



# Conditions Générales de Vente de l'infogérance

## PREAMBULE

La Société BA Info (ci-après « BA Info ») est une Société par Actions Simplifiée au capital de 1.000 Euros, dont le siège social est situé 5 Avenue Pavlov, 78190 TRAPPES, immatriculée au RCS de Versailles sous le numéro 828 958 058, ayant pour numéro de TVA Intracommunautaire FR20828958058.

Elle a pour objet principal, la fourniture de toutes prestations de services dans le domaine de l'informatique, notamment de conseil, de support, d'audit et d'assistance ainsi que la vente de matériels informatiques, de logiciels et d'accessoires.

## ARTICLE 1 – CHAMPS D'APPLICATION – OBJET

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) s'appliquent à toutes les prestations de services et ventes de marchandises conclues par la Société « BA Info » auprès des clients professionnels et particuliers, quelles que soient les clauses pouvant figurer sur les documents du Client, et notamment ses conditions générales d'achat, sur lesquelles les présentes Conditions Générales de Vente prévalent conformément aux dispositions de l'article L 441-6 du Code de Commerce, et concernent :

- La réalisation d'audits et de rapports d'expertise en vue d'optimiser et de rationaliser les parcs informatiques ;
- La mise en place de solutions informatiques, notamment d'archivage, d'antivirus, d'anti-spyware et anti-malware ou encore de sauvegarde de données ;
- L'installation et la configuration de réseaux (Ethernet, wifi), de serveurs de sauvegardes, de fichiers, d'e-mails, de bases de données et de sécurité réseau (firewall, VPN) ;
- L'assistance informatique sur site ou à distance via un service d'assistance du lundi au vendredi de 09h00 à 18h00, sauf les jours fériés ;
- La vente de toutes marchandises informatiques.

Toute commande passée par le client implique de sa part l'acceptation, sans restriction ni réserve, des présentes CGV.

Conformément à la réglementation en vigueur, ces Conditions Générales de Vente sont systématiquement communiquées à tout Client qui en fait la demande, pour lui permettre de passer commande auprès du Prestataire. Le Prestataire met à disposition de sa clientèle lesdites Conditions Générales de Vente par lien hypertexte sur la page d'accueil du site internet de la Société « BA Info » ([www.ba-info.fr](http://www.ba-info.fr)). Elles prévalent, le cas échéant, sur toute autre version ou tout autre document, prospectus ou catalogue qui n'ont qu'une valeur indicative.

BA Info est en droit d'y apporter toutes modifications qui lui paraissent utiles à tout moment et sans préavis. Les CGV modifiées

prennent effet à compter de leur mise à jour sur le site internet de BA Info ([www.ba-info.fr](http://www.ba-info.fr)), la version applicable à la commande du client étant celle en vigueur sur le site à la date de la validation de la commande.

## ARTICLE 2 – COMMANDES

### 2.1. BA Info intervient sur demande du client

À la suite de la réception de la demande du client, BA Info établit un devis, lequel mentionne notamment :

- La nature des prestations commandées ;
- Le prix Hors Taxes desdites prestations ;
- Les modalités de paiement ;
- La durée approximative de réalisation de la prestation ;
- La durée de validité du devis, qui ne peut excéder 15 jours ;
- La mention de l'adhésion pleine et entière du client aux CGV.

Le Client déclare et reconnaît avoir bénéficié de toutes les informations nécessaires et utiles pour lui permettre de s'engager en toute connaissance de cause et avoir eu communication de toute information susceptible de déterminer son consentement et qu'il pouvait légitimement ignorer de telle sorte que les prestations commandées correspondent parfaitement à ses besoins.

La commande du Client ne sera validée par BA Info qu'après renvoi du devis accepté, daté et signé par le client avec la mention « Bon pour accord et acceptation des conditions générales », accompagné, le cas échéant, du règlement de l'acompte demandé.

Le renvoi du devis dûment signé par le Client matérialise expressément la commande.

À défaut de signature, les présentes CGV sont de plein droit réputées acceptées par le Client par le règlement de la première facture émise par BA Info.

Pour accélérer la passation de commande, toute commande (de même que l'acceptation du devis et, le cas échéant, la confirmation de la commande) peut se faire par tous moyens électroniques mis à la disposition des Clients par BA Info et notamment par voie électronique (e-mail).

Il est précisé que la passation de commande et/ou l'acceptation du devis suppose de la part de l'auteur de la commande et/ou du signataire du devis qu'il dispose de la pleine capacité juridique et/ou des pouvoirs nécessaires pour s'engager ou engager la personne morale pour le compte de laquelle il contracte au titre des présentes.

Le défaut de capacité juridique et/ ou de pouvoir du signataire ne saurait être opposable à BA Info, ni de nature à libérer le Client de ses engagements pris au titre des présentes.

### 2.2. Modification de commande

Toute demande de modification de commande par le Client est soumise à l'acceptation expresse de BA Info.

Sous réserve de ce qui est indiqué aux alinéas suivants, les éventuelles modifications de commande demandées par le client ne peuvent être prises en compte, dans la limite des possibilités de BA Info, que si elles sont notifiées par écrit 48 heures au minimum avant la date prévue pour la fourniture des services commandés.

Si l'importance des modifications à effectuer implique une augmentation ou une diminution du prix, des frais supplémentaires et/ou révision du calendrier contractuel, un nouveau devis pourra être établi.

En tout état de cause, les commandes ne peuvent en aucun cas être modifiées ou annulées lorsqu'elles portent sur du matériel informatique et/ou logiciels et accessoires, et ce, quel que soit le délai dans lequel BA Info est revenue.

Sous la réserve expresse ci-dessus, en cas d'annulation de la commande par le Client, intervenant après son acceptation par BA Info et moins de 48 heures avant la date prévue pour la fourniture des services commandés, pour quelque raison que ce soit hormis la force majeure, l'acompte versé à la commande, tel que défini à l'article 4 des présentes CGV sera de plein droit acquis à BA Info et ne pourra donner lieu à un quelconque remboursement.

### 2.3. Refus et suspension de commande

BA Info se réserve le droit de refuser ou de suspendre toute commande pour des motifs légitimes et, notamment, en cas d'indisponibilité du matériel commandé ou en cas de défaut de règlement même partiel d'une commande précédente.

## ARTICLE 3 – TARIFS

Les prestations de services sont généralement fournies aux tarifs de BA Info en vigueur au jour de la commande selon le devis préalablement établi par BA Info et accepté par le Client, comme indiqué à l'article 2 ci-dessus.

Les tarifs s'entendent net et Hors Taxes et sont en fonction de la durée d'intervention de BA Info.

Par dérogation, un forfait peut être fixé conventionnellement entre le Client et BA Info, notamment pour les services d'assistance et de support technique.

Les prestations réalisées par BA Info font l'objet d'une ou plusieurs facture(s) adressée(s) au client.

## ARTICLE 4 – CONDITIONS DE RÉGLEMENTS

### 4.1. Délais de règlement

Un acompte correspondant à 50% du montant total hors taxe des prestations commandées est exigé lors de la passation de la commande, pour toute première commande et/ou

pour toute commande dont le devis excède 5.000 Euros HT.

Le prix ou son solde est payable en totalité et en un seul versement dans un délai de 30 jours à compter de la date d'émission de la facture. Ce délai est mentionné sur la facture remise au Client par BA Info.

Le prix est payable par virement bancaire ou par chèque libellé à l'attention de BA Info, étant précisé que dans cette dernière hypothèse, la facture n'est valablement acquittée que sous réserve du parfait encaissement du chèque par BA Info.

Aucun escompte ne sera pratiqué par BA Info pour paiement avant la date figurant sur la facture ou dans un délai inférieur à celui mentionné aux présentes Conditions Générales.

#### 4.2. Pénalités de retard

Les pénalités applicables en cas de retard de paiement sont d'un montant égal à trois fois le taux d'intérêt légal sur le montant de la facture. En outre, une indemnité forfaitaire de 40 € est due au titre des frais de recouvrement, conformément à l'article L.441-6 du Code de commerce.

Le retard de paiement entraîne l'exigibilité immédiate de l'intégralité des sommes dues par le Client, sans préjudice de toute autre action que BA Info serait en droit d'intenter, à ce titre, à l'encontre du Client.

En outre, BA Info se réserve le droit, en cas de non-respect des conditions de paiement figurant ci-dessus, de suspendre ou d'annuler les prestations de services commandées par le Client et/ou de suspendre l'exécution de ses obligations, et ce, sans que cela puisse ouvrir droit à une quelconque indemnité.

#### 4.3. Clause de réserve de propriété

Il est expressément entendu que BA Info demeure propriétaire des installations, équipements et logiciels fournis à l'occasion de l'exécution de sa prestation, et ce, jusqu'au paiement par le Client de la totalité des sommes dues au titre des présentes.

À défaut de paiement, BA Info est en droit d'exiger la restitution, aux frais du Client, des installations, équipements et logiciels fournis.

### **ARTICLE 5 – OBLIGATIONS – RESPONSABILITÉ DE BA INFO**

BA Info s'engage à consacrer le temps nécessaire à l'exécution des prestations commandées ainsi qu'à y apporter tout le soin et les diligences d'un bon professionnel.

BA Info bénéficie d'une totale liberté dans l'organisation de sa mission exercée en toute indépendance. À ce titre, BA Info décide seule des moyens à mettre en œuvre pour exécuter sa mission.

Il est précisé que les obligations de BA Info sont des obligations de moyens et non des obligations de résultats et ce, dans la mesure où le bon fonctionnement des équipements dépend également de facteurs indépendants de BA Info tels que les installations d'origine. Elles doivent donc s'apprécier et s'interpréter dans cette limite,

notamment au regard des attentes légitimes des Parties.

La responsabilité de BA Info ne saurait être engagée pour toutes les éventuelles conséquences dommageables de quelque nature qu'elles soient (et ce compris notamment perte de données, atteinte aux fichiers informatiques, mémoires d'ordinateurs, etc...), résultant directement ou indirectement :

- D'une usure normale ;
- D'un mauvais fonctionnement des équipements et/ou matériels du Client pour quelque raison que ce soit (défaut d'entretien, négligence, panne, avarie, usure, vétusté, ...) ;
- D'une utilisation non conforme à l'usage destiné et/ou d'une mauvaise utilisation par le Client des installations, équipements et logiciels fournis ;
- D'une mauvaise qualité, pour quelque cause que ce soit, des réseaux de télécommunication ;
- Du non-respect des préconisations et/ou instructions de BA Info ;
- Du non-respect des normes imposées par les constructeurs et éditeurs ;
- D'une erreur causée par un défaut d'information ou par une information erronée transmise par le Client ;
- D'un retard dans l'exécution de la prestation imputable au Client ;
- D'une intrusion extérieure ou d'une contamination par virus, vers, ou tout autres procédés hostiles d'intrusion (malware, spyware...);
- De l'intervention d'un tiers ou de produits fournis par un tiers au contrat ;
- De l'incompatibilité avec les éléments commandés de matériels acquis auprès d'un tiers ;
- D'une cause externe ou relevant de la force majeure, étant précisé que tout dommage résultant d'un risque inconnu au moment de l'intervention de BA Info sera considéré comme un cas de force majeure.

Le Client reste responsable de la conservation de ses données personnelles présentes sur ses équipements informatiques et la responsabilité de BA Info ne pourra être engagée en cas de perte totale ou partielle de ces données.

BA Info s'engage à fournir ses meilleurs efforts pour respecter les délais de réalisation des travaux éventuellement mentionnés dans le devis. Toutefois, ces délais sont communiqués à titre purement indicatif et sans aucune garantie, ceux-ci pouvant dépendre de la disponibilité des produits commandés auprès de son/ses fournisseur(s).

La responsabilité de BA Info ne peut être engagée qu'en cas de faute ou de négligence prouvée et est limitée aux préjudices directs à l'exclusion de tout préjudice indirect, de quelque nature que ce soit.

En tout état de cause, la garantie de BA Info est limitée au remplacement et/ou à la rectification des installations et/ou services non conformes et/ou affectés d'un vice. En cas d'impossibilité, la garantie de BA Info est limitée au montant HT payé par le Client pour la fourniture des Services, à l'exclusion de tous dommages et intérêts à quelque titre que ce soit.

BA Info ne saurait être tenue pour responsable de l'inexécution de ses obligations résultant des présentes :

- En cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil ;
- En cas de faute du Client ;
- Si cette inexécution est due au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers au contrat.

### **ARTICLE 6 – OBLIGATION – RESPONSABILITÉ DU CLIENT**

Le Client est seul responsable du choix final des prestations commandées auprès de BA Info qu'il reconnaît comme correspondant parfaitement à ses besoins.

Préalablement à l'intervention de BA Info, y compris dans le cadre d'une demande d'assistance téléphonique, le Client s'engage à fournir à BA Info toutes les informations, tous les renseignements, tous les documents et toute l'assistance raisonnablement nécessaires pour lui permettre d'assurer, dans les meilleures conditions, la fourniture des prestations commandées.

À ce titre, le Client s'engage à garantir l'accessibilité de ses équipements, y compris via le contrôle à distance, dans le respect des lois et des normes de sécurité.

Par ailleurs, le Client assume la responsabilité exclusive de la sauvegarde de ses données préalablement à toute intervention de BA Info.

D'une manière générale, le Client a l'obligation d'instaurer et gérer la sauvegarde de ses données et reconnaît qu'il relève de sa responsabilité de :

- Mettre en place des procédures de sauvegarde ;
- Réaliser des sauvegardes de ses données à un rythme régulier et adapté à son activité ;
- Vérifier au moins une fois par semaine le contenu des sauvegardes effectuées ;
- Utiliser des supports de sauvegarde adéquats, en bon état et exempts de poussière ;
- Le Client demeure également seul responsable de l'utilisation qu'il fait de ses matériels, équipements, logiciels et données.

À cet égard, il appartient au Client de se conformer aux indications données par le constructeur du matériel et, le cas échéant, aux recommandations émises par BA Info, concernant notamment l'environnement technique nécessaire au bon fonctionnement de l'ensemble des matériels et logiciels (notamment : les prérequis, les consignes d'installation et de fonctionnement, conditions de sauvegarde, etc...)

Le Client doit également se prémunir contre tout risque d'intrusion extérieure ou de contamination par virus, vers, ou tous autres procédés hostiles d'intrusion (malware, spyware...).

Pour toute prestation de réinstallation de logiciel, le Client garantit être en possession du support d'installation original ainsi que du numéro de licence.

Le Client veille par ailleurs à assurer son installation informatique pour tous les risques classiques et notamment, sans que cette liste ne soit limitative,



les risques d'incendie, de vol, de foudre et de dégâts des eaux.

#### **ARTICLE 7 – PROPRIÉTÉ DES LOGICIELS**

S'agissant des logiciels, il est expressément entendu qu'aucun droit de propriété sous quelque forme que ce soit n'est transféré au Client, celui-ci étant titulaire du seul droit d'utilisation dans le respect des conditions figurant sur les licences attachées auxdits logiciels.

#### **ARTICLE 8 – IMPRÉVISION**

Le régime légal de l'imprévision prévu à 1195 du Code civil ne s'appliquera, pour les services fournis au Client soumis aux présentes Conditions Générales, qu'aux seuls événements ou circonstances ayant une incidence représentant une variation de plus de 80% par rapport au prix initial de la commande.

#### **ARTICLE 9 – ENGAGEMENT DE CONFIDENTIALITÉ**

BA Info s'engage à ne pas divulguer les informations de toute nature qui lui auront été communiquées par le Client, ou dont il aurait eu connaissance à l'occasion de l'exécution de prestations pour le Client, sauf à ce que cette divulgation ou communication s'impose, notamment en application des dispositions des articles 434-1 à 434-3 du Code pénal.

#### **ARTICLE 10 – ENGAGEMENT CONTRAT DE SERVICE**

Le contrat de service de prestation informatique (Contrat Assist'it ou Agil'it ou Tranquil'it) est soumis

à une durée d'engagement de douze (12) mois et tacitement reconductible par période annuelle successive, sauf mention contraire dans les documents contractuels.

#### **ARTICLE 11 – LITIGE**

En cas de difficulté ou de différend entre les Parties à l'occasion de l'interprétation, de l'exécution ou de la cessation des présentes, les Parties doivent s'efforcer de rechercher une solution amiable dans l'esprit des présentes.

Le cas échéant, le Client doit, sous peine de déchéance de toute action s'y rapportant, informer BA Info, par courrier recommandé avec demande d'avis de réception, de l'existence de tout vice ou défaut de conformité dans un délai maximum de 5 jours à compter de la fin de l'exécution de la prestation par BA Info.

À défaut de solution amiable, tous les litiges auxquels le présent contrat pourrait donner lieu seront soumis à la compétence du Tribunal de Commerce de Versailles.

#### **ARTICLE 12 – DISPOSITIONS FINALES**

##### 12.1. Correspondance - Preuve

Les correspondances échangées entre BA Info et ses Clients sont essentiellement assurées par courrier électronique. Aussi, en application des articles 1366 et suivants du Code civil, le Client reconnaît et accepte que les informations et éléments communiqués par BA Info par courrier électronique et sur son site Internet fassent foi entre les Parties et reçoivent la même force probante qu'un écrit manuscrit.

##### 12.2. Loi applicable

De convention expresse entre les Parties, les présentes Conditions Générales et les opérations qui en découlent sont régies par le droit français. Elles sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

##### 12.3. Divisibilité

Dans le cas où l'une ou plusieurs stipulations contenues dans les Conditions Générales sont déclarées nulles, la validité des autres stipulations des présentes n'en est en aucun cas affectée.

Les stipulations déclarées nulles seront, conformément à l'esprit et à l'objet des présentes, remplacées par d'autres stipulations valables, qui, eu égard à leur portée se rapprochent dans toute la mesure permise par la loi, des stipulations déclarées nulles.

##### 12.4. Renonciation

Le fait que BA Info ne se prévale pas, à un moment ou à un autre, d'une des dispositions des présentes Conditions Générales ne pourra être interprété comme valant renonciation par BA Info à s'en prévaloir ultérieurement.

##### 12.5. Cession – Substitution

BA Info se réserve le droit de céder à tout tiers de son choix tout ou partie de ses droits et obligations au titre des présentes Conditions Générales ou de se substituer tout tiers pour l'exécution des présentes, ce que le Client accepte sans réserve.

# Conditions Générales de Vente et Conditions Particulières de Services de la téléphonie et de la connexion internet

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

### ARTICLE 1 – OBJET

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après « CGV ») s'appliquent aux Services commercialisés et exploités par BA Info Sasu, opérateurs français dans le domaine des télécommunications, agréés par l'ARCEP (licence L33-1), et régissent l'usage des Services. Les présentes CGV sont indissociables des Conditions Particulières (ci-après « CP ») de chaque Service souscrit par le Client.

### ARTICLE 2 – DÉFINITIONS

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

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

« Date anniversaire » : Jour de l'activation du premier Service BA Info souscrit par le Client. Cette date sera la base pour la date de facturation mensuelle du Client.

« Flotte » : Ensemble des lignes d'un même Client.  
« GPRS, EDGE, UMTS » (General Packet Radio Service ; Enhanced Data for GSM Evolution ; Universal Mobile Telecommunication System) : Normes européennes de transmission de données par radio en mode paquet.

« DTMF » (Dual Tone Multi Frequencies) : permet de transmettre des données sur un circuit téléphonique vocal.

« GSM » : Global System for Mobile Communication. Service mondial de radiotéléphonie mobile.

« Opérateur » : fournisseur possédant son propre Réseau et permettant la fourniture du Service par BA Info.

« Réseau » : Réseau de radiotéléphonie mobile (GSM, GPRS, EDGE, 3G/3G+, 4G), exploité par un Opérateur national (Orange ou autre) et permettant la fourniture du Service BA Info. Les CP indiquent l'Opérateur sur lequel s'appuie BA Info le cas échéant.

« Services » : Services de télécommunications et produits commercialisés par BA Info.

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

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

« Tiers Payeur » : Personne morale ou personne physique, désignée par le Client pour recevoir les factures, et procéder à leur règlement. En cas de

désignation d'un tiers payeur, le Client demeure titulaire des droits et obligations à l'égard de BA Info.

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

### ARTICLE 3 – DOCUMENTS CONTRACTUELS ET INFORMATIONS PRÉCONTRACTUELLES

#### 3.1. Documents contractuels

Le Contrat de Service est constitué par ordre de priorité croissante : des présentes CGV ; des CP des Services concernés ; de la proposition commerciale personnalisée négociée entre les Parties le cas échéant et du Bon de Commande ou du Devis signé.

#### 3.2. Champs d'application

Ces documents prévaudront sur toute autre condition figurant dans tout autre document, annulent et remplacent tout accord écrit ou verbal, correspondance ou proposition antérieurs, sauf dérogation préalable, expresse et écrite. Toutes stipulations contraires ou complémentaires qui seraient opposées par le Client ne faisant pas partie du Contrat de Service (dans le cadre notamment de conditions d'achat), ne sauraient prévaloir sur le présent Contrat de Services à défaut d'acceptation écrite et préalable de BA Info. 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. Les Parties doivent s'informer mutuellement de toutes informations qui leur paraissent essentielles dans le cadre de l'utilisation du Service.

### ARTICLE 4 – SOUSCRIPTION DU CONTRAT DE SERVICE

#### 4.1. Justificatifs

BA Info se réserve le droit de demander au Client tout justificatif et notamment de justifier de son identité par la fourniture à BA Info 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 au 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. BA Info 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 CGV et des CP de Services remises au Client. Les systèmes d'enregistrements automatiques sont considérés comme valant preuve, de la nature, du contenu et de la date de la commande ou souscription.

#### 4.3. Conditions de souscription

BA Info 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 BA Info au titre d'un autre Contrat ;
- La fourniture de tous les justificatifs demandés par BA Info ;
- 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.

BA Info 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.

La souscription du Contrat de Service s'effectue directement auprès de BA Info.

#### 4.4. Souscription à de nouveaux services

Il est précisé qu'au cas où, postérieurement à la souscription du Contrat de Service, le Client désirerait souscrire à de nouveaux Services ou options, ou modifier les formules d'abonnements, lesdites demandes de modifications peuvent s'effectuer par courrier électronique. Il est expressément entendu que le Client ayant souscrit au Contrat de Service auprès de l'un des distributeurs agréés ou revendeurs de BA Info donne mandat à ce dernier pour effectuer toute modification. En conséquence, les Conditions Générales de Vente et les CP en vigueur au jour de la modification (disponibles sur [www.ba-info.fr](http://www.ba-info.fr)) trouveront également plein effet.

#### 4.5. Absence de modification

Le Client ne pourra pas demander à BA Info de modifier les conditions de son abonnement en dehors d'une validation d'un bon de Commande ou devis signé.

#### 4.6. Défauts de déclaration

Si le Client a omis de faire état de l'existence de dettes préalables à l'égard de BA Info ou si le Client a effectué des déclarations incomplètes lors de la souscription du Contrat, BA Info 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. À 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 BA Info pour le compte du Client, à quelque titre que ce soit.

#### 4.7. Refus du contrat par BA Info

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

#### 4.8. Annulation du Contrat

Suite à sa souscription, le Client a trois (3) mois pour activer son(ses) Service(s). Dans le cas où le Client n'activerait pas son(ses) Service(s) ou annulerait sa commande avant l'activation le Client sera redevable d'une part du matériel le cas échéant livré au tarif devisé sans remise liée à l'abonnement et d'autre part soit de l'intégralité des engagements restants dus si le contrat a été conclu avec une durée d'engagement, soit des frais engagés par BA Info auprès de ses prestataires pour le déploiement des lignes ainsi que des frais de traitement interne de la commande si le contrat a été conclu sans durée d'engagement.

### **ARTICLE 5 – DÉPÔT DE GARANTIE ET AVANCE SUR CONSOMMATION**

#### 5.1. Dépôt de garantie

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

#### 5.2. Compensation du dépôt de garantie

BA Info peut, sans préavis, utiliser le dépôt de garantie ou l'avance sur consommation afin de faire face à tout coût, perte ou responsabilité encourus consécutivement à un manquement aux obligations du Client. Les montants versés au titre de toute garantie pourront être compensés contractuellement avec les sommes dont le Client demeurerait débiteur au titre de son Contrat de Service, en cours ou résilié, non judiciairement contesté. Le solde éventuellement dû par BA Info 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 BA Info. Toute somme déposée entre les mains de BA Info ne produit aucun intérêt.

#### 5.3. Acceptation par le Client

Le Client dispose d'un délai de trois (3) jours ouvrés pour accepter le principe et le montant de cette avance permanente sur consommations ou du dépôt de garantie. À 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 BA Info (notamment du fait de l'acquisition de matériels de radiotéléphonie). Tant que l'avance sur consommations n'est pas encaissée par BA Info,

le Client reconnaît que son abonnement ne pourra pas prendre effet dans les conditions de l'article 4 des présentes.

#### 5.4. Restitution du dépôt

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

### **ARTICLE 6 – TARIFS ET RÉVISION DE PRIX**

#### 6.1. Tarifs

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

#### 6.2. Modification des tarifs

BA Info 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 BA Info sans délai particulier. Lorsqu'une remise particulière a été accordée lors de la souscription d'un Service, BA Info se réserve le droit de ne plus appliquer la remise tarifaire initiale sur la nouvelle tarification. 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 7 – PAIEMENT, ENCOURS ET FACTURATION**

#### 7.1. Paiement pour les Clients Professionnels

Le paiement des Services s'effectue par prélèvement automatique à date d'émission de facture. Pour tout autre mode de paiement, et notamment par mandat administratif, le paiement des Services s'effectue à date d'échéance de facture. BA Info se réserve le droit de prélever à tout moment le paiement des consommations téléphoniques du Client.

#### 7.2. Mandat de prélèvement

Conformément aux dispositions légales relatives à l'application des normes européennes bancaires, BA Info (Identifiant Créancier SEPA - ICS : FR69ZZZ863BB4) en tant que créancier, a mis en place le prélèvement paneuropéen SEPA. BA Info attribuera au Client une référence unique de mandat (RUM), qui lui sera communiquée 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 : BA INFO – Prélèvement SEPA – 5 Avenue Ivan Petrovitch Pavlov, 78190 Trappes. 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 BA Info continuera de débiter le compte du Client conformément à l'autorisation donnée par le Client et aux présentes

CGV. Le Client autorise expressément BA Info à effectuer le premier prélèvement SEPA à signature du mandat de prélèvement SEPA.

#### 7.3. Seuil d'encours

En fonction du profil du Client et du nombre de lignes souscrites, BA Info 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 BA Info. En cas de dépassement de son seuil d'encours par le Client, BA Info 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 BA Info.

#### 7.4. Facturation

Les factures sont établies mensuellement, à la date anniversaire de l'activation du premier Service BA Info et sont notamment disponibles au format électronique sur les pages « Manager ». Néanmoins, BA Info se réserve la faculté de n'émettre qu'une facture bimestrielle si le faible niveau de consommation du Client le justifie. Les factures restent consultables jusqu'à six (6) mois après leur date d'émission. Les services seront facturés au plus tard trois (3) mois après la validation de la commande du Client par BA Info. BA Info se réserve le droit de décaler ce délai si le déploiement et/ou l'installation du Client le nécessite. L'activation du service lance sa facturation. Dans le cas où le Service a été activé en dehors du jour anniversaire du Client, il sera facturé sur la prochaine facture au prorata temporis, en plus de la facturation pour le mois suivant. De facto, les communications incluses dans le Service seront calculées au prorata temporis.

#### 7.5. Retard de paiement

Tout retard de règlement donnera lieu de plein droit et sans qu'aucune mise en demeure ne soit nécessaire au paiement de pénalités de retard. Les frais divers liés à un défaut de paiement des sommes dues en vertu du Contrat de Service seront également facturés.

#### 7.5.1. Clients Professionnels

Ces pénalités de retard calculées sur la base du taux d'intérêt appliqué par la Banque Centrale Européenne (BCE) à son opération de refinancement la plus récente, majorée de dix points de pourcentage, exigibles le jour suivant l'échéance convenue jusqu'au paiement intégral du montant dû, sans qu'un rappel soit nécessaire. Ces pénalités sont complétées par une indemnité forfaitaire dont le montant est fixé par décret ; à titre indicatif, ce montant est actuellement de 40 € par facture payée en retard. Aux termes de l'article L.4416 du code de commerce, BA INFO pourra demander toute indemnisation complémentaire, lorsque les frais qu'elle a exposés sont supérieurs au montant de l'indemnité forfaitaire (notamment frais d'un avocat ou d'une société de recouvrement de créances). À 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. BA Info se réserve en tout état de

cause la possibilité de préserver ses intérêts par la voie de saisies conservatoires.

### 7.6. Unicité des relations contractuelles

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

## **ARTICLE 8 – CONTESTATIONS**

### 8.1. Contestation des factures

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

### 8.2. Modalités de facturation

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

### 8.3. Détails des consommations

BA Info (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. BA Info (ou le centre de traitement gestionnaire du Contrat) est cependant relevé de cette obligation lorsqu'il fournit au Client le détail de ses communications.

## **ARTICLE 9 – ENGAGEMENTS ET RESPONSABILITÉ DE BA INFO**

### 9.1. Engagements BA Info

BA Info s'engage à apporter toute la compétence et le soin nécessaires à la fourniture des Services et à mettre en œuvre toutes les dispositions nécessaires afin d'assurer les Services de manière permanente et continue. À ce titre BA Info n'a qu'une obligation de moyen.

### 9.2. GTR

Pour certains Services, BA Info s'engage contractuellement vis à vis de ses Clients sur une Garantie de Temps de Rétablissement (ci-après

désignée « GTR ») de moins de quatre (4) heures en heures ouvrées soit du lundi au vendredi de 9h à 18h hors jours fériés, en dehors des périodes de maintenance et sous réserve de règlement des factures BA Info 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 du signalement de l'incident à nos services. L'ouverture du ticket d'incident s'effectue au travers du formulaire web à partir de <https://ba-info.servicamp.com/portal>. En cas de non-respect du temps de rétablissement, BA Info 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 BA Info. 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 BA Info le montant des pénalités correspondantes. Ce montant sera déduit par BA Info de la prochaine facture du Client. L'application de cette GTR sera spécifiée dans les CP des Services concernés.

### 9.3. Responsabilité de BA Info

La responsabilité de BA Info 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 BA Info pour la mise en œuvre du Service ou d'un mauvais fonctionnement de la desserte interne ;
- Du non-respect des procédures d'installation ou d'utilisation du Matériel, et notamment en cas d'utilisation par le Client ou son correspondant de matériel incompatible avec le fonctionnement du Service, ou susceptible d'en perturber le fonctionnement ;
- D'une modification de Service demandée par le Client ou son installateur ;
- D'un élément non fourni et/ou non installé par BA Info ;
- De la modification, manipulation, intervention, réparation, déconnexion ou déplacement des Produits et Services par le Client indépendamment de tout accord ou préconisation de BA Info ;
- De difficultés exceptionnelles et, en particulier, de l'existence de contraintes particulières ou de la nécessité de mettre en œuvre des moyens spéciaux (tel que : accès réglementé, interdiction de passage, obstacles naturels, configurations architecturales non accessibles par des moyens usuels) non imputables à BA Info ;
- 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 BA Info ;
- 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 BA Info par l'Arcep ou tout autre organisme réglementaire ;
- D'un cas de force majeure ou cas fortuit, tels que définis aux présentes. BA Info ne saurait être tenue responsable de l'impossibilité de délivrer le Service en cas de non-respect des obligations et responsabilités du Client.

### 9.4. Limite de responsabilité

En cas de responsabilité de BA Info, le montant des dommages-intérêts qui pourraient être dus à l'autre Partie ne pourra excéder 25 % déjà versées par le Client à BA Info en exécution du présent Contrat au cours des douze derniers mois. Les actions en responsabilité à l'encontre de BA Info se prescrivent par deux ans à compter du fait générateur du préjudice. La responsabilité de BA Info sera limitée à la réparation des seuls dommages directs subis par le Client à l'exclusion de tous dommages indirects tels que par exemple, manque à gagner, perte de chiffre d'affaires, perte de Clientèle, pertes de profits, pertes de données.

### 9.5. Dommages prévisibles

En application de l'article 12313 du code civil, il est expressément entendu que constitue un dommage prévisible toute résiliation anticipée du contrat par le Client. Par conséquent, toute résiliation anticipée du contrat en violation de la Durée d'engagement par le Client entraînera le paiement à BA Info d'une indemnité forfaitaire égale au montant total des mensualités restantes à courir à dater de la résiliation du ou des Contrats de Services.

## **ARTICLE 10 – DROIT DE CITATION ET CONFIDENTIALITÉ**

### 10.1. Droit de citation Client

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

#### 10.2. Droit de citation BA Info

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

#### 10.3. Confidentialité

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

#### 10.4. Divulgateion

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

### **ARTICLE 11 – OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉS DU CLIENT**

#### 11.1. Paiement des sommes facturées

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. Adresse e-mail valide

Le Client s'engage à communiquer à BA Info une adresse e-mail valide qui servira de contact principal pour toutes les communications de BA Info vers le Client. BA Info ne serait être tenue responsable en cas de dommage trouvant son origine dans la non-communication ou mise à jour d'une adresse e-mail valide. La responsabilité de BA Info ne pourra être engagée en cas d'appels vers les numéros d'urgence depuis un softphone. Le client s'engage à ne pas émettre ce type d'appel, le risque d'erreur sur la localisation étant trop important.

#### 11.3. Communication des modifications

Le Client s'engage à communiquer à BA Info dans les plus brefs délais toute modification nécessaire à la bonne exécution du Contrat de Service,

notamment de tout changement de coordonnées bancaires, raison sociale, adresse.

#### 11.4. Défaut de déclaration

Il est de la responsabilité du Client de ne pas communiquer des informations inexactes à BA Info, notamment dans le libellé de ses coordonnées. En cas de défaut de déclaration (omission de l'existence de dettes préalables à l'égard de BA Info ou déclarations inexactes lors de la souscription du Contrat de Service), BA Info 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. Déclaration de localité

Il est de la responsabilité du Client de déclarer à partir de la page « Manager » du site, le département et la commune sur laquelle il se situe. De ce fait, BA Info ne pourra être tenue 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, BA Info ne pourra être tenue 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. Actions liées aux opérations de support

Dans le cadre d'opérations de support, le Client s'engage à mener toute action à la demande des techniciens BA Info, 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 BA Info se connecter par Internet sur son ordinateur au travers d'un logiciel d'assistance à distance.

#### 11.7. Annuaires

Le Client s'engage à indiquer à BA Info s'il ne souhaite pas apparaître dans les annuaires.

#### 11.8. Reconnaissance des recommandations

Le Client reconnaît qu'il a bien pris connaissance des recommandations de la société BA Info 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 BA Info ;
- 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. Code d'accès, identifiant et lignes

Le Client reste seul responsable de la conservation, de la confidentialité et de l'utilisation des codes d'accès, identifiants et lignes fournies par BA Info, 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 BA Info, 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 ses différents codes (personnalisation) et/ou identifiants. BA Info 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 ouvrant un ticket en se connectant sur <https://ba-info.servicamp.com/portal>. Le Client est responsable des conséquences pécuniaires d'une utilisation frauduleuse ou abusive des identifiants, codes d'accès ou lignes fournis par BA Info 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. Utilisation responsable et légale des Services

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

#### 11.11. SACEM et SCPA

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

#### 11.12. Matériels

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

- À restituer le matériel loué ou mis à disposition dans les conditions prévues aux CP ;
- À cesser l'utilisation des services mis à disposition à titre gracieux dans l'heure

suyant une demande dans ce sens provenant de BA Info. Dans le cas contraire, BA Info 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 BA INFO et devra les restituer en bon état ;

- Le Client s'interdit, de modifier, transformer ou altérer les Produits ainsi que les donner en gage ou de transférer, à titre de garantie, leur propriété. Il sera tenu de s'opposer par tous moyens de droit aux prétentions de tiers sur les Produits notamment par voie de saisie, droit de rétention, confiscation ou procédure équivalente. Il devra en aviser immédiatement BA Info ;
- Le Client s'engage à avertir BA Info immédiatement en cas de procédures collectives.
- Le Client s'engage à ne pas déplacer les équipements entre ses différents sites sauf accord de BA Info. De même, BA Info ou tout autre prestataire qu'il aura désigné, pourra procéder au déménagement ou au déplacement des équipements. Cette prestation pourra être facturée au Client.

## **ARTICLE 12 – DURÉE D'ENGAGEMENT – SUSPENSION, RÉLIATION – INEXÉCUTION & CESSIION**

### 12.1. Durée d'engagement

Le Contrat de Service est fermement 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 devis établi. 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 douze (12) mois. Il pourra être résilié dans les conditions prévues par l'article 12.3.2.

### 12.2. Les effets du contrat

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

### 12.3. Résiliation

#### 12.3.1. - Conditions de résiliation

Les conditions de la mise en œuvre de l'article 1226 du code civil, entendu comme étant celles de la résiliation sont celles définies dans la présente disposition. En cas de manquement d'une Partie à une obligation substantielle du Contrat autre que le paiement des sommes dues par le Client, ayant fait l'objet d'une mise en demeure de remédier à ce manquement par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, restée infructueuse pendant 30 jours calendaires à compter de sa date de notification, l'autre Partie aura la faculté de résilier, le ou les Services concernés par lettre recommandée avec avis de réception et ce, sans préjudice de tout autre droit dont elle dispose. Dans le cas d'un manquement contractuel de BA Info, les frais de résiliation ne seront pas dus par le Client et les montants facturés seront proratisés à compter de la notification de la résiliation. BA Info se réserve le droit de ne pas céder en totalité ou en partie un contrat professionnel à un particulier.

#### 12.3.2. Résiliation par le Client

Le Client Professionnel peut résilier le Contrat de Service par lettre recommandée avec accusé de réception, les Clients Professionnels peuvent résilier le Contrat de Service à partir de l'ouverture d'un ticket depuis l'adresse e-mail [technique@ba-info.fr](mailto:technique@ba-info.fr) ou pour les Services de Téléphonie au travers d'une portabilité sortante chez un opérateur titulaire d'une licence auprès de l'ARCEP. La résiliation sur demande directe du Client entraîne la fin de l'ensemble des Services, ce qui, en application de la réglementation en vigueur, a pour effet de rendre 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.

Dans le cas de Contrat(s) conclu(s) à durée indéterminée : le Client pourra résilier à tout moment son contrat en respectant un délai de préavis de 60 jours fin de mois. Toutefois, pour les Clients Professionnels, toute demande de résiliation prendra effet à date d'anniversaire du mois M+1.

Dans le cas de contrat(s) conclu(s) avec une durée d'engagement : le Client a la possibilité de résilier unilatéralement le(s) contrat(s) de façon anticipée c'est-à-dire avant l'arrivée du terme de sa période d'engagement. Toutefois, cette résiliation intervenant en violation de la durée d'engagement initiale, le Client restera redevable d'une indemnité forfaitaire égale au montant total des mensualités restantes à courir à dater de la résiliation du ou des Contrats de Services. Par dérogation aux conditions fixées à l'article.

Des présentes, le(s) Contrat(s) de Services est(sont) présumé(s) résilié(s) par le Client (à ses torts exclusifs) en cas de non-paiement total ou partiel des sommes dues, après mise en demeure restée sans effet pendant un délai de quinze (15) jours calendaires suivant la réception du courrier recommandé. Cette résiliation aux torts exclusifs du Client entraînera le versement d'une indemnité forfaitaire égale au montant total des mensualités restant à courir à compter du jour de la résiliation, sans préjudice de tous dommages et intérêts complémentaires qui pourraient être demandés en justice par BA INFO.

#### 12.3.3. Résiliation par BA Info

Le Contrat de Service peut être résilié par BA Info sans délai ni préavis dans les cas suivants :

##### 12.3.3.1. Résiliation du fait du Client

- Défaut de déclaration de dette préalable à l'égard de BA Info ou déclaration incomplète du Client concernant le Contrat de Service. Dans ce cas, par dérogation à ce qui précède, le contrat sera résilié de plein droit après mise en demeure restée infructueuse pendant huit (8) jours selon les modalités de l'article 4.6 ;
- Fausse déclaration du Client concernant le Contrat de Service ;
- Défaut de constitution des garanties dans les conditions décrites aux présentes ;
- Non-activation du ou des Service(s) dans un délai de trois (3) mois à compter de la souscription ;

- Non-continuation du Contrat de Service décidée par l'administrateur judiciaire dans le cadre d'une procédure de redressement judiciaire ou de mise en liquidation judiciaire de la société ;
- Faillite personnelle prononcée judiciairement ;
- En cas d'utilisation inappropriée ou abusive d'une offre de Service comprenant des communications illimitées ;
- Contestation par BA Info de l'usage non conforme du Service tel qu'il est décrit dans les Conditions Particulières. BA Info se réserve la faculté de facturer le montant restant dû de la période d'engagement dans le cas d'un manquement du Client à l'une quelconque de ses obligations contractuelles Cette résiliation interviendra sans que le Client ne puisse prétendre à une quelconque indemnisation. Toutefois, si cette dernière intervient en violation de la durée initiale d'engagement, BA Info sera en droit de réclamer une indemnité forfaitaire correspondant à l'intégralité de l'engagement restant dû au titre des services.

##### 12.3.3.2. Résiliation du fait de BA INFO

- Résiliation et/ou modifications substantielles des relations contractuelles entre BA Info et les autres opérateurs ;
- Perte des autorisations d'exploitation du réseau.

##### 12.3.4. 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.

##### 12.4. Suspension ou interruption des Services

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

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



- En cas d'utilisation inappropriée ou non conforme du Service. Le rétablissement des Services souscrits après suspension peut donner lieu à la facturation de frais de remise en service, auxquels peuvent s'ajouter la fourniture par le Client de toute nouvelle garantie jugée utile par BA Info ;
- En cas de suspension des Services supérieure à 2 (deux) mois, BA Info se réserve le droit de résilier, sans préavis, le contrat.

#### **ARTICLE 13 – MODIFICATIONS CONTRACTUELLES**

BA Info informera le Client de toute modification des présentes CGV 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 CGV et des CP seront publiées sur l'espace client. Le Client qui n'accepte pas les modifications contractuelles pourra résilier le Contrat de Service par dérogation aux conditions de l'article 12.3 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 œuvre 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 CGV et CP de Services modifiées.

#### **ARTICLE 14 – FORCE MAJEURE**

Outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence de la Cour de Cassation et ceux définis à l'article 1218al1 du Code civil, sont considérés comme des cas de force majeure ou cas fortuits : les intempéries exceptionnelles, les catastrophes naturelles, les inondations, les incendies, la foudre, les virus informatiques, les phénomènes d'origine électrique ou électromagnétique qui perturbent les Réseaux, les attentats, les coupures d'alimentation électrique de plus de soixante-douze heures sur un site BA Info ou chez le Client, les restrictions légales à la fourniture de services de télécommunications, l'impossibilité pour BA Info, après avoir accompli les démarches nécessaires, d'obtenir une autorisation requise pour le raccordement du Client à son réseau, et le retrait ou la modification de cette dernière et de façon générale, les événements ayant nécessité l'application de plans locaux ou nationaux de maintien de la continuité des services de télécommunications. Si l'empêchement est temporaire, l'exécution de l'obligation est suspendue à moins que le retard qui en résulterait ne justifie la résolution du contrat. Si l'empêchement est définitif, le contrat est résolu de plein droit et les Parties sont libérées de leurs obligations dans les conditions prévues aux articles 1218 du code civil.

#### **ARTICLE 15 – PROPRIÉTÉ, MANDAT ET PORTABILITÉ**

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

#### **ARTICLE 16 – CONTRÔLE ANTI-FRAUDE**

BA Info contrôle toutes les commandes qui ont été validées. Pour ce faire, BA Info est susceptible de faire appel à différents prestataires. Ces contrôles visent à protéger BA Info de pratiques abusives opérées par des fraudeurs. Dans le cadre de ces procédures, les services de BA Info pourront être amenés à demander au Client toutes les pièces nécessaires au déblocage de sa commande : justificatifs de domicile et de débit au nom du Client, etc. Ces demandes sont faites par courrier électronique. Une déclaration irrégulière ou une anomalie pourra également faire l'objet d'un traitement spécifique. Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, le Client dispose à tout moment d'un droit d'accès, de rectification, et d'opposition à l'ensemble de ses données personnelles.

#### **ARTICLE 17 – DONNÉES PERSONNELLES**

Chaque Partie s'engage à respecter la réglementation en vigueur et notamment le règlement européen du 27 avril 2016 (2016/679) applicable à compter du 25 mai 2018 relatif à la protection des données à caractère personnel « RGPD ». Les traitements de données personnelles mis en œuvre par BA INFO sont décrits dans l'avis de confidentialité, accessible à l'adresse suivante : <https://www.ba-info.fr/politique-de-confidentialite>.

À tout moment, le Client peut modifier ses coordonnées directement sur [www.ba-info.fr](http://www.ba-info.fr). Celui-ci est en droit de demander sa suppression du fichier Clients de BA Info. Plus généralement, les droits du Client concernant le traitement de ses données personnelles sont décrits dans l'avis de confidentialité. Ces informations permettent de faciliter au Client l'utilisation du site web, en lui évitant par exemple de procéder à de multiples

ressaisies, et de profiter pleinement de toutes les fonctionnalités que le site offre au Client. L'adresse du Client est utile au moment de la commande afin de lui adresser cette dernière. Les coordonnées téléphoniques du Client permettent au service Client de BA Info de contacter le Client pour le suivi de sa commande. L'adresse e-mail du Client permet à BA Info d'identifier le Client et de confirmer les commandes du Client. Elles sont inaccessibles par un tiers. BA Info se réserve la possibilité de faire figurer le nom du Client sur la liste des références commerciales communiquée au public à défaut d'interdiction expresse de la part du Client. BA Info peut communiquer les informations concernant le Client aux sociétés du groupe auquel elle appartient (filiales, maison mère, ou autres sociétés du groupe) et/ou des instituts de sondage, d'étude de marché, et/ou des sociétés partenaires dans le cadre d'opérations commerciales, sauf opposition du Client par courrier à l'adresse indiquée sur le Bon de Commande. Le Client est informé que l'utilisation d'un service de localisation nécessite le traitement par BA Info et le prestataire des données de localisation de son téléphone. Le Client doit utiliser les numéros reçus exclusivement à des fins privées et s'interdit de constituer des fichiers. Le Client est informé que pour tout appel sortant depuis une ligne BA Info, son numéro de téléphone est transmis à toute la chaîne.

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

#### **ARTICLE 19 – LOI APPLICABLE ET CLAUSE ATTRIBUTIVE DE COMPÉTENCE**

##### 19.1. Droit applicable

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

##### 19.2. Révision pour imprévision

Il est expressément entendu que la présente clause a pour effet d'écarter le dispositif supplétif de l'article 1195 du code civil. Si un changement de circonstances imprévisible lors de la conclusion ou du renouvellement du contrat rend l'exécution excessivement onéreuse et dommageable pour une Partie qui n'avait pas accepté d'en assumer le risque, celle-ci peut solliciter une renégociation du contrat à son cocontractant, par lettre recommandée avec accusé de réception, avec un exposé des motifs et une copie des justificatifs afférents à sa demande. Elle continue à exécuter ses obligations durant la renégociation. Les Parties s'engagent à renégocier le contrat de bonne foi. À défaut d'accord dans un délai d'un (1) mois à compter de la date de la lettre recommandée susvisée, chaque Partie pourra résilier le contrat par lettre recommandée avec accusé de réception.

La résiliation prendra effet dans un délai de huit (8) jours à compter de la réception de la lettre recommandée susvisée, dans les Conditions des présentes.

### 19.3. Réclamations

Le Client peut formuler une réclamation en cas de litige, via l'ouverture d'un ticket par e-mail à l'adresse suivante : [technique@ba-info.fr](mailto:technique@ba-info.fr)

### 19.4. Clause de conciliation

Préalablement à toute action en justice, les Parties conviennent de tenter de parvenir à une résolution amiable dudit différend. À cette fin, la Partie la plus diligente adresse un courrier recommandé avec accusé de réception à l'autre Partie. À défaut d'une résolution amiable dans le délai d'un (1) mois à compter de la réception de ce courrier, chaque Partie peut porter le différend devant les tribunaux. Pendant la période de résolution amiable, les Parties s'interdisent d'intenter une quelconque action en justice l'une contre l'autre. Par exception, en cas de motif légitime tenant à l'urgence, à la matière considérée (notamment : demande de mesure d'instruction), à l'existence d'un dommage imminent, ou d'un trouble manifestement illicite, les Parties pourront saisir le juge à tout moment

### 19.5 Jurisdiction compétente

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

## **CONDITIONS PARTICULIÈRES DE SERVICES**

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

## **SERVICE DE TÉLÉPHONIE FIXE**

### **ARTICLE 1 – DESCRIPTION DU SERVICE**

Dans le cadre du Service de téléphonie, BA Info 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 BA Info 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. BA Info choisira pour le compte du Client le meilleur accès possible et le Service est proposé sous réserve d'éligibilité et de compatibilité technique. BA Info propose plusieurs offres de communications, au forfait ou à la

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

Dans le cadre du Service de Téléphonie IP :

- Chaque appel est limité à une durée maximum de 240 minutes ;
- BA Info peut fournir des numéros géographiques (01, 02, 03, 04 et 05) ou VoIP (09), ou encore des numéros internationaux. Ces numéros peuvent être des numéros mnémotechniques (« numéros Gold »), si c'est le cas, ils seront facturés unitairement au Client à la réservation, au tarif en vigueur ;
- Lors de l'activation des offres, les appels sortants vers certaines destinations sont bloqués afin de prévenir de surconsommations involontaires. La liste des destinations concernées est disponible à la demande du Client. À sa demande, le Client peut lever la restriction d'appels vers ces destinations par la signature d'une décharge qu'il peut obtenir sur simple demande au Service Client.

### 1.1. Forfaits illimités

Les forfaits illimités sont destinés aux entreprises, 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. L'envoi de fax en nombres (fax mailing) est interdit depuis une ligne BA Info.

En cas d'utilisation abusive d'un forfait illimité, BA Info se réserve le droit de résilier le forfait illimité ou de le migrer automatiquement vers une offre à la consommation, sans droit de retour à une offre illimitée pour le Client, de facturer rétroactivement les consommations abusives au(x) tarif(s) adapté(s), et d'appliquer une pénalité forfaitaire de cent quatre-vingts (180) euros hors taxes par ligne. Peut être considérée comme abusive l'utilisation ininterrompue du forfait par le biais notamment d'une composition automatique et en continu de numéros sur la ligne, ou l'utilisation de process automatique pour le lancement des appels.

Dans le cadre des forfaits illimités, les appels sont illimités vers les destinations incluses, hors numéros courts, numéros satellites, numéros

spéciaux et numéros mobiles à services spéciaux (Mobility, Pager, Perso, Alternative, etc.).

Dans le cadre des offres d'appels illimités vers la flotte mobile BA Info, les appels sont illimités depuis les lignes fixes bénéficiant d'un abonnement BA Info adapté vers les mobiles de l'entreprise bénéficiant d'un forfait mobile actif chez BA Info, sous réserve de souscription de l'option, valable au plus tard le lendemain de la portabilité.

### 1.2. Offres Centrex (ou Communications Unifiées ou téléphonie IP BA Info)

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. Les abonnements mensuels aux forfaits Centrex incluent la Licence Logicielle et, pour les abonnements illimités, le Support Entreprise et location de matériel pour les Packs avec engagement selon les tarifs en vigueur. Les offres Centrex incluent par défaut l'option d'envoi de SMS. Le SMS est facturé par acte et par destinataire, au tarif en vigueur. Cette option peut être désactivée sur simple demande au Service Client.

#### 1.2.1. Option poste distant

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

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

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

#### 1.2.3. Enregistrement des appels

Dans le cadre de l'enregistrement des appels, il est de la responsabilité du Client de respecter les obligations légales en vigueur et notamment l'information des personnes enregistrées et la mise à disposition d'un droit d'opposition à l'enregistrement.

Option enregistrement d'appels : l'option est proposée sous réserve d'éligibilité technique, et est disponible uniquement sur un accès internet fourni par BA Info, et en France métropolitaine.

BA Info ne saurait être tenue responsable dans le cas où le Client activerait l'option sans validation préalable de son éligibilité auprès des équipes BA Info. En activant l'option, le Client autorise BA Info à enregistrer les appels entrants et/ou sortants de tout ou partie de ses lignes, à stocker les enregistrements au format MP3 et à fournir un accès à ces fichiers en son nom.

BA Info se réserve le droit de supprimer les fichiers d'enregistrements après une durée de six (6) mois. L'espace de stockage mis à disposition du Client dans le cadre de l'option est réservé au stockage de ses fichiers d'enregistrements, et sa capacité dépend du nombre d'options activées. Si le Client

vient à dépasser sa capacité de stockage, de l'espace additionnel lui sera facturé automatiquement en complément, au tarif en vigueur.

Le Client autorise BA Info à utiliser, conserver et accéder aux fichiers stockés afin de fournir le Service au Client, et notamment à pouvoir copier les fichiers à des fins de sauvegarde.

Lors de la résiliation de toutes les options « enregistrement d'appels » du Client, l'accès au serveur FTP et aux fichiers sera supprimé simultanément et le Client est informé qu'il ne pourra plus y accéder. Le Client disposera alors d'un délai de quinze (15) jours suivant la date effective de la résiliation pour demander la restitution de ses données. En l'absence d'une telle demande de restitution par le Client dans ce délai, BA Info ne sera tenue à aucune obligation de sauvegarde des données du Client.

#### 1.2.3.1. Responsabilité de BA Info quant au stockage et à l'utilisation des fichiers et de la plateforme

BA Info ne pourra en aucun cas être tenue responsable du stockage, des fichiers ou de leur contenu, et notamment :

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

#### 1.2.3.2. Accès de BA Info et traitement des données du Client

Le Client reconnaît que son utilisation du service peut être supervisée par BA Info qui pourra accéder à ses données, mais ne pourra en faire usage ou les divulguer, hormis dans le cadre de réquisitions judiciaires, conformément à l'article 10.4 des CGV.

#### 1.2.4. Option numéro virtuel

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

##### 1.2.4.1. Résiliation

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

#### 1.2.4.2. Portabilité des numéros utilisés dans le cadre de l'option numéro virtuel

La portabilité entrante et sortante d'un numéro virtuel mobile France ou international n'est pas disponible.

#### 1.2.5. Offres fixes dans le cadre du Pack BA Duo

Le Pack BA Duo est réservé à un usage individuel et ne peut être mutualisé sur plusieurs collaborateurs (un Pack BA Duo = un Utilisateur unique) Le Pack BA Duo permet au Client de bénéficier d'un tarif remisé sur ses offres. Dans le cas où le Client résilie la ligne mobile du Pack BA Duo, la ligne fixe restera active, et sera facturée au tarif en vigueur de l'offre hors Pack BA Duo du Client.

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

Dans le cadre des offres SIP Trunking, des canaux IP ou un accès « T0 » ou T2 IP » sont livrés au Client, étant entendu qu'un canal IP correspond à 1 appel simultané et qu'un T0 IP correspond à 2 appels simultanés, entrants ou sortants. Dans le cadre des offres de SIP Trunking, les forfaits illimités ne doivent en aucun cas être utilisés en solutions d'appoint ni en aval de dispositifs de routage d'appels ou tout autre système dont l'objectif est de trier les appels émis par type (entrant ou sortant) ou par destination (fixe, mobile, numéros spéciaux, international). Les offres SIP Trunking ne sont pas compatibles avec les services data de type fax, terminal de paiement électronique, franchiseuse, 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 BA Info (dans ce cas, offre sur accès Tiers). Dans le cadre des offres d'Accès Téléphoniques IP, le Client a bien noté que l'accès Internet mis à sa disposition est dédié au trafic voix et qu'il lui est interdit de l'utiliser pour des flux data. En cas d'utilisation abusive d'un accès téléphonique, BA Info se réserve le droit de résilier l'offre ou de le migrer automatiquement vers une offre du Service Internet, sans droit de retour à une offre Accès Téléphonique pour le Client, et d'appliquer une pénalité forfaitaire de cent quatre-vingts (180) euros hors taxes par canal. Les conditions de fourniture de l'accès dépendent des CP de l'offre de Service Internet BA Info.

#### 1.4. Services de fax

BA Info 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. BA Info Fax / Fax par mail

BA Info met à disposition du Client un compte de fax direct, lui permettant de réceptionner ses fax sur une boîte e-mail, sous format pdf uniquement. Il est de la responsabilité du Client de bien déclarer la bonne adresse e-mail pour la configuration de la réception de ses fax. L'imprimante virtuelle BA Info (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 BA Info permet le raccordement d'un fax analogique au réseau BA Info par le biais du protocole T38. Le Service est proposé sous réserve de compatibilité technique.

#### 1.5. Présélection (offre Transparence)

L'offre permet à BA Info d'acheminer les appels sortants passés par le Client à l'aide d'une ligne téléphonique sur le réseau téléphonique BA Info 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 BA Info. Pour être présélectionné, le Client doit communiquer à BA Info le NDI des lignes à prendre en charge. La résiliation de ses forfaits auprès de son opérateur actuel reste de la responsabilité du Client. L'offre est mise en œuvre sous un délai indicatif de deux (2) à cinq (5) jours ouvrés, sous réserve de compatibilité technique. L'offre est notamment incompatible avec les lignes en revente de l'abonnement, les lignes en dégroupage total, les lignes restreintes et les lignes bénéficiant d'un abonnement temporaire ou modéré. Lors d'un déménagement avec conservation de numéro, le service est automatiquement annulé et le Client devra recontacter BA Info 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, BA Info fournit, en fonction de l'offre choisie par le Client (uniquement pour la reprise de l'existant) : une ligne analogique isolée, un groupement de lignes analogiques, un accès de base isolé et/ou un groupement d'accès de base. Il est entendu que dans le cas d'une reprise d'une offre existante, BA Info reprendra l'ensemble de l'offre existante chez l'opérateur cédant (quantité de lignes ou accès groupés, intégralité des options sur les lignes ou accès) et en fonction des informations délivrées par le Client.

Dans le cas d'une délivrance d'informations erronées ou incomplètes sur les éléments de reprise lors de l'établissement du Bon de commande, BA Info ne pourra pas être tenue responsable d'une différence entre la facturation réelle et celle prévue au Bon de Commande. BA Info appliquera ainsi les conditions tarifaires correspondant à la reprise réellement effectuée aux tarifs en vigueur.

Ces lignes permettent de recevoir et d'émettre des appels vers toutes les destinations (fixe, mobile, numéros spéciaux, international). Le Service est proposé sous réserve d'éligibilité. Les frais de mise en service incluent la fourniture de trois (3) mètres de câble maximum à partir du point de terminaison dans une configuration non complexe telle que définie ci-dessous.

Configuration non complexe : la desserte interne est comprise à partir du Point de Terminaison et dans la limite de la fourniture et de la pose d'une prise téléphonique (si l'installation du Client n'en possède pas) et de trois (3) mètres de câble maximum à partir du Point de Terminaison si le Point de Terminaison n'est pas une tête de câble, une réglette 7 ou 14 paires ou une réglette 12 plots. En dehors de ces cas, BA Info peut s'occuper de la desserte interne dans les conditions suivantes : Pour la prestation de desserte interne de ligne analogique avec prise gigogne depuis la tête de ligne, le tarif appliqué est le tarif en vigueur. Ces

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

Dans le cadre de la 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 BA Info afin d'éviter une rupture de service. Tout rendez-vous fixé par BA Info (directement ou par un de ses sous-traitants, Orange en particulier) non honoré par le Client sans avoir prévenu BA Info au préalable au moins quarante-huit (48) heures à l'avance sera facturé au tarif en vigueur.

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

#### 1.7. CTI

Couplage Téléphonie Informatique : API qui permettent d'intégrer la téléphonie BA Info 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. 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. BA Info 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. BA Info ne peut pas garantir la présentation du numéro international à l'étranger si la législation du pays dans lequel il est présenté ne l'autorise pas. La portabilité des numéros et l'inscription des numéros à l'annuaire ne sont pas disponibles sauf mention contraire, spécifique par pays. En cas de résiliation d'une offre de numéro(s) international(aux), le(s) numéro(s) résilié(s) ne peut(peuvent) être conservé(s) par BA Info, 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) numéro(s) à porter par site et la mise en œuvre de la portabilité du(des) numéro(s) utilisé(s) au titre dudit(des) contrat(s) ;

- Choisir l'opérateur de boucle locale BA Info, 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 BA Info ;

- Avoir donné mandat à BA Info, N° SIREN 828958058, pour effectuer, en son nom et pour son compte, toutes les démarches nécessaires auprès de son ancien opérateur de boucle locale, afin de procéder à la résiliation de son(ses) accès téléphonique(s) auprès de son ancien opérateur et de dérouler toutes les étapes nécessaires pour la mise en œuvre du service automatique de présélection et de revente de l'abonnement, du dégroupage total, et de la portabilité des numéros susvisés et le cas échéant de l'ensemble des tranches de numéro SDA rattachés aux NDI précisés. Il reconnaît avoir été informé que la mise en œuvre de la revente de l'abonnement, du dégroupage total, et de la portabilité entraînera la résiliation auprès de son ancien opérateur de ses abonnements téléphoniques et de ses services haut débit ;
- Être informé que dans l'hypothèse où la portabilité ou la revente de l'abonnement ne sont pas effectives, 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 BA Info toute demande ou réclamation concernant l'exécution du présent mandat. Toute demande de portabilité annulée à la demande du Client avant la date effective de la portabilité sera facturée au Client au tarif en vigueur.

#### ARTICLE 3 – ACTIVATION

Les délais d'activation sont donnés à titre purement indicatif. Il est expressément convenu que les numéros de téléphones inscrits au Bon de Commande sont sous l'entière responsabilité du Client qui a procédé à toutes les vérifications nécessaires. Dans ces conditions, le Client sera tenu de régler les sommes mises à sa charge au titre d'un numéro erroné. L'activation d'une offre Centrex associée à un matériel commandé par le Client auprès de BA Info est soumise à la déclaration de réception du matériel qui doit être effectuée par le Client dans son espace « Manager » dans un délai de trois (3) mois à compter de la validation de sa commande. À défaut de déclaration dans le délai imparti et suite à une alerte, le Contrat est présumé résilié par le Client, lequel sera alors tenu du paiement du matériel au tarif d'achat sans abonnement en vigueur.

#### ARTICLE 4 – FACTURATION

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

#### ARTICLE 5 – MIGRATION

BA Info offre la possibilité au Client de changer d'offre au sein d'une même famille d'offres sans

modification des paramètres techniques, dans la limite de deux (2) migrations par année calendaire, et ce une (1) seule fois par mois. Dans le cadre des migrations, des frais peuvent être appliqués au Client. Ces frais sont communiqués sur demande du Client. La demande de migration peut être faite par le Client depuis son espace client (Manager), ou par le biais d'un Bon de Commande BA Info. Dans les deux cas, la demande peut être faite pour une exécution immédiate, ou pour une exécution à la date anniversaire du Client :

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

#### ARTICLE 6 – RÉSILIATION

En cas de résiliation totale ou partielle du Service de téléphonie, le Client respectera les conditions énoncées aux CGV. Dans le cadre de la résiliation d'une offre Centrex/Trunk sans période initiale d'engagement, le Client se verra facturé des frais de résiliation forfaitaires (au tarif en vigueur).

#### ARTICLE 7 – RESPONSABILITÉS

Il est de la responsabilité du Client de s'assurer que son installation ne génère pas plus de soixante (60) messages SIP par seconde et par adresse IP publique. BA Info 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 BA Info, il est de la responsabilité du Client d'informer BA Info du nombre de lignes dont il dispose déjà sur son site (même adresse). Il est de la responsabilité du Client de sélectionner des options aux Services compatibles entre elle. Dans le cas d'une portabilité de ligne, il est de la responsabilité du Client de communiquer à BA Info sa dernière facture d'abonnement(s) téléphonique(s), sans quoi BA Info ne pourra s'engager à porter la ligne avec le même niveau d'options. Le Client devra s'assurer qu'il n'est plus engagé contractuellement avec son précédent opérateur. Dès lors, BA Info ne pourra être tenue responsable des éventuels frais restants à la charge du Client. Il appartient au Client de s'assurer que la ou les lignes portées ne sont pas porteuses de son accès internet. BA Info ne pourra être tenue responsable d'un quelconque dommage et le Client ne pourra prétendre à une quelconque indemnisation en cas de rupture de la liaison internet liée à la portabilité de la ligne.

#### ARTICLE 8 – INSCRIPTION AUX ANNUAIRES

À l'activation des Services, BA Info notifiera par e-mail au Client les numéros concernés par l'inscription aux services d'annuaires universels. Le Client disposera d'un délai d'un (1) mois pour modifier ces numéros. À tout moment, le Client disposera d'un droit de rectification des informations parues aux annuaires universels, dans la limite des paramètres d'inscription proposés par BA Info. Chaque demande de modification de la

parution sera prise en compte sous un délai propre à chaque éditeur d'annuaire ; BA Info ne peut en aucun cas être tenue responsable des délais pratiqués.

## SERVICES INTERNET

### ARTICLE 1 – DESCRIPTION DU SERVICE

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

#### 1.1. Services d'accès Internet

BA Info 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 validation du devis) ou du dimensionnement effectué par BA Info. Cet accès permet au Client de connecter un équipement d'accès (modem/routeur) au réseau 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 BA Info. Le Client s'engage à fournir à BA Info 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, BA Info 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 BA Info pour mener en son nom et pour son compte auprès de son opérateur cédant toutes les étapes nécessaires à la mise en œuvre du dégroupage (partiel ou total) et le Client reconnaît avoir été informé que la mise en œuvre du dégroupage entraînera la résiliation des services haut débit fournis directement ou indirectement par son opérateur cédant. Dans le cas d'un dégroupage partiel, le Client doit disposer d'un contrat d'abonnement au service téléphonique compatible. Sans contre-indication de la part du Client, ce contrat d'abonnement sera repris par BA Info 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 BA Info. Dans le cadre du Service de dégroupage total, BA Info 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 Générales de Vente de BA Info et ne démarrera qu'à compter du moment où le Client aura redémarré son(s) équipement(s) d'accès et fourni au support BA Info l'état des voyants du modem.

##### 1.1.2. SDSL Garanti

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

##### 1.1.3. Fibre

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

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

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

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

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

##### 1.1.4. Services Managés

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

##### 1.1.5. Option « Fiabilité + »

L'option « Fiabilité+ » offre une fonction de failover en cas de défaillance de lien. Elle repose sur un second lien qui peut être, au choix du Client, dédié à la téléphonie, au même titre que le lien principal, ou bien utilisé pour les services de données. Dans le cas où le second lien est amené à supporter des flux de téléphonie et de données, les flux de téléphonie sont prioritaires sur les flux de données. L'activation de l'option « Fiabilité + » est soumise aux conditions suivantes : le site doit être raccordé par au moins deux (2) liens d'accès commandés auprès de BA Info ; 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, BA Info 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. VPN MPLS non fonctionnel

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

###### 1.1.7.2. Administration et configuration des équipements

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

### 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 BA Info n'est pas autorisée pour des opérations d'envoi d'e-mails 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 BA Info est possible après authentification ou depuis un accès BA Info. BA Info ne peut en aucun cas être tenue 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 pour les liens ADSL, SDSL ; et de trente-six (36) mois pour la Fibre Optique Dédiée et pour la Fibre Pro Très Haut Débit, sauf mention contraire dans le Bon de Commande. Déménagement : La durée d’engagement est définie pour un Service à l’adresse. En cas de déménagement du Client, et donc de son accès, le Client se verra facturé de l’engagement restant dû du lien initial.

## **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 au Client au tarif en vigueur.

## **ARTICLE 5 – ACTIVATION**

Les délais d’activation de Service sont donnés à titre indicatif, BA Info 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 Orange. L’éligibilité communiquée sur le site internet de BA Info 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. Le Client dispose d’un délai d’un (1) mois pour accepter ou refuser le devis. En cas de refus, le Client aura un délai supplémentaire de 3 mois pour réaliser les travaux demandés. À défaut de réalisation des travaux de déserte interne dans ce délai, BA Info pourra de plein droit annuler la commande. Le Client restera redevable d’une indemnité telle que prévue par l’article 4.8 des CGV. 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, EDGE, UMTS, HSDPA et GPRS 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, EDGE, UMTS, HSDPA et GPRS 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 porté à la demande du Client, ou attribué par BA Info. Dans ce dernier cas, ces numéros peuvent être des numéros mnémotechniques (« numéros Gold »), et seront facturés unitairement au Client à la réservation le cas échéant, au tarif en vigueur. Le Service est

commercialisé sous forme d’abonnements assortis d’éventuels services et options.

La souscription aux offres mobiles est réservée aux Clients résidents en France (étant entendu que le Client passe au minimum 9 (neuf) mois sur le territoire français métropolitain). En cas de litige, des justificatifs pourront être demandés par BA Info au Client. 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. Lors de l’activation des offres, les appels sortants vers certaines destinations sont bloqués afin de prévenir de surconsommations involontaires. La liste des destinations concernées est disponible sur demande du Client. À 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. Si le numéro d’appel du Client devait être modifié, BA Info 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.

### **1.1. Forfaits illimités**

Certains forfaits et options comprennent un nombre illimité de communications (Voix, Data, SMS, MMS) : le type de communications illimitées dans ce cas est précisé dans les documents commerciaux relatifs à l’offre ou à l’option. Ils sont réservés à un usage strictement privatif, autorisés uniquement entre personnes physiques (sauf communications data) et pour un usage personnel non lucratif direct.

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 d’une offre comparable au cours des trois derniers mois.

En cas d’utilisation abusive ou inappropriée, BA Info se réserve le droit de résilier de plein droit le forfait illimité (conformément aux dispositions à l’article 12 des CGV) ou de le migrer automatiquement vers une offre à la consommation, sans droit de retour à une offre illimitée pour le Client, de facturer rétroactivement les consommations abusives au(x) tarif(s) adapté(s), et d’appliquer une pénalité forfaitaire de cent quatre-vingts (180) euros hors taxes par ligne. Les appels illimités vers l’International inclus dans certains forfaits comprennent uniquement les appels émis depuis la France métropolitaine, vers les destinations illimitées. Ces communications ne peuvent excéder les communications nationales (émises depuis la France vers des numéros français), calculées mensuellement, sur un mois glissant. Dans le cas contraire, BA Info se réserve le droit de migrer automatiquement l’offre vers une offre au compteur, de facturer rétroactivement les consommations abusives au(x) tarif(s) adapté(s), et d’appliquer une pénalité forfaitaire de cent quatre-vingts (180) euros hors taxes par ligne.

Si le Client ne résilie pas ses cartes SIM et continue d’utiliser le Service suite à la migration vers une offre à la consommation, il est redevable à BA Info

de toutes ses consommations. Dans le cadre de communications data illimitées, BA Info est susceptible d’indiquer un seuil (fair-use) au-delà duquel le débit disponible pour la ligne sera réduit. BA Info se réserve le droit de facturer les consommations data au tarif en vigueur au-delà de l’enveloppe initiale. 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. Ces packs sont valables jusqu’à la date d’anniversaire du Client, et ne sont pas reportables le mois suivant si la totalité des communications n’a pas été utilisées.

En souscrivant à l’une des offres de Service de téléphonie mobile BA Info, 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 BA Info 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 du service par le biais d’un dispositif de routage automatisé ;
- L’utilisation du service pour un but de prospection commerciale vers plus de 99 destinataires différents dans le mois ;
- L’envoi en masse de communications de façon automatisée ou non ;
- 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’utilisation détournée du service, à savoir une utilisation du forfait mobile en tant que forfait principal d’autres matériels (notamment de tablettes).

### **1.2. Option Standard mobile**

L’option Standard mobile est disponible sous réserve de compatibilité technique, et notamment avec l’opérateur de réseau de la ligne.

### **1.3. Option Numéro virtuel**

Se référer à l’article 1.2.4 de la rubrique « Service de téléphonie fixe ».

#### 1.4. Offres mobiles dans le cadre du Pack BA Duo

Pour les lignes mobiles souscrites dans le cadre du Pack BA Duo, et notamment pour la mise en place de la messagerie vocale unique, une modification de paramétrage (possible depuis l'interface Manager Communications) est nécessaire. Celle-ci entraînera la perte des anciens messages de la messagerie vocale, sans possibilité de les récupérer, ainsi que l'impossibilité d'utiliser la messagerie vocale visuelle sous iOS (smartphones et tablettes). La sauvegarde des messages vocaux doit donc être faite par le Client avant la modification du paramétrage. BA Info ne pourra être tenue responsable de la perte de ces derniers. Le Pack BA Duo est réservé à un usage individuel et ne peut être mutualisé sur plusieurs collaborateurs (un Pack BA Duo = un Utilisateur unique) Le Pack BA Duo permet au Client de bénéficier d'un tarif remisé sur ses offres. Dans le cas où le Client résilie la ligne fixe du Pack BA Duo, la ligne mobile restera active, et sera facturée au tarif en vigueur de l'offre mobile hors Pack BA Duo du Client.

#### 1.5. Service Internet mobile

Le Service Internet mobile est un service de radiocommunication publique mobile permettant au Client de se doter d'un accès Internet, au moyen d'une Carte SIM et d'Équipements compatibles. Le Service Internet mobile peut aussi être défini par « Data Only ». Le Service est réservé à la transmission de données, à l'exclusion des communications voix, des SMS et des MMS. Compte tenu de la nature du Service mobile, et notamment de la couverture réseaux, le Service Internet mobile est fourni sans engagement de débit et sans garantie de qualités de services. Il appartient au Client qui souscrit le Service Internet mobile de vérifier que l'Équipement compatible utilisé se trouve bien en zone de Couverture Internet mobile de l'opérateur de réseau, et dans un environnement propice à la réception du signal radio. Au-delà du volume de données souscrit, la consommation sera facturée au tarif en vigueur. Au-delà du double du volume de données souscrit, le débit sera réduit. La mise en service et le fonctionnement de l'offre sont conditionnés à l'activation de la carte SIM envoyée au Client (voir conditions à l'Article 2 du Service de téléphonie mobile). Le Client est informé qu'aucune portabilité ne peut être effectuée dans le cadre du Service Internet mobile. La commande et l'utilisation d'un Routeur 4G sont conditionnées à la souscription d'un Service Internet mobile.

##### 1.5.1. Routeurs 4G+

Les offres Routeurs 4G+ utilisent le Service Internet mobile. Le catalogue des offres BA Info définit les prérequis techniques pour l'utilisation des Routeurs 4G+. Les offres Routeurs 4G+ DBL et Routeurs 4G+ Back-up doivent être souscrites en complément d'un lien ADSL, SDSL ou Fibre BA Info actif et fonctionnel. L'offre « Routeur 4G+ Backup » est une offre de secours utilisable uniquement si le lien principal BA Info a déjà été activé et n'est plus fonctionnel, et qu'un ticket d'incident est ouvert auprès de BA Info.

L'offre d'essai Routeur 4G+ 200 Go est valable sur une période de deux (2) mois à compter de la date de souscription au service. Passé ce délai, le service est engagé sur vingt-quatre (24) mois. Toute demande de résiliation pendant la période d'essai doit être effectuée au minimum cinq (5) jours ouvrés avant la fin de cette période. Le Client se doit de restituer le routeur sous quinze (15) jours à

ses frais. La non-restitution du routeur fourni sera facturée au tarif en vigueur.

#### ARTICLE 2 – ACTIVATION

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

#### ARTICLE 3 – TARIFS

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

#### ARTICLE 4 – RESPONSABILITÉS

##### 4.1. Responsabilités de BA Info

###### 4.1.1. Liste générale

BA Info 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 BA Info ou n'agissant pas en exécution des obligations de BA Info 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, BA Info n'exerçant aucun contrôle, de quelle que forme que ce soit, sur le contenu, la nature ou les caractéristiques des données transportées et/ou qui pourraient transiter par l'intermédiaire des formules d'abonnement au Service choisies ainsi qu'en cas d'une utilisation de ces dernières non conforme aux présentes ;

- D'une utilisation de l'abonnement non conforme ;
- Des demandes de modification par le Client des droits d'accès aux services ;
- Du contenu et de la nature des informations, signes, images, graphismes, sons ou toutes autres données transmis ;
- De l'usage que le Client fait des informations obtenues ;
- De la fiabilité de transmission des données, des temps d'accès, des éventuelles restrictions d'accès sur des réseaux et/ou serveurs spécifiques ;
- De la non-transmission d'une information lors d'une communication quel que soit le moyen utilisé, ou de la non-réalisation de celle-ci, hormis le cas où BA Info aurait suspendu la ligne sans en aviser préalablement le Client.

##### 4.1.2. Dysfonctionnement de la carte

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

##### 4.1.3. Interruption de service

Dans l'hypothèse où BA Info serait amenée à ne pouvoir exécuter son obligation principale sur le Service pendant deux (2) jours consécutifs, le Client a droit au remboursement d'un (1) mois d'abonnement, s'il se fait connaître par lettre simple auprès du Service Client BA Info. À l'occasion du présent Contrat de Service, la responsabilité de BA Info 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 BA Info de toute responsabilité à ce titre.

##### 4.1.4. Acheminement vers les numéros d'urgence

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

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

##### 4.1.5. Conservation des SMS non lus

La carte SIM fournie au Client permet techniquement de stocker des SMS. La conservation par BA Info de SMS non lus ne pourra excéder la durée de conservation de l'opérateur technique de l'offre. BA Info ne saurait être tenue de la non-conservation de SMS non lus par le Client.

#### 4.2. Activation de la ligne

BA Info, 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. BA Info prendra les mesures nécessaires au maintien de la continuité et de la qualité du service de radiocommunication et fera son possible afin de garantir la qualité générale des

informations diffusées, des modalités de leur transmission et de la rapidité de leur mise à disposition.

#### 4.3. Responsabilités et obligations du Client

##### 4.3.1. L'utilisation de sa Carte par un tiers

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

##### 4.3.2. Compatibilité des terminaux et logiciels

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

##### 4.3.3. Accès données et logiciel clients via Internet

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

##### 4.3.4. Offre « Routeur 4G+ Back-up »

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

### **ARTICLE 5 – RÉSILIATION**

#### 5.1. Condition de résiliation

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

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

demande de résiliation les pièces justificatives afférentes. Après vérification et validation par BA Info de ladite cause de résiliation et des documents justificatifs afférents, la résiliation du ou des Contrat(s) de Service(s) prend effet dans un délai de sept (7) jours ouvrés.

#### 5.2. Annulation de la demande de résiliation

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

#### 5.3. Réaffectation du numéro Client

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

### **ARTICLE 6 – FOURNITURE DE LA CARTE (SIM/USIM) PAR BA INFO**

#### 6.1. Intégrité de la Carte fournie

La carte remise au Client par BA Info permet d'émettre et de recevoir des communications nationales et internationales. Il est expressément entendu que le Client ne pourra en aucune façon, atteindre à l'intégrité de la carte mise à sa disposition pour les besoins du Service, BA Info restant en toutes circonstances, propriétaire exclusif de ladite carte.

#### 6.2. Atteinte au bon fonctionnement

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, BA Info se réserve la possibilité de suspendre ou de restreindre le service en cas d'atteinte au bon fonctionnement de son réseau du fait du Client, après en avoir dûment informé ce dernier.

#### 6.3. Vol et perte de la Carte

Le Client est tenu d'informer immédiatement BA Info 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 BA Info. Le Client doit confirmer le vol ou la perte en adressant à BA Info 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 dérogée à réception par BA Info 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 BA Info. 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 BA Info d'une nouvelle carte, expédiée au lieu de domiciliation du Client par courrier. BA Info s'engage à faire de son mieux pour lui faire conserver son ou ses numéro(s) d'appel.

#### 6.4. Opposition intempestive

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

#### 6.5. Rétablissement des services

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

### **ARTICLE 7 – CONDITIONS SPÉCIFIQUES DU MODE INTERNATIONAL**

#### 7.1. Le mode international

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

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

L'accès au mode international est bloqué par défaut sur l'ensemble des offres BA Info. L'activation du mode international est subordonnée à la signature d'une décharge dédiée par le 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 BA Info. Le même délai sera observé pour la désactivation. Sur certaines offres, le Client peut débloquent tout ou partie du mode international depuis son espace client. Il peut choisir d'effectuer l'action sur toute ou partie de ses lignes. L'enregistrement de l'action depuis son espace client vaut pour acceptation des conditions tarifaires du mode international, pour l'ensemble des lignes désignées, et sera effective immédiatement. 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 CGV.

### 7.3. Communications

#### 7.3.1. Coût

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

#### 7.3.2. Zones de validité des communications

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

#### 7.3.3. Plafond de sécurité

La possibilité d'utiliser le service Internet depuis une ligne mobile à l'étranger hors Union Européenne sera interrompue lorsque le plafond de sécurité déterminé par l'opérateur mobile technique aura été atteint. Ce dernier est compris entre quatre-vingt-dix (90) et cent-dix (110) 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 à l'étranger, sans plus aucun plafond de sécurité.

Sur certaines offres, l'utilisateur final peut débloquent lui-même ce plafond, par simple réponse au SMS envoyé pour la mise en place du blocage des communications. Le Client sera redevable à BA Info de l'ensemble des communications facturées.

### 7.4. Obligations et responsabilité de BA Info

BA Info prend les mesures nécessaires au maintien de la continuité et de la qualité du Service BA Info. Toutefois, la responsabilité de BA Info ne pourra être engagée en raison :

- De perturbations ou d'interruptions du service résultant d'incident technique avec un ou plusieurs pays couverts par le mode international ;
- De la qualité et/ou du coût des services spécifiques proposés par les opérateurs étrangers et accessibles par des numéros spéciaux ;
- De la suspension ou de la résiliation d'un accord d'itinérance liant l'Opérateur à un opérateur étranger, conformément aux conditions définies par la GSM Association. Les détails d'appels des communications passées en dehors de la France métropolitaine sont fournis à BA Info par l'opérateur hôte du pays depuis lequel les communications ont été passées. BA Info facturera ces communications au Client aux tarifs en vigueur et au moment où il en aura

reçu les détails. Le Client est redevable à BA Info des sommes dues, quand bien même elles seraient facturées a posteriori.

### 7.5. Responsabilité du Client

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

### 7.6. Résiliation

Le Client peut mettre fin au mode international sur simple appel téléphonique au Service Client, dans ce cas, sa demande sera effective dans les quarante-huit (48) heures. Il peut aussi modifier, pour certaines offres, son mode international depuis l'espace Manager Communication, dans ce cas, sa demande sera effective immédiatement.

## ARTICLE 8 – CONDITIONS SPÉCIFIQUES RELATIVES À LA PORTABILITÉ

### 8.1. Définitions

« Opérateur donneur » : opérateur métropolitain à partir duquel le numéro mobile du Client est porté.

« Opérateur receveur » : opérateur mobile métropolitain auprès duquel le Client souscrit un nouveau Contrat de Service et vers lequel le numéro mobile est porté.

« Portabilité entrante » : droit qui permet au Client d'un autre opérateur mobile métropolitain de conserver le numéro mobile affecté par ce dernier lorsqu'il souscrit à un Contrat de Service auprès de BA Info. La portabilité entrante n'entraîne pas la cession à BA Info du Contrat liant le Client à l'opérateur receveur, et des obligations y afférentes.

« Portabilité sortante » : droit qui permet au Client d'une offre BA Info de transférer l'usage du numéro de mobile affecté par BA Info en cas de souscription à une offre d'accès mobile auprès d'un autre opérateur mobile métropolitain. La portabilité sortante n'entraîne pas la cession à l'opérateur receveur du Contrat liant BA Info au Client et des obligations y afférentes.

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

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

### 8.2. Portabilité entrante

#### 8.2.1. Mandat donné à BA Info

Lors de la souscription à une offre avec demande de portabilité entrante auprès de BA Info, le Client donne mandat à BA Info pour effectuer l'ensemble des actes nécessaires à la mise en œuvre de sa

demande de portabilité auprès de l'opérateur donneur. Dans ce cadre, BA Info informe le Client des conditions d'éligibilité de sa demande, ainsi que des conséquences de sa demande. Ainsi, la demande de portabilité du numéro vaut demande de résiliation du contrat du Client auprès de son opérateur en ce qui concerne le numéro porté. La résiliation du contrat du Client auprès de l'opérateur donneur prend effet le jour du portage effectif du numéro défini conformément à l'article 8.2.4 des présentes conditions, sans effets sur les dispositions contractuelles relatives aux durées d'engagement. Le Client reste tenu des obligations qui le lient à l'opérateur donneur, notamment de tout paiement de sommes éventuellement dues.

### 8.2.2. Motifs d'inéligibilité

BA Info pourra refuser de donner suite à toute demande de portabilité dans les cas suivants :

- Incapacité du demandeur ;
- Demande de portabilité incomplète, notamment absence de RIO, ou contenant des informations erronées ;
- Numéro du mobile, objet de la demande de portabilité, inactif au jour du portage ;
- Numéro du mobile, objet de la demande de portabilité, faisant déjà l'objet d'une demande de portabilité non encore exécutée 8.2.2.

### 8.2.3. Processus de demande de portabilité entrante

Le Client doit faire sa demande de portabilité de numéro au moment de sa demande de souscription au Contrat de Service. Le Client qui demande la portabilité entrante doit fournir à BA Info son numéro mobile, objet de la demande, et son RIO. À cet effet, le Client appelle, depuis la ligne dont le numéro fait l'objet du portage, le Service Client ou le serveur vocal d'informations mis à sa disposition par son opérateur et reçoit en parallèle un SMS lui notifiant les informations nécessaires à sa demande, ainsi que sa situation contractuelle au titre de sa durée d'engagement éventuellement restante. BA Info vérifie la capacité du Client à demander la portabilité. Puis BA Info 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 BA Info afin de finaliser la demande du Client. Les frais éventuellement applicables à la portabilité entrante figurent dans la grille tarifaire BA Info.

### 8.2.4. Date de portage

#### 8.2.4.1. Délais du portage de numéro

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

#### 8.2.4.2. Communication des dates et horaires

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

#### 8.2.4.3. Information par SMS

BA Info informe le Client sur le résultat de sa demande de portabilité par SMS. Cette demande peut être refusée pour des motifs d'inéligibilité tels que définis à l'article 8.2.2 susvisé. À J-1 de la date de portage, un SMS sera également envoyé au Client par BA Info pour l'informer de la prochaine réalisation du portage, ainsi que de la tranche horaire de ce dernier.

#### 8.2.4.4. Interruption de service

Une interruption de service peut intervenir le jour du portage effectif. Cette interruption ne peut être supérieure à quatre (4) heures. Il appartient au Client de prendre toute disposition utile afin que les relations contractuelles le liant à son ancien opérateur mobile ne soient pas résiliées à la date de portage visée ci-dessus. Le Service étant susceptible d'être suspendu ou perturbé le jour du portage, il appartient au Client de prendre toute disposition utile afin que cette suspension ou ces perturbations soient sans conséquence pour lui.

#### 8.2.5. Envoi de la Carte SIM

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

#### 8.2.6. Modification de la date de portage

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

#### 8.2.7. Annulation de la demande de portabilité entrante

##### 8.2.7.1. Demande auprès de BA INFO

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

##### 8.2.7.2. Délai pour de la demande d'annulation

BA Info accepte toute demande d'annulation de portabilité entrante formulée par le Client auprès du service Client BA Info au plus tard trois (3) jours ouvrables avant la date de portage effective. 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 BA Info. Le Client demeure, dans un tel cas, engagé à l'égard de BA Info au titre du Contrat de Service qu'il a souscrit.

##### 8.2.7.3. Numéro mobile et date de mise en service de la ligne

En cas d'annulation d'une demande de portabilité entrante, BA Info met à disposition du Client, à la date de portage initialement prévue, un numéro

mobile et les redevances d'abonnement sont dues à compter de la date de mise en service de la ligne.

#### 8.2.7.4. Relation de droit commun

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

#### 8.2.8. Responsabilité de BA Info

##### 8.2.8.1. Relations contractuelles entre le client et l'opérateur donneur

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

##### 8.2.8.2. Fautes, inexécutions, défaillances et dysfonctionnements du Client ou de l'opérateur donneur

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

#### 8.3. Portabilité sortante

##### 8.3.1. Conditions de la portabilité sortante

###### 8.3.1.1. Acceptation de la demande portabilité

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

- 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 BA Info ;
- Le numéro de mobile, objet de la portabilité, ne doit pas déjà faire l'objet d'une autre demande de portabilité non encore exécutée.

###### 8.3.1.2. Information de l'accord au client

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

###### 8.3.1.3. Demande de modification ou d'annulation

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 BA Info est de facto annulée sous réserve que la demande d'annulation de la portabilité soit communiquée par l'opérateur receveur à BA Info avant la date de portabilité. Dans le cas d'une demande de modification de date de portabilité, la portabilité sera reportée sous réserve que cette dernière soit communiquée par l'opérateur receveur à BA Info avant la date initialement prévue de portabilité.

##### 8.3.2. Demande de portabilité sortante

###### 8.3.2.1. Transfert de l'usage du numéro mobile

Le Client qui souhaite transférer l'usage du numéro mobile affecté par BA Info vers un opérateur receveur doit formuler directement sa demande de portabilité auprès de ce dernier. Il se chargera alors d'effectuer auprès de BA Info 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 BA Info en ce qui concerne le numéro porté.

#### 8.3.2.2. Numéro RIO

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 BA Info ou, le cas échéant, le serveur vocal d'informations BA Info mis à sa disposition. Le service Client BA Info ou le serveur vocal d'informations BA Info informe le Client :

- sur le numéro de RIO correspondant au numéro de mobile, objet de sa demande ;
- sur la date de fin de la durée minimale d'engagement qui le lie à BA Info. Ces informations lui seront confirmées par SMS.

## **SERVICE FOURNITURE DE MATÉRIEL**

### **ARTICLE 1 – DESCRIPTION DU SERVICE**

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

#### 1.1. Achat de matériel

BA Info 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, ce dernier 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 BA Info et uniquement ces derniers.

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

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

### 1.3. Mise à disposition de matériel

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

### 1.4. Location de matériel

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

#### 1.4.2. Résiliation

Lors de l'enregistrement d'une demande de résiliation dans les conditions prévues aux CGV, 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

BA Info 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, dument protégé et en bon état à BA Info, accompagné de la fiche de retour. Une indemnité complémentaire sera facturée au tarif en vigueur pour tout poste téléphonique ou pour tout modem-routeur et/ou modem et/ou switch non retourné ou 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 lui sera facturée et sa résiliation sera prise en compte quarante- huit (48) heures ouvrées après réception de sa demande. Le matériel non retourné deviendra alors la propriété du Client.

#### 1.4.5. Réception du matériel

La déclaration de réception d'un matériel en location doit être effectuée par le Client dans son espace « Manager » dans un délai de trois (3) mois et le Client sera tenu du paiement du matériel au tarif en vigueur à l'achat sans abonnement à moins qu'il ne retourne à ses frais et ses risques et périls le matériel livré.

#### 1.5. SmartStations

Les SmartStations ne sont utilisables qu'avec un compte SIP BA Info.

### **ARTICLE 2 – LIVRAISON**

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

### **ARTICLE 3 – GARANTIE**

Les équipements vendus ou loués neufs par BA Info 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 du site [www.ba-info.fr](http://www.ba-info.fr). Lors de la prise en compte de sa demande, BA Info communiquera au Client un numéro de retour et il pourra alors renvoyer à ses frais l'équipement défectueux à BA Info. À réception de son équipement défectueux et après contrôle par BA Info de la couverture par la garantie, BA Info expédiera gratuitement un nouvel équipement au Client. Dans le cas où la garantie constructeur ne s'appliquerait pas, le Client devra racheter ou louer un nouvel équipement. Dans certains cas, BA Info peut fournir à ses Clients du matériel reconditionné. Si c'est le cas, il en sera mention sur le Bon de Commande du Client, ou dans le cadre du remplacement de matériel défectueux. Le matériel reconditionné est couvert par une garantie BA Info pour une durée d'un (1) an. Dans tous les cas, le Client ayant pris connaissance des caractéristiques techniques du matériel proposé par BA Info, il a sous sa propre responsabilité porté son choix sur les produits faisant l'objet de sa commande. Ainsi BA Info ne garantit pas l'adéquation ou l'aptitude des produits à servir aux besoins du Client ou de son Client et /ou à un usage déterminé ou particulier auquel ce dernier les destine. La responsabilité et l'application des garanties de BA Info sont exclues dans les cas suivants :

- Utilisation non conforme ou illicite des produits par le Client ;
- Usure normale des produits ;
- Détérioration des produits ou accidents qui proviendraient d'un défaut d'entretien, et notamment bris, casses, humidité,

température inadéquate, oxydation, infiltration de liquide ;

- Produits réparés par le Client ou par des tiers non agréés par BA Info ;
- Transformation du produit ou incompatibilité avec d'autres matériels.

## **SERVICE D'INSTALLATION SUR SITE (ISS)**

### **ARTICLE 1 – DESCRIPTION DU SERVICE**

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

### **ARTICLE 2 – RESPONSABILITÉS**

Avant de réaliser une intervention sur site, BA Info 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 BA Info ont bien été réalisées.

Il est de la responsabilité du Client de vérifier les éléments listés par BA Info 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 BA Info aura pu lui envoyer en prévision de l'installation des Services.

Dans le cadre d'une ISS sur de la téléphonie mobile, la présence de toutes les personnes ayant un téléphone mobile à paramétrer est obligatoire pendant toute la durée de l'installation et ces personnes doivent pouvoir ne pas être joignables pendant toute la durée de l'intervention.

L'installation est possible sur les OS suivants : iOS 8.1 et versions ultérieures, Android 5.0 et versions ultérieures. Pour l'installation, chaque Utilisateur doit être muni du matériel nécessaire, à savoir : le téléphone mobile à paramétrer, l'ancien téléphone mobile si des contacts sont à transférer.

Dans le cas d'une synchronisation des contacts vers la téléphonie fixe BA Info, l'Utilisateur doit avoir son numéro de ligne fixe BA Info et son mot de passe de messagerie vocale, doit s'assurer que le CallPad est installé sur son poste informatique avant le début de l'intervention.

Si le téléphone mobile à paramétrer n'est pas fourni par BA Info, l'Utilisateur doit s'assurer que le mobile a été auparavant désimlocké d'une part,

et le cas échéant, désassocié avec l'ancien opérateur d'autre part.

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

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

Dans le cadre d'une installation sur site par BA Info, effectuée sur accès internet BA Info, le Client s'engage à réaliser tous les tests demandés au préalable par BA Info 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, BA Info ne pourra en aucun cas être tenue responsable de la non mise en service des Services et des frais de déplacement seront facturés au Client aux conditions tarifaires en vigueur, en complément du coût prévu pour l'installation sur site. Dans le cadre de l'installation d'une solution Spectralink Server 400 ou Server 6500, une (1) borne est nécessaire pour cinquante (50) mètres de rayon et par étage. Dans certains cas (murs en béton, ascenseur, cage d'escalier) le signal sera bloqué, une borne de chaque côté par zone libre est nécessaire. Une prise RJ-45 doit être installée à deux (2) mètres maximum de chaque borne. L'installation de la prise RJ45 est de la responsabilité du Client.

L'étude sur plan est indicative et théorique : BA Info ne garantit pas un fonctionnement optimal sur l'ensemble du site. Sur demande et devis, BA Info pourra réaliser une étude sur site afin d'optimiser la couverture radio. BA Info proposera le cas échéant dans le cadre de son offre commerciale l'ajout de bornes additionnelles.

### **ARTICLE 3 – VALIDATION DE L'INSTALLATION**

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

### **ARTICLE 4 – TARIFS**

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

### **ARTICLE 5 – TERMINAUX MOBILES**

#### **1.1. Livraison**

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

#### **1.2. Échange sur site**

##### **1.2.1. Définitions**

« Panne à la mise en service » : Toute panne du Terminal ou des Accessoires qui est déclarée dans un délai de 15 jours à compter de la date de livraison du Terminal.

« Panne garantie ou sous garantie » : Toute panne du Terminal portant sur tous les défauts ou vices de fabrication du Terminal et survenant, sauf offre commerciale particulière, dans le délai défini par le constructeur, à compter de la date d'acquisition du Terminal.

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

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

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

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

##### **1.2.2. Contenu des Prestations**

Au titre du service Échange sur Site BA Info s'engage à procéder, sur le Site du Client, au remplacement du Terminal défectueux. Le Terminal de remplacement est un Terminal neuf dans le cas d'un Échange sur Site suite à une Panne à la mise en service. Dans les autres cas, il s'agit d'un Terminal remis à neuf identique ou de caractéristiques techniques équivalentes.

##### **1.2.3. Transfert de propriété et garantie**

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

##### **1.2.4. Tarifs de l'Échange du Site**

Les services d'Échange sur Site sont facturés d'un montant forfaitaire à l'acte disponible sur

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

## **SERVICE NUMÉROS SPÉCIAUX**

### **ARTICLE 1 – DESCRIPTION DU SERVICE**

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

### **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 du Client. Il devra en particulier communiquer son numéro de SIREN, le libellé, la typologie, et une brève description du service concerné par le Numéro Spécial souscrit. Dans le cas où BA Info constaterait un quelconque manquement à ces règles déontologiques, BA Info se verrait contrainte de suspendre le service, ainsi que les reversements y afférant et facturer des pénalités :

- De 7 000 € HT par numéro pour manquement déontologique ;
- De 12 000 € HT supplémentaire pour manquement déontologique non résolu au terme du délai accordé dans la mise en demeure ;
- De 12 000 € HT supplémentaire si le manquement est réitéré dans l'année suivant sa mise en conformité.

Conformément à l'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 BA Info. 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. BA Info 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. À l'activation du numéro spécial du Client,

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

### **ARTICLE 3 – MODIFICATION DU PALIER TARIFAIRE**

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

### **ARTICLE 4 – REVERSEMENT**

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

#### **4.1. Eligibilité au reversement**

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

- La réglementation ou les règles déontologiques ne sont pas respectées ;
- Des appels sont émis en rappel automatique depuis un publiphone ;
- Une portabilité sortante sur le numéro a eu lieu sur le mois en cours ou les deux derniers mois pleins précédents ;
- Plus de cinquante (50) appels par jour 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 BA Info n'a pas d'accord) et routé vers un numéro géographique de France métropolitaine.

#### **4.2. Plafonds et limites de reversements**

##### **4.2.1. Services à la durée**

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

##### **4.2.2. Service facturée à l'appel**

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

##### **4.2.3. Palier tarifaire Gratuit**

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

#### **4.2.4. Condition de reversements**

À partir du 1er septembre 2017, les reversements ne pourront excéder : Cent (100) € HT par jour par couple appelant / appelé Trois cents (300) € HT par mois par couple appelant / appelé.

Un appel à facture sera édité le jour de facturation du Client, et mis à sa disposition vingt (20) jours après, pour les appels des trente (30) jours du mois précédent sur l'ensemble de ses Numéros Spéciaux, à condition que le montant de reversement pour la période prise en compte ait atteint un minimum de trente (30) euros hors taxes. Cet appel à facture permettra au Client de facturer à BA Info 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 BA Info - 5 Avenue Ivan Petrovitch Pavlov, 78190 TRAPPES. Toute modification des coordonnées bancaires (RIB) du Client doit être notifiée à BA Info par lettre recommandée avec avis de réception avec un préavis d'un mois.