMI

9.2.5.1. CMI délivrera au Client une carte SIM suite à la souscription à son Contrat mobile.

9.2.5.2. Souscription à un Contrat de Service associé à un numéro « temporaire »

Lors de la souscription à un abonnement avec numéro « temporaire », CMI fournit au Client une carte SIM associée à un numéro « temporaire ». Ce numéro est mis à disposition du Client par CMI jusqu'à la date de portage visée à l'article 9.2.4 ci-dessus.

A ladite date de portage, le numéro, objet du portage, se substitue automatiquement au numéro temporaire.

9.2.5.3. Souscription à un Contrat sans numéro « temporaire »

CMI fournit au Client, à l'occasion de la souscription au Contrat, une carte SIM associée au numéro ayant fait l'objet de la procédure de portabilité entrante. Cette carte SIM est active sur le réseau de l'Opérateur à compter de la date du portage effectif de son numéro.

9.2.5.4. Il appartient au Client de remplacer la carte SIM fournie par l'opérateur donneur par celle que lui a remise CMI.

9.2.6. Modification de la date de portage

Le Client peut demander expressément une modification de sa date de portage auprès du service client de CMI 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 9.2. des présentes conditions, sans toutefois que ce nouveau délai de portage n'excède un (1) mois à compter de la nouvelle demande.

9.2.7. Annulation de la demande de portabilité entrante auprès de l'opérateur receveur

9.2.7.1. Le Client, s'il souhaite annuler sa demande de portabilité, devra s'adresser à CMI 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.

9.2.7.2. CMI accepte toute demande d'annulation de portabilité entrante formulée par le Client auprès du service client CMI 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. Le Client demeure, dans un tel cas, engagé à l'égard de CMI au titre du Contrat de Service qu'il a souscrit auprès de cet opérateur.

9.2.7.3. En cas d'annulation d'une demande de portabilité entrante associée à une demande de numéro « temporaire », ce numéro devient le numéro définitif du Client pour toute la durée du Contrat de Service.

9.2.7.4. En cas d'annulation d'une demande de portabilité entrante non associée à la mise à disposition d'un numéro « temporaire », CMI 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.

9.2.7.5. 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 Particulières de vente de l'opérateur donneur.

9.2.8. Responsabilité de CMI

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

9.2.8.2. La responsabilité de CMI ne saurait être engagée à raison de faute, d'inexécution, de défaillances ou de dysfonctionnements imputables au Client ou à son précédent opérateur et qui auraient pour effet de retarder, de perturber ou d'empêcher le portage à CMI du numéro mobile mis à la disposition du Client par son précédent opérateur.

9.3. Portabilité sortante

9.3.1. Conditions de la portabilité sortante

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

la demande de portabilité sortante ne peut être effectuée que par l'opérateur receveur sur demande du Client. La demande de portage doit comporter le numéro de mobile, objet de la demande, et le RIO correspondant à ce numéro ;

le numéro de mobile, objet de la portabilité, doit être actif au jour du portage, c'est-à-dire qu'il ne doit pas être résilié chez CMI ;

le numéro de mobile, objet de la portabilité, ne doit pas déjà faire l'objet d'une autre demande de portabilité non encore exécutée.

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

9.3.1.3. 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 est de facto annulée.

9.3.2. Demande de portabilité sortante

9.3.2.1. Le Client qui souhaite transférer l'usage du numéro mobile affecté par CMI vers un autre opérateur mobile métropolitain doit formuler directement sa demande de portabilité auprès du nouvel opérateur (« opérateur receveur »). L'opérateur receveur se chargera alors d'effectuer auprès de CMI 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 en ce qui concerne le numéro porté.

9.3.2.2. Afin de pouvoir traiter sa demande de portabilité, l'opérateur receveur a besoin de connaître le numéro de RIO associé au numéro de mobile, objet de la demande de portabilité. Le Client pourra obtenir son numéro de RIO en appelant, depuis son mobile, le service client CMI ou, le cas échéant, le serveur vocal d'informations CMI mis à sa disposition. Le service client CMI ou le serveur vocal d'informations CMI informe alors le Client : 1) sur le numéro de RIO correspondant au numéro de mobile, objet de sa demande ; 2) sur la date de fin de la durée minimale d'engagement qui le lie à CMI. Ces informations lui seront confirmées par SMS.

SERVICE FOURNITURE DE MATÉRIEL

ARTICLE 1 - DESCRIPTION DU SERVICE

1.1. Achat de matériel : CMI 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 et uniquement ces derniers.

1.2. Achat de matériel étalé sur 24 mois : Dans le cas de la souscription à une offre mobile, CMI propose en option à ses Clients des équipements mobiles qu'elle facture en partie à la date de la Commande et en partie sur 24 mois. Le matériel est expédié par voie postale ou par transporteur à la date de la Commande. 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 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 24 mois, la fraction non échue du montant restant dû sera également immédiatement exigible.

1.3. Mise à disposition de matériel : CMI 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 et devra être restitué à la résiliation du Service associé ou dans le cas d'une mise à disposition ponctuelle dans les 10 jours suivant la demande de restitution par CMI, et ce conformément aux procédures de restitution de matériel en vigueur.

1.4. Location de matériel : CMI 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 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 à 0€ HT/mois, CMI 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 à 0€ HT/mois est obligatoirement liée à la souscription d'une offre Centrex CMI ou d'un accès Internet. 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) 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 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, accompagné de la fiche de retour. Une indemnité complémentaire de 40€HT sera facturée pour tout poste téléphonique et de 70€HT pour tout modem-routeur et/ou modem retourné défectueux, détérioré, incomplet (prise, câble, produit, combiné, alimentation ou tout autre pièce manquante), non accompagné de la fiche de retour ou manquant par rapport à la fiche de retour. Si le Client ne peut pas retourner son matériel, il peut en informer le service client après la fin de la période initiale d'engagement. Dans ce cas, l'indemnité forfaitaire de 40€HT lui sera facturée et sa résiliation sera prise en compte 48 heures ouvrées après réception de sa demande. Le matériel non retourné deviendra alors la propriété du Client.

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.

ARTICLE 2 - LIVRAISON

Les délais de livraison sont donnés à titre indicatif, CMI ne s'engage sur aucun délai. Dans le cas où le matériel est renvoyé à CMI par la faute du Client, la seconde livraison sera facturée au Client, au tarif en vigueur.

ARTICLE 3 - GARANTIE

Sauf mention contraire au bon de commande, les équipements vendus ou loués par CMI 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 à partir du formulaire Contact de notre site www.cmi-services.info. Lors de la prise en compte de sa demande, CMI communiquera au Client un numéro de retour et il pourra alors renvoyer à ses frais l'équipement défectueux à CMI. A réception de son équipement défectueux et après contrôle par CMI de la couverture par la garantie, CMI 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.

SERVICE D'INSTALLATION SUR SITE (ISS)

ARTICLE 1 - DESCRIPTION DU SERVICE

Sur commande du Client, CMI 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 offres 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, le paramétrage d'une adresse mail professionnelle sur le téléphone mobile, le transfert des contacts depuis l'ancien téléphone mobile vers le nouveau, la transmission d'informations de prise en main du téléphone mobile et la synchronisation des contacts vers une ligne fixe CMI déjà installée.

ARTICLE 2 - RESPONSABILITÉS

Avant de réaliser une intervention sur site, CMI 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 ont bien été réalisées. Il est de la responsabilité du Client de vérifier les éléments listés par CMI 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 aura pu lui envoyer en prévision de l'installation des Services.

Dans le cadre d'une ISS 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 5.1 et versions ultérieures, Android 2.2 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.

Si le téléphone mobile à paramétrer n'est pas fourni par CMI, l'Utilisateur doit s'assurer que le mobile a été auparavant désimlocké d'une part, et le cas échéant, désassocié avec l'ancien opérateur (notamment s'il s'agit d'un iPhone) 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 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 en vigueur.

CMI 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 par une personne non agréée par CMI.

Dans le cadre d'une installation sur site par CMI effectuée sur accès CMI, le Client s'engage à réaliser tous les tests demandés au préalable par CMI 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 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.

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 au Client. Dans le cas où CMI ne serait pas en mesure de livrer le Service tel que

commandé par le Client pour une cause imputable à CMI ou à un de ses fournisseurs, CMI 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, hors câblage.

ARTICLE 5 - MAINTENANCE

Une maintenance « SAV » de trente (30) jours est offerte sur l'installation réalisée par CMI 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. Au-delà de cette période, ou pour une installation n'ayant pas été réalisée par CMI, CMI facturera toute intervention aux tarifs de déplacement et de main d'œuvre en vigueur.

LOGICIELS

Les Logiciels CMI 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 CP de Services sont respectées.

SERVICE DE SUPPORT

CMI commercialise ses Services basés sur une configuration logicielle et matérielle spécifique, appelée « Configuration Standard ». CMI assure au Client un support technique, sous réserve qu'aucune modification n'ait été apportée sur la Configuration Standard par une personne non agréée par CMI.

CMI pourra uniquement fournir au Client les accès au paramétrage du modem-routeur à condition que le Client complète, signe et retourne à CMI le document intitulé « Décharge Support Routeur CMI ».

Dans le cas où la Configuration Standard a été modifiée par le Client, CMI n'assurera plus de support. Le rétablissement de la Configuration Standard par CMI sera facturé 200€ HT si réalisé à distance et 300€ HT si réalisé sur le site du Client.

SERVICE NUMÉROS SPÉCIAUX

ARTICLE 1 - DESCRIPTION DU SERVICE

CMI 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 ne peut être tenu responsable de la non-accessibilité du numéro. Ces numéros sont accessibles uniquement depuis la France métropolitaine.

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.

Il devra en particulier communiquer son n° de SIREN et le type de service concerné par le Numéro Spécial souscrit. Dans le cas où CMI constaterait un quelconque manquement à ces règles déontologiques, CMI se verrait contrainte de :

suspendre le service, ainsi que les versements y afférant

facturer des pénalités : De 7000 € par numéro pour manquement déontologique

De 12000 € supplémentaire pour manquement déontologique non résolu au terme du délai accordé dans la mise en demeure

De 12000 € supplémentaire si le manquement est réitéré dans l'année suivant sa mise en conformité.

Conformément à l'arrêté 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.

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 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.

ARTICLE 3 - MODIFICATION 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.

En application des dispositions dérogatoires relatives aux services de télésurveillance, les blocs de numéros figurant dans les Actes de l'Arcep de Juin 2013, « Réorganisation des tranches de numéros commençant par 08 » bénéficieront jusqu'au 31/12/2016 du palier mixte M001 pour les 081 soit en € TTC 0,08 / appel + 0,02 / min et M002 pour les 082 soit en € TTC 0,12 / appel + 0,04 / min. Au-delà de cette date, les numéros seront migrés sur les paliers tarifaires de type A.

ARTICLE 4 - REVERSEMENT

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

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
sur le mois en cours et les deux derniers mois pleins précédents une portabilité sortante
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 n'a pas d'accord) et routé vers un numéro géographique de France métropolitaine.

Pour tous les services à la durée facturés plus de 0,15 € TTC / min à l'appelant, la durée du service maximale étant de trente (30) minutes, le reversement ne sera pas effectué au-delà de trente (30) minutes. Il est de la responsabilité du Client de couper l'appel au-delà des 30 (trente) minutes. Pour les services à l'appel, une dégressivité de 0,06 € HT / min est appliquée sur les reversements au-delà de douze (12) secondes. Pour le palier tarifaire Gratuit (G), si la part des appels en provenance des mobiles est supérieure à 30%, ajout d'un coût de 0,05 € HT / min. Pour les appels d'origine DOM et Publiphones, ajout d'un coût de 0,15 € HT / min.

Un appel à facture sera envoyé au Client tous les vingt (20) du mois pour les appels du mois précédent effectués à destination de l'ensemble des Numéros Spéciaux du Client, à condition que le montant de reversement pour la période prise en compte ait atteint un minimum de trente (30) € HT. Cet appel à facture permettra au Client de facturer à CMI le reversement sur ses Numéros Spéciaux. Le règlement s'effectuera à trente (30) jours fin de mois, sous réserve de réception d'une facture conforme émise par le Client, dans les trois (3) mois suivants l'envoi de l'appel à facture. Passé ce délai, le reversement sera considéré comme nul. Lors du premier envoi de facture, le Client est tenu de joindre un RIB pour être réglé par virement. La facture du Client doit être adressée par courrier à CMI. Toute modification des coordonnées bancaires (RIB) du Client doit être notifiée à CMI par lettre recommandée avec avis de réception avec un préavis d'un mois.

Fin du document