

Les conditions générales de vente

Les présentes Conditions Générales de Vente et les transactions entre CMRP et le souscripteur sont soumises au droit français quel que soit le pays d'origine du Client.

ARTICLE 1-OBJET DU CONTRAT

Les présentes conditions générales de vente de services s'appliquent à l'ensemble des prestations de services et produits commercialisés par CMRP, opérateur français dans le domaine des télécommunications, déclarées à l'ARCEP sous le N° 08-266. Le client reconnaît avoir pris connaissance, au moment des souscriptions et de toutes les commandes, des conditions générales de vente. Toutes les fournitures de biens et de prestations de services par CMRP au profit du souscripteur dénommé ci-après « le Client », sont soumises aux conditions générales ci-après exposées et entrent en vigueur à compter de la prise de commande par le client qui reconnaît ainsi les accepter pleinement et sans aucune réserve. Le client ne saurait faire valoir quelque condition que ce soit autre que les conditions présentes. Toute autre condition d'achat éventuelle du Client est déclarée nulle. Les commandes du client ne seront réputées acceptées par CMRP que dans le cadre des présentes conditions générales de vente.

ARTICLE 2 - ENGAGEMENTS ET RESPONSABILITE

Dans un perpétuel souci de satisfaction de ses clients, CMRP s'engage à mettre en œuvre l'ensemble des moyens techniques, humains et financiers à sa disposition pour offrir au client la meilleure qualité de services possible. Le contrat qui lie CMRP et son client est un engagement de moyens et non de résultats.

Le client reconnaît que la responsabilité de CMRP ne saurait être engagée

- si le client subit sur ses équipements des coupures d'énergie électrique ou de connexion internet notamment adsl,
- si le client utilise les services ou les matériels de façon non conforme,
- si le client subit de quelque façon que ce soit un élément technique empêchant le matériel de se connecter à internet dans les conditions requises pour un usage normal des services de CMRP,
- si CMRP est contraint de faire évoluer les conditions de délivrance des services ordonnées par l'évolution de la législation française et/ou du pays de résidence du client.

ARTICLE 3-GARANTIE DE HAUTE DISPONIBILITE

La non disponibilité est définie et constatée par l'absence d'accès des équipements CMRP au réseau téléphonique public ou au réseau internet.

3-1 – Champs d'application : Seuls les équipements clients configurés et installés par CMRP ou l'un de ses mandataires techniques utilisant exclusivement les connexions et services fournis par CMRP sont susceptibles d'être garantis. Il convient d'extraire de toute garantie les équipements et services fonctionnant grâce à des services ou d'équipements d'un autre prestataire. De même les services utilisant une Adsl même fournie par CMRP sont exempts de garantie. Le réseau local et le matériel informatique du client ne sont pas garantis sauf en cas de signature entre les parties d'un contrat de maintenance spécifique.

3-2 - Les Garanties de Temps d'intervention et de Rétablissement : Concernant le réseau SDSL et Fibre optique fournis par ses soins, CMRP garantit une GTR de 4 heures ouvrées. Concernant la fourniture de communications téléphoniques, CMRP assure une Garantie de Temps d'intervention (GTI) de 2 heures ouvrées en télémaintenance. En cas de nécessité d'intervention sur le site du client après la télémaintenance, la GTI sera augmentée de 24heures ouvrées supplémentaires.

Les délais s'appliquent en heures ouvrées du Lundi au Vendredi 8h-12h et 14h-18h. Les garanties ne s'appliquent pas en cas de force majeure, faits de tiers ou non, qui ont pour effet de retarder, perturber et/ou empêcher l'exécution des garanties d'intervention tel que les pénuries, les tremblements de terre, les incendies, les intempéries, les perturbations des transports en commun, les grèves et les défaillances prolongées d'EDF ou de réseau général Internet.

3-3 – Les Indemnités : La société CMRP sera redevable d'une indemnité équivalente à 50% de la redevance mensuelle du service concerné par la non disponibilité résultant d'un fait directement imputable à CMRP suivant les modalités qui sont précisées au paragraphe 3-1. L'indemnité versée au client sera équivalente à 50% de la redevance mensuelle du service concerné par la non disponibilité et par tranche entière de 24h en dépassement des GTI définis au paragraphe 3-2.

ARTICLE 4-ENGAGEMENTS ET RESPONSABILITE DU CLIENT

Le client s'engage à payer le prix des services auxquels il souscrit et matériels fournis par CMRP ainsi que les frais de transport éventuels. CMRP utilise le protocole de cryptage MD5 pour sécuriser les mots de passe de l'interface du Client. Le Client s'engage à ne pas divulguer les mots de passe donnés par CMRP pour l'accès à son compte. Le Client se doit de modifier régulièrement ses mots de passe afin de sécuriser son compte. En cas d'utilisation frauduleuse des identifiants du Client liée à sa négligence, le Client devra s'affranchir du paiement de toutes les prestations commandées ou utilisées sous son identité, et s'exposera au paiement d'un éventuel préjudice et/ou dommages et intérêts qui pourraient être éventuellement demandés par CMRP ou par un tiers intéressé.

Le client s'engage à ne rechercher la responsabilité contractuelle de CMRP qu'en cas de manquement grave et prouvé à l'une de ses obligations contractuelles, en vue de la réparation d'un préjudice direct qui ne pourra excéder le montant correspondant à 3 mois d'abonnement aux services de CMRP. De même le client renonce à rechercher la responsabilité de CMRP dans tout préjudice indirect quel qu'il soit. Le client s'engage à transmettre ses coordonnées exactes, notamment son numéro de téléphone attribué par l'opérateur local. La déclaration de fausses informations, numéro de téléphone erroné, mauvaise adresse, etc., entraînera la responsabilité du client.

Tout changement de coordonnées bancaires, raison sociale, adresse ou de tout renseignement nécessaire à la bonne exécution du contrat devra être communiqué à CMRP. En outre, le Client s'interdit, de quelque manière que ce soit à porter atteinte à la loi, à l'ordre public, aux bonnes mœurs et/ou aux droits des tiers. En cas de non-respect de ces interdictions, le Client sera tenu pour responsable de l'utilisation frauduleuse des services fournis par CMRP.

Par défaut, les appels vers les numéros d'urgence ne sont pas configurés lors de l'ouverture du service CMRP. Par conséquent, il est de la responsabilité du client de communiquer à CMRP le département et la commune sur laquelle il se situe. En aucun cas, CMRP ne pourra être tenu responsable de l'absence de configuration des numéros d'urgence par le client. Enfin, le client ne pourra céder ses contrats de souscription et d'abonnement sans l'accord de CMRP.

ARTICLE 5 - PRODUITS ET SERVICES

Le service de téléphonie sur le réseau internet n'est accessible que si le client dispose d'un accès internet suffisant. Les forfaits illimités sont réservés aux PME situées en France métropolitaine, à usage normal en dehors des professionnels des télécommunications :

Opérateurs, téléprospection, phoning, callcenter, callshop, cartes prépayées, etc. De même le client qui dispose d'un forfait illimité s'engage à l'utiliser individuellement. Les forfaits illimités ne sont pas partageables avec des collaborateurs. Dans le cas d'usage non conforme des services, CMRP pourra suspendre l'accès aux services sans que le client ne puisse lui en tenir rigueur.

ARTICLE 6 - PRIX ET CONDITIONS DE PAIEMENT

La liste des tarifs de CMRP en vigueur, applicables au jour de la commande, figure sur les pages des sites web de CMRP. Les prix sont affichés en EURO HT. Par principe, les tarifs de CMRP sont fixes. Toutefois, CMRP est autorisé à faire évoluer ses tarifs de terminaisons d'appel à tout moment en cours de contrat, aux fins d'actualisation de ses propres coQts.

CMRP s'interdit de modifier les tarifs de forfait illimité durant toute la durée du contrat qui le lie à son client. Le client est ainsi préservé de toute hausse de son forfait. Les factures sont établies mensuellement, au 1^{er} du mois et sont disponibles uniquement au format électronique sur les pages Mon compte. Les factures sont payables dans un délai maximum de 10 jours à compter de leur date d'émission.

En cas de retard de paiement de plus de 7 jours, CMRP sera en droit de suspendre sans délai le ou les services du Client.

A compter d'un email de relance demeuré sans effet, les sommes restant dues à CMRP à leur date d'exigibilité pourront être majorées d'intérêts de retard, calculés sur une base journalière, à raison d'une fois et demie le taux d'intérêt légal. Les frais divers liés à un défaut de paiement des sommes dues en vertu du présent contrat seront à la charge du client.

L'envoi par CMRP d'une lettre de relance, d'un mail de relance ou d'une mise en demeure de payer, même par courrier simple, interrompt toute prescription. Toute contestation du Client, relative aux tarifs et/ou factures d'un contrat devra être formalisée par lettre recommandée avec accusé de réception dûment motivée et reçue par CMRP/SELFONE/SELF SERVEUR dans un délai de trente (30) jours à compter de la date d'émission des factures en cause.

CMRP se réserve le droit de prélever à tout moment le paiement de la consommation téléphonique du client. Sauf accords particuliers notifiés par écrit au Client, les prix d'abonnement à un service doivent être versés en totalité à la commande à CMRP. Le paiement des redevances se fait toujours en terme à échoir. Le paiement se fait par chèque pour la première facture puis par autorisation de prélèvements sur le compte du Client. Sauf accord contraire les paiements du Client se font exclusivement par prélèvements automatiques sur le compte bancaire du Client. Lors de la

Conditions générales CMRP

PARAPHER ICI

commande de biens et/ou services, le Client est invité à fournir une autorisation de prélèvements dûment complétée et à actualiser ces informations après tout changement. Le service loué par le Client ne sera activé par CMRP qu'après confirmation du bon encaissement du règlement.

ARTICLE 7-COMMANDE

La commande est effectuée sur bon de commande CMRP par un revendeur agréé CMRP ou sur internet www.selfone.fr et est tenue pour preuve de la date et du contenu de la commande. Les données enregistrées sur www.selfone.fr constituent la preuve des transactions passées entre CMRP et ses clients. Elles sont recevables en justice et admises en preuve au même titre que les données écrites sur support papier.

CMRP se réserve le droit d'annuler ou de refuser toute commande d'un client avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une facture antérieure. Les informations enregistrées sur le site par le client lors de la prise de commande engagent ce dernier. En validant la commande le client déclare accepter sans réserve les termes de ladite commande ainsi que de l'intégralité des conditions générales de vente.

ARTICLE 8-DEPÔT DE GARANTIE

Un dépôt de garantie pourra être demandé au client. Ce dépôt de garantie pourra être demandé lors de la conclusion du contrat ou même à tout moment au cours dudit contrat. CMRP pourra utiliser ledit dépôt de garantie dans le cas où le Client présente un risque ou ne satisfait pas à ses engagements. Le dépôt de garantie sera restitué dès la résiliation du contrat sous réserve du paiement de la totalité des sommes dues à CMRP.

ARTICLE 9-CAS DE FORCE MAJEURE

La responsabilité d'aucune des parties ne pourra être engagée dès lors que l'inexécution ou le retard dans l'exécution d'une ou plusieurs obligations du contrat résulte d'un cas de force majeure. Est considéré comme cas de force majeure, un événement postérieur à la conclusion du présent contrat, indépendant de la volonté des parties, imprévisible et irrésistible.

L'événement constitutif de force majeure est exonératoire de responsabilité. Sont notamment considérés comme étant des cas de force majeure, les restrictions réglementaires ou légales à la fourniture de services de téléphonie en France et/ou dans le pays du Client, les catastrophes naturelles, les incendies, les inondations, la foudre, les intempéries ayant un caractère exceptionnel, les surtensions électriques, les attentats, les grèves et tout autre événement de force majeure ou cas fortuit prévus par l'article 1148 du Code Civil.

ARTICLE 10- DUREE DU CONTRAT

Le contrat est réputé conclu à la date d'exécution de ladite commande par CMRP. La durée initiale court à compter de la date de mise en service. A l'expiration de la durée initiale, le contrat se renouvellera, aux mêmes conditions, automatiquement par période supplémentaire de 12 mois. Le contrat peut être résilié sans indication de motif, sous réserve d'une notification écrite par lettre recommandée avec A.R. dans un délai minimum de 60 jours avant la date de fin de la période initiale ou d'une des périodes de renouvellement.

ARTICLE 11- RESILIATION

En cas de résiliation à l'initiative du Client, le Client sera redevable d'une indemnité de rupture de contrat. Cette indemnité est calculée sur la base des échéances normalement dues jusqu'au terme des périodes décrites à l'article 10. L'indemnité devient exigible et due dès réception de la demande de résiliation par CMRP. Cette indemnité sera également due pour une résiliation à l'initiative de CMRP dans le(s) cas suivants :

CMRP pourra interrompre l'accès aux services et/ou résilier le contrat de plein droit et avec effet immédiat sans mise en demeure préalable et sans préavis, du fait d'un manquement grave du Client aux présentes conditions générales de vente, notamment en cas de retard dans le paiement des sommes dues par le Client supérieur à dix jours, ou plainte sérieuse d'un tiers soupçonnant un caractère illégal ou litigieux dans l'usage fait par le Client des services CMRP.

Dès la résiliation, le client doit retourner le matériel appartenant à CMRP sous 8 jours. Le matériel non reçu dans le délai sera automatiquement facturé au tarif catalogue neuf.

ARTICLE 12- INFORMATIQUE, LIBERTE ET CONFIDENTIALITE

Toutes les données personnelles recueillies par CMRP sont traitées en conformité avec la loi Informatique et Liberté. En utilisant les sites de CMRP/ SELFONE, l'internaute en général et le Client en particulier acceptent l'utilisation de ses données personnelles conformément aux présentes conditions.

CMRP/SELF SERVEUR met tout en œuvre pour sécuriser les informations personnelles du Client. Ces données sont protégées sur des serveurs hautement sécurisés. Le Client communique toujours en connexion cryptée SSL sur les sites de CMRP. Au moment de sa commande, le Client fournit à CMRP des informations personnelles aux fins d'identification, telles que : adresse électronique, nom, adresse personnelle ou professionnelle... Les informations Client archivées par CMRP sont considérées comme sensibles et ne seront utilisées que pour les besoins de fonctionnement de CMRP et dans le cadre des relations commerciales entre CMRP et son Client. Ces données pourront être partagées par tous les services de CMRP.

CMRP utilise les informations personnelles recueillies sur ses sites web pour gérer les commandes du Client et lui fournir les services commandés.

CMRP pourra utiliser ces informations en vue d'améliorer la relation commerciale avec le Client, envoi de questionnaires de satisfactions, découverte de nouveaux produits.

CMRP pourra transmettre les informations personnelles du Client sans préavis, en cas de demande légale, ou si elle estime la divulgation nécessaire aux fins de défense des droits de CMRP.

CMRP ne loue pas et ne vend pas ses fichiers clients à des sociétés tierces.

Article 13- DISPOSITIONS GENERALES

Le Client s'engage à informer CMRP immédiatement de tout changement le concernant. CMRP se réserve, le cas échéant, la possibilité de déplacer physiquement ses serveurs, de changer les adresses IP des machines sans que le Client ne puisse s'y opposer. Le Client adhère définitivement aux présentes conditions générales. CMRP pourra céder les contrats passés avec le Client à toute autre entreprise sans contestation possible du Client. Dans ce dernier cas, le Client accepte le transfert des présentes conditions au bénéfice du nouveau cessionnaire.

Toute modification, tout complément ainsi que toute suppression partielle ou totale des conditions générales de vente ne peuvent se faire sans un écrit. Les relations entre CMRP et le client sont régies par la loi française. Les règles légales d'attributions s'appliqueront et notamment les relevés de communications produits par CMRP feront toujours foi. Le tribunal de commerce d'Orléans sera seul compétent pour les litiges ou contestations éventuelles. Le client, reste tenu du règlement de ces sommes dans l'attente d'une issue. Le client doit notifier toute contestation par lettre recommandée avec avis de réception dans les trente jours qui suivent la date d'établissement de la facture.

Le client accepte l'intégralité des présentes conditions.

A:

Le :

Nom du signataire :

Signature Cachet :