

ARTICLE 1 - OBJET

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les termes et conditions dans lesquels, d'une part, le Client pourra souscrire aux services proposés par 5 TELECOM FRANCE, et d'autre part, 5 TELECOM FRANCE fournira au Client ses Services.

La souscription par le Client à un ou plusieurs Service(s) proposé par 5 TELECOM FRANCE sera formalisée par la signature, valant acceptation, d'un Contrat (composé d'un Bulletin de Souscription, de l'offre commerciale, des présentes Conditions Générales de Vente et des Conditions Particulières, complétées par la Fiche Tarifaire et la grille tarifaire des appels internationaux)

ARTICLE 2 - DÉFINITIONS

Les termes utilisés dans les conditions générales auront le sens qui leur est donné ci-dessous :

« **Anomalie Majeure** » : désigne toute déviation d'un Service par rapport à ses Spécifications Techniques visées dans les Conditions Particulières correspondantes empêchant toute utilisation du Service concerné par le Client.

« **Conditions Particulières** » : désigne les conditions particulières applicables à chaque Service.

« **Client** » : désigne le particulier qui souscrit aux services 5 TELECOM FRANCE.

« **Date de Début des Services** » : désigne la date de début de chaque Service telle que définie aux termes des Conditions Particulières propres au Service concerné.

« **Services** » : désigne les services fournis aux clients dans les Conditions Particulières correspondantes.

« **Date de Recette** » : désigne, pour chaque Service, la date de livraison effective du service, réputé conforme aux Spécifications définies dans les Conditions Particulières concernées

« **5 TELECOM FRANCE** » : désigne le nom commercial de Transtelinfo SAS.

ARTICLE 3 - DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Préalablement à la souscription à un ou plusieurs Service(s) proposé par 5 TELECOM FRANCE, le Client reconnaît s'être assuré de l'adéquation du ou des services concernés à ses besoins, à ce titre, avoir reçu de 5 TELECOM FRANCE toutes les informations et conseils qui lui étaient nécessaires pour accepter en toute connaissance de cause et dans leur intégralité les obligations contractuelles liées à la souscription du ou des services, telles que décrites dans l'ensemble des documents, dont il a pris attentivement connaissance avant de les avoir signés.

La responsabilité de 5 TELECOM FRANCE ne pourra ainsi être recherchée dans l'hypothèse où le Client, postérieurement à la signature du Bulletin de Souscription, faisait état d'une inadéquation du Service choisi par lui, sous ses seuls contrôles, direction et responsabilité, avec ses besoins.

Les Parties s'engagent à respecter et à faire respecter à toute personne sous leur contrôle, toutes dispositions légales ou toutes décisions des autorités réglementaires compétentes susceptibles de s'appliquer aux présentes, et notamment la loi du 10 juillet 1991 en matière de secret et de neutralité des correspondances émises par voie des télécommunications, et la réglementation applicable au traitement des données à caractère personnel.

A tout moment 5 TELECOM FRANCE aura la faculté de pouvoir modifier tant les présentes Conditions Générales que les Conditions particulières afférentes aux services qui auront été souscrits par le Client, lequel recevra à cette occasion une notification écrite et/ou numérique l'informant de cette modification.

ARTICLE 4 - SERVICES

Les Services fournis par 5 TELECOM FRANCE (avec leurs éventuelles options) sont régis par les présentes Conditions Générales et par l'ensemble des Documents Contractuels.

Souscription :

La souscription au service est soumise à la remise des documents contractuels dûment complétés et signés accompagnés le cas échéant d'un Relevé d'Identité Bancaire.

Utilisation des services :

Le Client assume seul la responsabilité de l'utilisation du Service, étant précisé que 5 TELECOM FRANCE ne pourra voir sa responsabilité pénale ou civile engagée à raison de l'utilisation frauduleuse ou illégale du service par le Client. Le Client n'est pas autorisé à modifier ou à concéder de quelque droit sur le Service.

Le Client s'engage à utiliser le Service de façon non abusive, pour ses besoins propres dans le cadre d'un usage strictement privé.

Toute autre utilisation du Service, sous quelque forme et en quelque lieu que ce soit, est illicite, notamment toute commercialisation du Service ou toute utilisation du Service par de multiples utilisateurs autres que les préposés du Client.

Disponibilité des services :

Il est reconnu par le Client que 5 TELECOM FRANCE ne peut assurer une disponibilité continue sans interruption du Service compte tenu des caractéristiques de ce dernier et des moyens de Communications Electroniques/Télécoms qu'il nécessite, l'accessibilité audit Service ne dépendant nullement de la seule responsabilité, notamment technique, de 5 TELECOM FRANCE. Le Client renonce donc par avance et définitivement à engager la responsabilité de 5 TELECOM FRANCE de ce chef.

Évolution des services :

Pour des raisons économiques et /ou techniques et / réglementaires, 5 TELECOM FRANCE peut être amenée à modifier les caractéristiques d'un Service . 5 TELECOM FRANCE s'engage alors à en informer le Client dans les meilleurs délais possibles.

Les évolutions proposées à titre gratuit seront directement accessibles au Client. En cas d'évolution payante , le client pourra notifier son refus par Lettre Recommandée dans les 8 jours suivant l'information reçue de 5 TELECOM FRANCE; Passé ce délai, en l'absence de courrier de résiliation, le client est réputé avoir accepté la modification indiquée.

ARTICLE 5 - DROIT DE RETRACTION

Conformément aux articles en vigueur du code de la consommation, le Client ayant souscrit à distance, a la faculté de renoncer au Contrat par lettre recommandée avec accusé de réception, dans les 14 jours calendaires à compter de l'acceptation de l'offre.

Pour exercer son droit de rétractation, le client doit signifier à la Société sa volonté en remplissant le bordereau de rétractation fourni et en l'envoyant à ses frais par lettre recommandée avec avis de réception à la Société dans le délai mentionné. En cas d'exercice du droit de rétractation conforme aux dispositions, la Société remboursera le Client des sommes versées hors frais d'expédition ou frais bancaire.

ARTICLE 6 - ENTRÉE EN VIGUEUR

Les Documents Contractuels entrent en vigueur dès leur signature ou dès la validation par le Client, après expiration du délai de rétractation. Il est précisé que le Service entre en vigueur dès sa mise en place selon les conditions de Recette définies dans les Conditions particulières du service souscrit.

ARTICLE 7 - CONDITION DE REGLEMENT

Facturation :

Les prix sont exprimés Hors taxes et TTC, le Client étant redevable des taxes applicables. Durant toute la durée contractuelle, 5 TELECOM FRANCE émettra ses factures mensuellement (le cas échéant prorata temporis le premier mois de facturation pour certains services). Ces factures seront libellées en Euros et devront être réglées en Euros. 5 TELECOM FRANCE se réserve le droit de modifier la périodicité de facturation.

Toute période entamée est due en totalité et ne donne lieu à aucun report ou remboursement en cas de non-utilisation, utilisation partielle, désactivation ou résiliation.

Les factures sont disponibles sous format électronique sur le site www.5telecomfrance.fr à la rubrique espace client. Une facture sur support papier peut être envoyée au client s'il en fait la demande.

Taxes :

Les tarifs indiqués des Services sont hors tout impôt, droit et taxe de quelque nature que ce soit, direct ou indirect, présent ou futur, qui pourrait être dus sur le prix de l'un quelconque des services. La TVA sera facturée en sus au taux en vigueur à la date de facturation. Au cas où d'autres impôts, droits ou taxes seraient applicables, il sera procédé sur chaque facture aux ajustements nécessaires pour que 5 TELECOM FRANCE perçoive dans tous les cas l'intégralité des montants dus. Toute modification de la législation applicable ayant pour effet de faire supporter à 5 TELECOM FRANCE des impôts, droits ou taxes autres ou d'un montant supérieur à ceux existants à la date de signature du Bulletin de Souscription entraînera un ajustement corrélatif des tarifs définis à l'origine de la commande.

Modes de paiement :

Le Client effectuera tous les paiements par prélèvements automatique, lesquels seront débités directement sur le compte bancaire du Client, à la date d'échéance de la facture. Une autorisation formelle de prélèvement et un relevé d'identité bancaire font partie des documents fournis par le Client.

Tout autre moyen de paiement validé préalablement lors de la souscription du contrat par 5 TELECOM FRANCE engendrera des frais de gestion mensuels par facture émise. Le Client s'interdit de modifier et/ou de retarder les termes de paiement figurant sur les factures de 5 TELECOM FRANCE. Le Client garde à sa charge les frais bancaires liés au mode de paiement et à ses conséquences en cas de non crédit/non provision du compte du Client. Le Client s'engage, à promptement notifier, auprès de 5 TELECOM FRANCE, un changement de numéro de compte, d'adresse de facturation et plus généralement toute modification des informations administratives et financières intervenant après signature des documents contractuels.

Retards de paiement / incidents de paiements :

Les dispositions du présent paragraphe sont cumulatives.

Intérêts de retard : En cas de défaut ou retard, total ou partiel, de paiement à l'échéance mentionnée sur les factures de 5 TELECOM FRANCE, le Client encourt de plein droit sur le montant restant dû un intérêt moratoire égal à 5 (cinq) fois le taux d'intérêt légal sans préjudice du droit de 5 TELECOM FRANCE de suspendre la disponibilité et l'utilisation du Service jusqu'à paiement complet des sommes dues. Ces intérêts commencent à courir, sans mise en demeure préalable, le jour suivant la date d'échéance du montant non réglé jusqu'à son paiement intégral.

Incidents de paiements : En cas de rejet de prélèvement à l'échéance, le Client se verra facturé des frais bancaires et de gestion liés à ce rejet.

Suspension des Services : Si une quelconque facture de 5 TELECOM FRANCE reste totalement ou partiellement impayée quinze jours (15) après sa date d'échéance, 5 TELECOM FRANCE adressera au Client, par lettre recommandée avec AR, une mise en demeure de payer les sommes dues. En cas de non paiement par le Client de ces sommes dues dans les sept (7) jours suivant réception de la Notification, 5 TELECOM FRANCE se réserve le droit de suspendre de plein droit et sans autre formalité la disponibilité et l'utilisation des Services concernés jusqu'à paiement complet des sommes dues. Dans cette hypothèse le Client demeurera de plus redevable du montant des sommes restant à facturer jusqu'à l'expiration de la période d'engagement, avec application des intérêts de retards selon les mêmes conditions que celles ci-avant définies.

Réclamation : Pour être recevable, toute réclamation devra être effectuée par le Client dans un délai de 15 (quinze) jours à compter de la date d'échéance de la facture, par lettre recommandée avec accusé de réception.

ARTICLE 8 - OBLIGATIONS DE 5 TELECOM FRANCE

Outre ses obligations complémentaires éventuellement prévues aux termes de Conditions Particulières, 5 TELECOM FRANCE garantit la conformité du Service aux Documents Contractuels et s'engage à ce que le Service soit fourni avec le soin nécessaire au respect

des normes nationales et internationales applicables et conforme aux règles de l'art ainsi qu'au regard des données technologiques acquises à ce jour et, dans le cadre des compétences d'un opérateur Télécom.

Quel que soit le service souscrit, le Client reconnaît et accepte que ne pèse sur 5 TELECOM FRANCE qu'une obligation de moyen eu égard à la nature même des services proposés. A tout moment et sans devoir indemniser le Client, 5 TELECOM FRANCE pourra modifier les caractéristiques de ses services pour respecter un ordre, une instruction ou une exigence du Gouvernement, d'une autorité de régulation ou de toute autorité administrative ou locale compétente. Dans cette hypothèse 5 TELECOM FRANCE informera le Client aussi rapidement que possible s'il a besoin de suspendre la fourniture du Service.

ARTICLE 9 - OBLIGATIONS DU CLIENT

Outre ses obligations spécifiques éventuellement prévues aux termes de Conditions Particulières, le Client s'engage à :

Ne pas utiliser les Services à d'autres fins que celles en considération desquelles ils ont été souscrits

Payer toutes les sommes, taxes et autres droits liés à l'utilisation des Services

Coopérer activement avec 5 TELECOM FRANCE, lui communiquer les informations et documents nécessaires à la mise en place du Service et lui fournir une assistance raisonnable dans son exploitation

Respecter les procédures et instructions émises par 5 TELECOM FRANCE que cela soit dans le cadre de la mise en place du Service et/ou dans le cadre de son exécution

N'utiliser les Services qu'à des fins licites. La transmission de contenu en violation du droit français est interdite. Le Client s'engage à indemniser 5 TELECOM FRANCE et de le tenir quitte, à première demande, des réclamations, des coûts, des amendes, des pénalités, des dommages et intérêts, des frais et des autres charges résultant de l'usage qu'il fait des Services

Ne pas causer de perte ou de dommage, quels qu'ils soient, à 5 TELECOM FRANCE, à tout salarié ou à ses biens, dans le cadre de ses activités commerciales et de l'utilisation des Services

Régler ses factures dans les conditions contractuellement prévues

ARTICLE 10 - LIMITES DES RESPONSABILITÉS

La responsabilité de 5 TELECOM FRANCE sur qui ne pèse qu'une obligation de moyen est limitée. D'une façon générale, la responsabilité de 5 TELECOM FRANCE ne pourra être recherchée par le client a) en cas de violation par ce dernier de l'un de ses engagements contractuels b) en cas de manquement dans l'exécution de ses obligations, dans la mesure où un tel manquement serait imputable au Client, aux équipements du Client ou à tout élément ne relevant pas du contrôle de 5 TELECOM FRANCE. Le Client s'engage, à indemniser pleinement, sans délai et à première demande 5 TELECOM FRANCE en cas de préjudice subi du fait de ces manquements et violations. 5 TELECOM FRANCE ne saura être tenue responsable d'un mauvais fonctionnement du Service ou de l'usage qui en découle dans un environnement non éprouvé ou validé par ses soins. 5 TELECOM FRANCE ne garantit pas que les Services seront dispensés sans interruption et ne peut accorder une garantie totale concernant la disponibilité et le niveau des Services, ou encore la qualité de leur contenu, ces caractéristiques ne dépendant pas de sa seule responsabilité technique. Le Client reconnaît que 5 TELECOM FRANCE n'agit qu'en qualité d'intermédiaire dans la transmission des informations du Client et de tiers, 5 TELECOM FRANCE ne prend pas l'initiative de la transmission d'informations, ne choisit pas les destinataires des dites informations, ne choisit ni ne modifie les informations contenues dans les transmissions. Le Client est donc seul responsable du contenu de l'information et des communications de quelle que nature que ce soit, acheminées sur son réseau et/ou à travers le service qu'il aura souscrit, ainsi que de l'usage et de la publication des communications ou des informations transitant sur son réseau et/ou sur le Service qu'il aura souscrit. Ainsi, toute condamnation prononcée par toute juridiction et/ou autorité à raison de l'utilisation du Service et de son contenu par le Client reste à la charge exclusive de ce dernier.

ARTICLE 11 - COLLABORATION ENTRE LES PARTIES

Chacune des Parties apportera son assistance et sa collaboration à l'autre Partie afin de permettre à celle-ci d'exécuter ses obligations aux termes du Contrat. De même, le Client et 5 TELECOM FRANCE se préviendront mutuellement, par notification immédiate, de toutes questions relatives à tout événement dont l'une des Parties a connaissance susceptible de causer un préjudice ou un risque de préjudice imminent ou de la survenance (ou de l'imminence) d'un tel événement.

ARTICLE 12 - FORCE MAJEURE

Les Parties ne seront pas responsables de perte, de dommage, de retard, d'une non exécution ou d'une exécution partielle résultant directement ou indirectement d'une cause rendant l'exécution de ses obligations impossible et relevant d'un cas de Force Majeure au sens qu'en donnent les Cours et Tribunaux Français à savoir un événement imprévisible, irrésistible et extérieur.

Les Parties conviennent qu'un Cas de Force Majeure inclura toutefois les événements suivants : les actes ou omissions d'une autorité publique, y compris les modifications de toute réglementation applicable à l'exécution des conditions générales et en rendant l'exécution impossible ou déraisonnablement onéreuse, les agitations, rébellions, insurrections, émeutes, guerres, déclarées ou non, les actes d'une nature similaire, les grèves, conflits de travail ou une autre action syndicale, y compris chez l'une des Parties, un fournisseur ou un opérateur, les sabotages, les vols, les actes de vandalisme, les explosions, incendies, foudre, inondations et autres catastrophes naturelles, les défaillances d'un opérateur ou d'un fournisseur, les épidémies ou mises en quarantaine, les embargos, les actes de tiers, la perte par 5 TELECOM FRANCE de l'une de ses diverses

autorisations conditionnant la fourniture des Services.

Les obligations de la Partie victime du Cas de Force Majeure seront suspendues sans qu'elle n'encoure de responsabilité, quelle qu'elle soit. En particulier, les délais requis pour l'exécution des obligations de la Partie affectée par le Cas de Force Majeure seront étendus pour une durée équivalente au retard subi.

Chaque Partie s'engage à notifier promptement à l'autre, par écrit, la survenance de tout Cas de Force Majeure. Les Parties s'efforceront, dans la mesure du possible, de diminuer l'impact desdits cas de force majeure sur le déroulement et sur l'exécution des Documents Contractuels et se tiendront informées mutuellement des actions mises en œuvre. Dans l'éventualité où un événement de force majeure viendrait à différer l'exécution des obligations prévues au présent contrat d'une période supérieure à 3 (trois) mois, chacune des Parties pourra résilier le présent contrat par lettre recommandée avec accusé de réception, sans pouvoir exiger de l'autre une quelconque indemnisation.

ARTICLE 13 - IMPRÉVISION

En cas de modification, pendant la durée des engagements, des circonstances économiques par rapport aux circonstances lors de l'activation du Service, indépendamment de l'intervention des Parties et outre les cas de Force Majeure, les Parties conviennent que le Service pourra être temporairement suspendu, les Parties s'engageant à se contacter pour prendre en compte ces nouvelles circonstances et à étudier leurs conséquences au regard du Service et de la poursuite de son utilisation.

ARTICLE 14 - COOPÉRATION AVEC LES AUTORITÉS PUBLIQUES

Le Client est informé que pèse sur 5 TELECOM FRANCE des obligations légales et réglementaires de conservation de certaines données du Client susceptibles de faire l'objet de demandes de transmission dans le cadre de réquisition émises par les autorités administratives et/ou judiciaires habilités et permettant notamment l'identification du Client et/ou l'interception de communication du Client.

La responsabilité de 5 TELECOM FRANCE ne saurait être engagée en cas de communication d'éléments en sa possession sur toute demande faite par les autorités judiciaires, policières ou administratives.

ARTICLE 15 - INDÉPENDANCES DES PARTIES

Les Documents Contractuels sont convenus entre parties indépendantes. Aucune de leurs dispositions ne peut être interprétées comme donnant à l'une quelconque des parties pouvoir ou mandat pour agir au nom de l'autre partie (sauf en cas de mandat expresse et spécifique)

ARTICLE 16 - SOUS-TRAITANCE, MARQUE ET CONFIDENTIALITÉ

5 TELECOM FRANCE dispose de la faculté de sous-traiter tout ou partie de ses prestations nécessaires à la fourniture du Service.

Le Client s'engage à ne pas utiliser, porter atteinte, ni faire référence aux dénominations sociales ou aux marques et logos de 5 TELECOM FRANCE sans son autorisation préalable, expresse et écrite.

Le Client reconnaît que le Service fourni par 5 TELECOM FRANCE utilise des réseaux qui peuvent être interceptés, écoutés ou enregistrés par des tiers. Dès lors, 5 TELECOM FRANCE ne garantit pas la confidentialité des télécommunications, et le Client ne pourra rechercher la responsabilité de 5 TELECOM FRANCE pour les utilisations que des tiers peuvent faire des communications captées.

ARTICLE 17 - PREUVE ET NOTIFICATION

Les notifications effectuées par 5 TELECOM FRANCE le seront par email, ou via le site Web www.5telecomfrance.fr ou par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou courrier simple sur support papier. Les notifications effectuées par le Client doivent être délivrées par lettre recommandée avec demande d'avis de réception sur support papier au siège social de 5 TELECOM FRANCE. Les parties conviennent expressément que les documents sur support électronique et/ou numérique ainsi que les informations et données conservées par 5 TELECOM FRANCE destinées au Client feront preuve entre elles.

ARTICLE 18 - DISSOCIATION

Les parties conviennent expressément que dans l'hypothèse où à la suite d'une décision de justice définitive, d'une modification légale ou réglementaire, une des dispositions des Documents Contractuels serait déclarée nulle ou inapplicable, cette situation n'affectera pas les autres dispositions des Documents Contractuels. Dans cette hypothèse, les parties conviennent de se concerter pour analyser l'impact de cette situation au regard de leurs obligations respectives et de l'objet des Documents Contractuels afin de poursuivre leurs relations.

ARTICLE 19 - NON RENONCIATION

Les parties conviennent expressément que le fait pour chacune des parties de ne pas se prévaloir d'un manquement contractuel ne signifie pas renonciation de sa part à s'en prévaloir pour l'avenir.

ARTICLE 20 - DOMICILIATION

Les parties élisent domicile à leur siège social et/ou domicile respectif. En cas de changement de domicile, le client s'engage à prévenir 5 TELECOM FRANCE par lettre recommandée avec demande d'avis de réception au moins un (1) mois avant la date effective du changement.

ARTICLE 21 - LOI FRANÇAISE ET ATTRIBUTION DES COMPÉTENCES

Les parties conviennent expressément que les documents contractuels dans leur intégralité sont régis par la langue française et la loi française. Pour tout litige pouvant survenir entre le Client et 5 TELECOM FRANCE, le tribunal d'instance rattaché à la commune de Paris sera réputé compétent.