

Les présentes Conditions Générales de Vente et les transactions entre CMRP/SELFONE 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/SELFONE, 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 service par CMRP/SELFONE 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/SELFONE que dans le cadre des présentes conditions générales de vente.

ARTICLE 2 - ENGAGEMENTS ET RESPONSABILITE SELFONE

Dans un perpétuel soucis de satisfaction de ses clients, CMRP/SELFONE 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 service possible. Le contrat qui lie CMRP/SELFONE et son client est un engagement de moyens et non de résultats.

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

- si le client subit sur ses équipements des coupures d'énergie électrique ou de connexion internet,
- 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/SELFONE.
- si CMRP/SELFONE 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 SELFONE

CMRP/SELFONE garantit la disponibilité de ses moyens techniques, notamment le serveur utilisé par le Client.

CMRP/SELFONE rembourse 6 mois d'abonnement en cas de manquement constaté au moins à 99,9% de taux de disponibilité de ses services de téléphonie. Le Client bénéficie du remboursement chaque fois qu'il est constaté que le serveur utilisé par le client ne satisfait au 99,9% de disponibilité garanti par CMRP/SELFONE. La garantie de disponibilité concerne la capacité du serveur sur lequel se trouve le client à répondre aux requêtes PING en utilisation normale, ce qui constitue la preuve que le serveur est disponible pour le réseau internet. Pour être probants, les tests doivent être réalisés par un organisme accrédité sur une période minimum de 30 jours consécutifs avec un contrôle récurrent toutes les 15 minutes minimum.

ARTICLE 4 - ENGAGEMENTS ET RESPONSABILITE DU CLIENT

Le client s'engage à payer le prix des services téléphoniques auxquels il souscrit et matériels fournis par SELFONE ainsi que les frais de transport éventuels.

CMRP/SELFONE 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/SELFONE 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/SELFONE ou par un tiers intéressé.

Le client s'engage à ne rechercher la responsabilité contractuelle de CMRP/SELFONE 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/SELFONE. De même le client renonce à rechercher la responsabilité de CMRP/SELFONE 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/SELFONE. 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/SELFONE.

Par défaut, les appels vers les numéros d'urgence ne sont pas configurés lors de l'ouverture du service CMRP/SELFONE. Par conséquent, il est de la responsabilité du client de communiquer à CMRP/SELFONE le département et la commune sur laquelle il se situe. En aucun cas, CMRP/SELFONE 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/SELFONE.

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/SELFONE 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/SELFONE en vigueur, applicables au jour de la commande, figure sur les pages des sites web de CMRP/SELFONE. Les prix sont affichés en EURO HT. Par principe, les tarifs de CMRP/SELFONE sont fixes. Toutefois, CMRP/SELFONE 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 coûts.

CMRP/SELFONE 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 15 jours à compter de leur date d'émission.

En cas de retard de paiement de plus de 10 jours, CMRP/SELFONE 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/SELFONE 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.

CMRP/SELFONE 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/SELFONE. Le paiement des redevances se fait toujours en terme à échoir. Le paiement se fait par carte bancaire ou prélèvement automatique sur le compte du Client pour les entreprises françaises. Pour les entreprises domiciliées hors de France les paiements se feront par virement ou par paypal. Lors de la commande de biens et/ou services, le Client est invité à fournir une autorisation de prélèvement dûment complété et à actualiser ces informations après tout changement. Le service loué par le Client ne sera activé par CMRP/SELFONE qu'après confirmation du bon encaissement du règlement.

ARTICLE 7 - COMMANDE

La commande est effectuée sur bon de commande CMRP/SELFONE par un revendeur agréé CMRP/SELFONE 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/SELFONE et ses clients. Elles sont recevables en justice et admises en preuve au même titre que les données écrites sur support papier.

CMRP/SELFONE 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/SELFONE 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/SELFONE.

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/SELFONE. Le contrat est conclu pour une durée indéterminée et peut être résilié à tout moment. Le contrat peut être résilié à tout moment par chacune des parties, sans indication de motif, sous réserve

d'une notification écrite par lettre recommandée avec A.R. Le délai minimum de préavis est la fin du mois consécutif à la demande de résiliation.

CMRP/SELFONE 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/SELFONE.

ARTICLE 11 - CAS PARTICULIER DES REVENDEURS

Le revendeur de la marque SELFONE doit posséder son siège social en France métropolitaine. Le revendeur accède aux services de téléphonie de CMRP/SELFONE par la location d'un espace sur un serveur de VOIP prêt à l'emploi. Le revendeur dispose d'une aide à la vente SELFONE (plaquette, fiches techniques, argumentaire de vente, contrat SELFONE..) et s'emploie à vendre aux prospects les souscriptions SELFONE en exclusivité de tous autres opérateurs de VOIP. L'adhésion aux services est souscrite pour 12 (douze) mois minimum. Cette disposition permet à CMRP/SELFONE de garantir une aide concrète à la mise en route technique et commerciale du revendeur. En passant sa commande, le revendeur bénéficie de la tarification mensuelle applicable, destinée à lisser ses coûts d'adhésion aux services. En contrepartie le revendeur s'engage sans dérogation aucune à respecter le délai minimum précité pour la résiliation éventuelle de son contrat.

ARTICLE 12 - CAS PARTICULIER DES OPERATEURS

A la différence du revendeur, l'opérateur procède à la commercialisation sous son nom des services fournis par CMRP/SELFONE. L'opérateur loue un serveur de téléphonie VOIP et/ou un accès aux terminaisons d'appels SELFONE. L'opérateur peut ajouter ses propres fournisseurs de terminaisons sur le serveur qu'il loue à CMRP/SELFONE. L'opérateur peut rompre son contrat à tout moment dans les termes de l'article 10.

ARTICLE 13 - CAS PARTICULIER DES EXCLUSIVITES GEOGRAPHIQUE

CMRP/SELFONE peut accorder une exclusivité géographique sur un secteur donné (pays, départements, territoires...). Dans ce cas il est demandé un droit d'entrée payable à la signature du contrat et un minimum de facturation mensuelle. CMRP/SELFONE s'engage à honorer ce contrat et à respecter l'exclusivité consentie tant que le revendeur/opérateur satisfait lui-même à ses obligations précitées. En cas de manquement au paiement des sommes prévues à échéance par le revendeur, CMRP/SELFONE pourra mettre un terme à la garantie d'exclusivité par courrier recommandé avec un (1) mois de préavis. Dans ce cas le revendeur/opérateur s'interdit de réclamer quelques préjudices directs ou indirects que ce soient à CMRP/SELFONE.

ARTICLE 14 - INFORMATIQUE, LIBERTE ET CONFIDENTIALITE

Toutes les données personnelles recueillies par CMRP/SELFONE 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/SELFONE 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/SELFONE. Au moment de sa commande, le Client fournit à CMRP/SELFONE des informations personnelles aux fins d'identification, telles que : adresse électronique, nom, adresse personnelle ou professionnelle... Les informations Client archivées par CMRP/SELFONE sont considérées comme sensibles et ne seront utilisées que pour les besoins de fonctionnement de CMRP/SELFONE et dans le cadre des relations commerciales entre CMRP/SELFONE et son Client. Ces données pourront être partagées par tous les services de CMRP/SELFONE. CMRP/SELFONE utilise les informations personnelles recueillies sur ses sites web pour gérer les commandes du Client et lui fournir les services commandés. CMRP/SELFONE pourra utiliser

ces informations en vue d'améliorer la relation commerciale avec le Client, envoi de questionnaires de satisfactions, découverte de nouveaux produits. CMRP/SELFONE 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/SELFONE. CMRP/SELFONE ne loue pas et ne vend pas ses fichiers clients à des sociétés tierces.

Article 15- DISPOSITIONS GENERALES

Le Client s'engage à informer CMRP/SELFONE immédiatement de tout changement le concernant. CMRP/SELFONE 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/SELFONE 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/SELFONE 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/SELFONE 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.