

Conditions générales de vente et conditions particulières de services

CONDITIONS GENERALES DE VENTE - V2 02/12/2024

ARTICLE 1 - OBJET

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après « CGV ») s'appliquent aux Services commercialisés par INFOPRO45, 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

2.1 INFOPRO

INFOPRO indifféremment appelé INFOPRO ou INFOPRO45 est un revendeur de téléphonie et liens internet qui utilise, selon les offres, les réseaux de différents opérateurs (tels que SFR, Bouygues Telecom, Orange SA, Covage, Axione, Eurofiber, lelo ou tout autre opérateur avec lequel INFOPRO pourrait contractualiser), pour fournir des services présentés dans les Conditions Particulières.

2.2 Le 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.

2.3 L'Utilisateur

L'Utilisateur est la personne physique majeure, préposée du Client et désignée comme telle par le Client, qui utilise les Services sous la responsabilité du Client, sans être titulaire du contrat.

2.4 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 d'INFOPRO.

2.5 Le (ou les) Opérateur(s) de réseau

Fournisseur possédant son propre réseau, responsable de l'implantation et de la gestion de ses réseaux permettant la fourniture des services par INFOPRO.

2.6 Services

Services de télécommunications et produits commercialisés par INFOPRO et définis dans les Conditions Particulières.

2.7 La Carte SIM ou USIM

Carte à microprocesseur de taille ISO ou de taille réduite (micro-SIM ou nano SIM) à introduire dans le Terminal et permettant l'identification du Client sur le réseau.

2.8 Le Terminal

Matériel permettant de recevoir une Carte en vue d'émettre et de recevoir des communications.

2.9 Communications 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.

2.10 Date anniversaire

Jour de l'activation du premier Service souscrit par le Client.

2.11 GPRS (General Packet Radio Service)

Norme européenne de transmission de données par radio en mode paquet.

2.12 EDGE (Enhanced Data for GSM Evolution)

Norme européenne de transmission de données par radio en mode paquet.

2.13 UMTS (Universal Mobile Telecommunication System)

Norme européenne de transmission de données par radio en mode paquet.

2.14 DTMF (Dual Tone Multi Frequencies) ou FV (Fréquence Vocale)

Technologie permettant de transmettre des données sur un circuit téléphonique vocal.

2.15 GSM (Global System for Mobile Communication)

Service mondial de radiotéléphonie mobile.

2.16 HSDPA (High Speed Downlink Packet Access) ou plus simplement 3,5G ou 3G+

Norme de transmission de données numériques pour les téléphones.

2.17 Communications DATA

Volume de données numériques consultable ou téléchargeable sur son téléphone mobile

ARTICLE 3 - DOCUMENTS CONTRACTUELS

3.1 Documents contractuels

Le Contrat de Service est constitué par ordre de priorité croissante :

- des présentes CGV ;
- des CP des Services concernés ;
- du Mandat de prélèvement SEPA ;
- des commandes passées par le Client ;
- du Devis signé physiquement ou électroniquement par le Client.

INFOPRO pourra être amené à faire évoluer les CGV et les CP dont la nouvelle version sera alors publiée sur le site www.infopro45.fr. Le Client est informé que la souscription ou l'utilisation des Services postérieurement à l'entrée en vigueur des nouvelles CGV et CP vaut acceptation de celles-ci. Ces nouvelles CGV et CP s'appliquent à tous les Services souscrits préalablement par le Client, afin d'assurer un ensemble contractuel homogène pour l'ensemble des Services.

3.2 Champs d'application

Ces documents prévalent 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'achats) ne sauraient prévaloir sur le présent Contrat de Services à défaut d'acceptation écrite et préalable d'INFOPRO.

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 devis signé par le Client 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

4.1 Documents à fournir par le Client

Toute personne morale de droit privé et tout commerçant, artisan ou association doit fournir les documents suivants :

- un extrait du Registre du Commerce et des Sociétés ou du Registre des Métiers ou tout document équivalent (ex. : attestation URSSAF, statuts de l'association), datant de moins de trois (3) mois,
- un justificatif d'identité du souscripteur, personne physique habilitée à souscrire le Contrat de Service,
- un relevé d'identité bancaire au nom de la personne morale.

Toute personne morale de droit public doit fournir ses coordonnées à jour, ainsi que les documents suivants :

- tout document comportant les mentions légalement requises pour la désignation de la personne morale abonnée et, si nécessaire, de l'organisme débiteur,
- un justificatif d'identité du souscripteur personne physique habilitée à souscrire le Contrat de Service.

4.2. Souscription

La souscription du Contrat de Service est effective à la signature du Contrat par le Client. La souscription du présent Contrat de Service implique l'acceptation pleine et entière des présentes CGV et des CP ; disponibles sur le site internet d'INFOPRO ou remises au Client le cas échéant.

4.3. Conditions de souscription

Le Client est informé qu'INFOPRO et les Opérateurs réseaux se réservent 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 d'INFOPRO ou de l'Opérateur réseaux au titre d'un autre Contrat ;
- la fourniture de tous les justificatifs demandés par INFOPRO ;
- l'accord donné par les centres de paiement bancaire concernés ;
- les déclarations exactes du Client ;
- le contrôle anti-fraude comme défini à l'article 14.

Dans ce cas, la demande de souscription sera automatiquement annulée et le Client prévenu par mail.

4.4. La souscription du Contrat de Service s'effectue directement auprès d'INFOPRO qui se charge de contractualiser avec l'Opérateur réseaux le plus approprié. Il est expressément entendu que le Client ayant souscrit au Contrat de Service auprès d'INFOPRO lui donne mandat pour effectuer toute prestation auprès des Opérateur réseaux.

Conditions générales de vente et conditions particulières de services

4.5. Souscription 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'abonnement, lesdites demandes de modifications peuvent s'effectuer par courrier électronique envoyé à INFOPRO (à l'adresse : commande@infopro45.fr). Il est expressément entendu que le Client demandant ces nouveaux services ou options ou ces modifications de contrat, donne mandat à INFOPRO pour effectuer toute modification auprès des Opérateurs réseaux.

4.6. Absence de modification

Le Client ne pourra pas demander à INFOPRO de modifier les conditions de son abonnement en dehors de la gamme proposée par les Opérateurs réseaux.

4.7. Défauts de déclaration

Si le Client a omis de faire état de l'existence de dettes préalables à l'égard d'INFOPRO ou de l'Opérateur réseaux, ou si le Client a effectué des déclarations incomplètes lors de la souscription du Contrat, INFOPRO lui adressera, par tout moyen, une mise en demeure de régulariser sa situation dans un délai maximal de cinq (5) jours calendaires, à compter de la mise en demeure. A défaut de régularisation à l'issue de ce délai, le présent Contrat pourra être résilié de plein droit. Toutes sommes éventuellement dues au titre du Contrat résilié et des Contrats précédents sont compensables avec toutes sommes détenues par INFOPRO pour le compte du Client, à quelque titre que ce soit.

4.8. Refus du contrat par INFOPRO ou l'Opérateur réseaux

Le Client est informé qu'INFOPRO ainsi que les Opérateurs réseaux se réservent 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.

4.9. Annulation du Contrat

Suite à sa souscription, le Client a quarante-cinq (45) jours pour activer son(ses) Service(s). Dans le cas où le Client n'activerait pas son(ses) Service(s) ou annulerait sa commande, pour quelque raison que ce soit, avant l'activation, le Client sera redevable

- d'une part, du matériel, le cas échéant, livré au tarif public sans remise lié à l'abonnement, et,
- d'autre part,
 - o soit de l'intégralité des engagements restants dus si le contrat a été conclu avec une durée d'engagement,
 - o soit des frais engagés par INFOPRO et l'Opérateur réseaux auprès de leurs prestataires pour le déploiement des services 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 - CAUTION BANCAIRE - AVANCE SUR CONSOMMATION

5.1 Lors de la souscription du Contrat, INFOPRO se réserve la faculté d'exiger du futur Client le versement d'un dépôt de garantie ou la fourniture d'une caution bancaire. Le montant du dépôt de garantie ou de la caution bancaire est déterminé par INFOPRO en fonction du montant de l'offre de Service concernée.

5.2 En cours de Contrat, INFOPRO peut également exiger du Client une avance sur consommation, en cas de souscription d'une option (provisoire ou permanente) ou en cas de dépassement significatif de son forfait. Le montant de l'avance sur consommation est déterminé par INFOPRO en fonction de l'historique du montant des communications exclues ou en dépassement de forfait du Client. Le montant de l'avance en cas de souscription à une option provisoire ou permanente est déterminé par INFOPRO en fonction du montant moyen des communications généralement constaté pour ce type d'option.

5.3 Le dépôt de garantie et/ou l'avance sur consommation peut être réglé par le Client par virement selon les modalités préalablement convenues avec INFOPRO.

5.4. Compensation du dépôt de garantie

INFOPRO 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 INFOPRO au Client lui sera restitué dans un délai de quarante (40) jours après résiliation de tous ses Services par le Client et après l'extinction de toute dette envers INFOPRO. Toute somme déposée entre les mains d'INFOPRO ne produit aucun intérêt.

5.5 Acceptation par le Client

Le Client dispose d'un délai de deux (2) jours ouvrés pour accepter le principe et le montant de cette avance permanente sur consommations ou du dépôt de garantie. A défaut de produire l'avance sur consommations ou le dépôt de garantie, le Contrat de Service pourra être réputé caduc, à l'issue de ce délai, et donc annulé, le Client ne pouvant solliciter le moindre remboursement de frais et renonçant à solliciter le moindre préjudice auprès d'INFOPRO (notamment du fait de l'acquisition de matériels).

5.6 Restitution du dépôt

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

ARTICLE 6 - TARIFS DES SERVICES ET MODIFICATIONS CONTRACTUELLES

6.1 Le tarif applicable au Contrat et/ou aux options souscrit(es) par le Client est celui en vigueur au moment de la souscription dudit Contrat et/ou desdites options. Ce tarif est applicable pendant toute la durée du Contrat. En cas d'entrée en vigueur d'un tarif réglementé, celui-ci sera applicable au Contrat dans les conditions prévues par la loi ou le règlement le fixant. Toute modification ultérieure de tarif sera portée à la connaissance du Client, préalablement à sa mise en vigueur, par tout moyen et notamment par l'intermédiaire d'un message figurant sur la facture ou une annexe de celle-ci ou encore d'une notification par mail.

6.2 Dans l'hypothèse d'une augmentation de tarif, INFOPRO s'engage à en informer préalablement ses Clients par tous moyens. À défaut de refus du Client exprimé par lettre recommandée avec accusé de réception dans un délai de quinze (15) jours calendaires, la hausse sera réputée acceptée par le Client.

Les contestations seront exclues en cas d'augmentation tarifaire résultant :

- du contexte lié à la réglementation des télécommunications.
- d'une hausse des tarifs chez l'Opérateur réseaux.

En cas de refus, le Client peut mettre fin, selon le cas, au Contrat ou à l'option faisant l'objet de la hausse tarifaire dans les conditions prévues à l'article 11. La résiliation d'une option n'emporte pas résiliation du Contrat de Service au Service principal souscrit.

6.3 Dans l'hypothèse d'une modification substantielle de l'abonnement ou d'une option, ou d'une modification substantielle des Conditions contractuelles ou du contenu d'une offre de Service, le Client en est informé par tous moyens avant son entrée en vigueur conformément aux dispositions de l'article 6.2 des présentes. Le Client peut mettre fin, selon le cas, au Contrat ou à l'option dans les conditions prévues à l'article 11. La résiliation d'une option n'emporte pas résiliation du Contrat de Service au Service principal souscrit.

6.4 En cas de modification non substantielle du Contrat, des options et/ou des présentes CGV et CP, pendant la durée de vie du Contrat, le Client reconnaît et accepte expressément que ces nouvelles Conditions lui soient automatiquement et de plein droit applicables et opposables. Ces nouvelles Conditions se substitueront intégralement au Contrat et/ou CGV et/ou CP précédemment acceptés par le Client et ce, dès leur mise en ligne sous réserve, le cas échéant, de la date d'entrée en vigueur qui y est précisée ; la date de publication sur le site internet d'INFOPRO fait foi entre les parties.

6.5 Le Client est informé que les Opérateurs réseaux modifient périodiquement leurs Services de manière à pouvoir s'adapter à l'évolution du secteur d'activité. Dans ce cadre, INFOPRO pourra modifier ou supprimer tout ou partie d'un Service ou de ses composantes (y compris un équipement). INFOPRO en informera le Client moyennant un préavis de quinze (15) jours, et fera ses meilleurs efforts pour lui proposer une solution de remplacement le cas échéant.

Conditions générales de vente et conditions particulières de services

A défaut d'opposition du Client au terme du délai de quinze (15) jours précités, le Client sera réputé avoir accepté l'évolution ou la suppression du Service et/ou de l'équipement.

L'arrêt du Service entraîne la résiliation des Contrats concernés. La suppression du Service ne saurait engager la responsabilité d'INFOPRO et ouvrir droit à des indemnités ou dommages et intérêts au profit du Client. INFOPRO s'efforcera au mieux de ses possibilités de proposer au Client une solution de remplacement.

6.6 En outre, sauf exception, le Client peut solliciter auprès d'INFOPRO la modification, en cours de Contrat, de tout ou partie des Services et/ou Services complémentaires (options) souscrits initialement. INFOPRO se réserve la faculté de demander la confirmation par courrier ou mail de la demande de modification formulée par le Client. Lorsque la modification est possible, le Client

- i) pourra, le cas échéant, se voir facturer des frais correspondants ;
- ii) et se verra, le cas échéant, appliquer la période minimum d'engagement correspondant à la nouvelle offre de Service souscrite qui se substitue à celle qui était en cours.

Par ailleurs,

- i) la modification du Service interviendra dans un délai d'un (1) mois après la date de la première facture qui suit la réception de la demande du Client par INFOPRO ;
- ii) la modification d'un Service complémentaire (option) interviendra sans délai (sauf le délai techniquement nécessaire à son activation sur le réseau de l'Opérateur et dans les systèmes d'information d'INFOPRO), sauf disposition contraire contenue dans les CGV et CP correspondantes. L'attention du Client est attirée sur le fait que la souscription de certaines options en cours de Contrat, peut entraîner le renouvellement de la période minimale d'engagement du Service principal auquel l'option est attachée, pour une durée équivalente à celle de l'option souscrite.

ARTICLE 7 - MODALITÉS DE PAIEMENT

7.1 Les sommes facturées sont dues à la date d'établissement de la facture et payables à réception de facture, sauf stipulation contraire. Le Client s'engage à payer le prix des Services et/ou prestations fournies dès réception de la facture.

7.2. Seuil d'encours

En fonction du profil du Client et du nombre de lignes souscrites, INFOPRO 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 INFOPRO.

En cas de dépassement de son seuil d'encours par le Client, INFOPRO pourra suspendre 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 INFOPRO.

7.3 Facturation

Les factures sont établies mensuellement ou trimestriellement.

Néanmoins, le Client est informé que les Opérateurs réseaux se réservent la faculté de ne transmettre les informations relatives à la consommation ou dépassement de forfait à une période plus espacée (bimestrielle ou trimestrielle). Ces consommations ou dépassements de forfait seront donc facturés sur une facture ultérieure.

Toute activation de Service et / ou option, lance sa facturation.

Dans le cas où le Service ou l'option a été activé après émission de la facture 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.

7.4 Modalités de paiement

Le paiement s'effectue par prélèvement automatique sur compte bancaire, postal ou de Caisse d'Épargne ; à défaut, par tout autre mode de paiement accepté par INFOPRO.

Aux fins de paiement par prélèvement automatique, le Client devra renseigner et remettre à INFOPRO le formulaire de mandat SEPA.

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.

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.441-6 du code de commerce, INFOPRO 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). A défaut de règlement dans un délai de huit (8) jours ou d'une mise en demeure, 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. INFOPRO se réserve en tout état de cause la possibilité de préserver ses intérêts par la voie de saisies conservatoires.

7.6 Contestations

En cas de litiges relatifs aux sommes dont le Client est débiteur, celles-ci restent exigibles par INFOPRO. Après étude, toute éventuelle réduction du montant de la facture contestée donnera lieu à l'émission d'un avoir venant en déduction de la facture suivante après accord des parties. Les tickets d'appels servant de base à la facturation sont opposables au Client en tant qu'éléments de preuve. À cette fin, INFOPRO tient à la disposition du Client, en l'état des techniques existantes et pendant les quatre (4) mois qui suivent la date d'établissement de la facture, le détail des communications enregistrées par l'Opérateur réseaux et tous les éléments d'information sur les Services facturés. Le Client reconnaît par ailleurs que ce détail atteste de l'existence et du nombre de communications passées.

À compter de sa date d'émission, le Client dispose d'un délai de quinze (15) jours calendaires pour contester par lettre recommandée avec accusé de réception une facture. Passé ce délai, le Client est réputé avoir accepté définitivement la facture dans son principe et dans son montant.

ARTICLE 8 - ENGAGEMENTS ET RESPONSABILITÉ D'INFOPRO & DES OPERATEURS DE RESEAUX

8.1 Engagement INFOPRO

INFOPRO s'engage à apporter toute la compétence et le soin nécessaires à la fourniture des Services. Néanmoins, INFOPRO en qualité de revendeur, s'engage à ne contractualiser qu'avec des Opérateurs réseaux fiables. Il faut cependant rappeler que les Opérateurs réseaux, même s'ils s'engagent à mettre en œuvre toutes les dispositions nécessaires afin d'assurer les Services de manière permanente et continue, n'ont qu'une obligation de moyen, sauf lorsqu'un engagement de qualité de service est mentionné dans le Contrat.

8.2 GTR :

Pour certains Services, il est possible de souscrire une option de Garantie de Temps de Rétablissement (GTR) que les Opérateurs réseaux s'engagent contractuellement à respecter pendant les heures ouvrées ; soit du lundi au vendredi de 9h à 18h hors jours fériés, en dehors des périodes de maintenance.

L'ouverture du ticket d'incident est effectuée par INFOPRO après réception de l'information par le Client de l'absence de service.

En cas de dépassement du délai de rétablissement, des pénalités peuvent s'appliquer. Les modalités de calcul de ces dernières diffèrent d'un Opérateur réseaux à l'autre. Ces indemnités sont généralement plafonnées, ce plafond varie d'un Opérateur réseaux à l'autre.

Il est rappelé qu'un engagement de GTR couvre l'interruption totale du Service, constatée et mesurée par les Opérateurs réseaux.

En signant le Contrat, le Client donne mandat à INFOPRO pour ouvrir le ticket et demander l'application des pénalités. Si les pénalités sont versées à INFOPRO, en qualité de revendeur, INFOPRO s'engage à les déduire de la prochaine facture du Client.

8.3 Responsabilité d'INFOPRO et des Opérateurs réseaux

La responsabilité d'INFOPRO et des Opérateurs réseaux 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 ;

Conditions générales de vente et conditions particulières de services

- du fait du Client ou de son installateur et en particulier du non-respect des spécifications techniques pour la mise en œuvre du Service ou d'un mauvais fonctionnement de la desserte interne ;
- de mauvaise installation ou non-respect des procédures d'installation ou d'utilisation du Matériel et de ses accessoires, 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 INFOPRO ou un prestataire mandaté par l'Opérateur réseaux ;
- de la modification, manipulation, intervention, réparation, déconnexion ou déplacement des matériels et Services par le Client indépendamment de tout accord ou préconisation d'INFOPRO ou de l'Opérateur réseaux ;
- de difficultés exceptionnelles et, en particulier, de l'existence de contraintes particulières ou de la nécessité de mettre en œuvre des moyens spéciaux (tels que : accès réglementé, interdiction de passage, obstacles naturels, configurations architecturales non accessibles par des moyens usuels) non imputables à INFOPRO ou à l'Opérateur réseaux ;
- de la divulgation à une tierce personne non autorisée, désactivation, perte par le Client ou vol, par tous moyens, du ou des codes d'accès aux Services, et plus généralement, d'utilisation du Service par une 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 ;
- 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 l'Opérateur réseaux par l'ARCEP (Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse) ou tout autre organisme réglementaire ;
- en cas de cessation de l'autorisation d'exploitation du Service sur décision de l'autorité publique ;
- d'un cas de force majeure ou cas fortuit, tels que définis aux présentes ;
- en cas de transmission accidentelle de virus ou tout autre élément nuisible dont la protection incombe au Client ;
- en cas d'intrusion malveillante de tiers au moyen d'internet ;
- en cas de perturbation ou d'interruption non directement imputable à INFOPRO ou à l'Opérateur ;
- du fait des prestations rendues par des prestataires de services indépendants auxquelles le Client peut avoir accès par l'intermédiaire des services vocaux ou internet, dont notamment les services WIFI fournis par un fournisseur d'accès à internet permettant au Client de se connecter à internet à partir des hot spots de ce fournisseur.

Ni INFOPRO ni l'Opérateur réseaux ne sauraient être tenus responsables de l'impossibilité de délivrer le Service en cas de non-respect des obligations et responsabilités du Client.

8.4 Limite de responsabilité

INFOPRO, lorsqu'elle agit en son nom, est seule responsable vis-à-vis du Client des actes qu'elle accomplit dans le cadre de l'exécution des présentes. Le Client renonce à tout recours à ce titre à l'encontre de l'Opérateur réseaux.

La responsabilité de INFOPRO ne pourra être engagée qu'en cas de faute imputable à cette dernière.

La responsabilité de INFOPRO n'est pas engagée si une interruption d'une partie du Service intervient en cas de travaux techniques ou d'entretien réalisés par les Opérateurs réseaux. En cas de problèmes techniques liés au réseau, le Client avise INFOPRO par mail ou SMS des conditions exactes de ces anomalies et notamment du lieu et du moment précis de leur constatation.

La responsabilité d'INFOPRO, si elle est établie, est limitée à la réparation des dommages directs, à l'exclusion des dommages

indirects et/ou immatériels, c'est-à-dire les dommages qui ne résultent pas exclusivement et directement de la défaillance de INFOPRO, tels que les pertes d'exploitation, de bénéfices, de profit, de chiffre d'affaires, de renommée, de réputation, de clientèle, de données ou les préjudices commerciaux ainsi que l'action des tiers. La responsabilité totale cumulée d'INFOPRO n'excèdera pas, pour la durée du Contrat, le montant mensuel moyen des trois dernières factures établies au nom du Client au titre du Contrat concerné.

8.5 Dommages prévisibles

En application de l'article 1231-3 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 INFOPRO 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 9 - DROITS DE CITATION ET CONFIDENTIALITE

9.1 Droit de citation INFOPRO

INFOPRO 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, dans tout support de communication et dans quelque lieu que ce soit (PLV, cas Client, site web, marché public, salon professionnel...).

9.2 Confidentialité

Chaque partie reconnaît le caractère confidentiel de tous les documents, systèmes, logiciels précédés de toute information qui pourraient lui être communiquées par l'autre partie au cours de la négociation ou l'exécution du Contrat ou des devis acceptés 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.

INFOPRO 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 / ou Services.

En cas de demandes émanant des autorités et notamment la police ou de la gendarmerie, INFOPRO devra communiquer les éléments souhaités sans pouvoir voir sa responsabilité engagée.

9.3 Divulgarion

Le Client est informé que INFOPRO ainsi que les Opérateurs réseaux se doivent, conformément à la législation en vigueur, de transmettre les données le concernant sur réquisition de toute autorité administrative ou judiciaire habilitée.

ARTICLE 10 - OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉS DU CLIENT

10.1 Le Client est tenu au paiement de l'ensemble des sommes facturées au titre du Contrat 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.

10.2 Le Client s'engage à communiquer à INFOPRO une adresse email valide qui servira de contact principal pour toutes les communications d'INFOPRO vers le Client. INFOPRO ne serait être tenue responsable en cas de dommage trouvant son origine dans la non-communication ou mise à jour d'une adresse mail valide. La responsabilité d'INFOPRO et des Opérateurs réseaux 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.

10.3 Le Client s'engage à communiquer à INFOPRO dans les plus brefs délais toute modification nécessaire à la bonne exécution du Contrat, notamment tout changement de coordonnées bancaires, raison sociale, adresse.

10.4 Il est de la responsabilité du Client de ne pas communiquer des informations inexactes à INFOPRO, notamment dans le libellé de ses coordonnées. En cas de défaut de déclaration (omission de l'existence de dettes préalables à l'égard d'INFOPRO ou d'un Opérateur réseaux ou déclarations inexactes lors de la souscription du Contrat), INFOPRO adressera au Client, par tout moyen, une mise en demeure

Conditions générales de vente et conditions particulières de services

de régulariser sa situation dans un délai maximal de cinq (5) jours calendaires.

10.5 Il est de la responsabilité du Client de déclarer à INFOPRO le département et la commune sur laquelle il se situe ou souhaite la mise en place du Service. De ce fait, ni INFOPRO ni les Opérateurs réseaux ne pourront être tenus responsables 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 d'incompatibilité au niveau de la localité. De la même manière, ni INFOPRO ni les Opérateurs réseaux ne pourront être tenus responsables 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.

10.6 Dans le cadre d'opérations de support, le Client s'engage à mener toute action à la demande des techniciens d'INFOPRO ou de l'Opérateur réseaux, 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 d'INFOPRO se connecter par Internet sur son système d'information au travers d'un logiciel d'assistance à distance.

10.7 Le Client reconnaît qu'il a bien pris connaissance des préconisations de la société INFOPRO 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 la responsabilité du Client de communiquer à INFOPRO l'ensemble des équipements du réseau susceptibles d'être impactés par le Service. 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 d'INFOPRO,
- 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 (protocole de communication Session Initiation Protocol) et l'ouverture des ports UDP (User Datagram Protocol) ou de l'ouverture de sous-réseaux.

10.8 Le Client reste seul responsable de la conservation, de la confidentialité et de l'utilisation des codes d'accès, identifiants et lignes fournis par INFOPRO, indispensables à l'utilisation de certains Services.

Le Client reste responsable des connexions ou des appels émis depuis ses équipements au travers de ses identifiants, codes d'accès ou lignes. Il appartient au Client de prendre toutes mesures propres à assurer la sécurité des données relatives à son Contrat et de ces différents codes (personnalisation) et/ou identifiants. INFOPRO 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 auprès d'INFOPRO. Le Client est responsable des conséquences pécuniaires d'une utilisation frauduleuse ou abusive des identifiants, codes d'accès ou lignes fournis par INFOPRO 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.

10.9 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, pédophile 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 l'Opérateur réseaux ou à d'autres utilisateurs de l'Internet. Dans l'hypothèse où le numéro fourni par l'Opérateur réseaux au Client serait associé à du Spam par les opérateurs nationaux compte tenu du non-respect des lois et règlements en vigueur par le Client dans l'usage des Services, ni INFOPRO ni l'Opérateur réseaux ne pourront fournir de numéro de remplacement.

10.10 Le Client fera son affaire personnelle des droits et obligations envers la SACEM (Société des Auteurs, Compositeurs et Éditeurs de Musique) et la SCPA (Société Civile des Producteurs Associés).

10.11 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 suivant une demande dans ce sens provenant d'INFOPRO. Dans le cas contraire, INFOPRO 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 INFOPRO et devra les restituer en bon état.

Le Client s'interdit, de modifier, transformer ou altérer les équipements 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 équipements notamment par voie de saisie, droit de rétention, confiscation ou procédure équivalente. Il devra en aviser immédiatement INFOPRO.

Le Client s'engage à avertir INFOPRO immédiatement en cas de procédures collectives.

Le Client s'engage à ne pas déplacer les équipements entre ses différents sites sauf accord écrit d'INFOPRO. De même, INFOPRO 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 11 - DUREE D'ENGAGEMENT - SUSPENSION - RÉSILIATION - INEXECUTION & CESSION

11.1 Durée d'engagement

Sauf stipulation contraire mentionnée dans le Contrat, celui-ci est conclu pour une durée indéterminée, avec une période minimale d'engagement de trente-six (36) mois. A l'issue de la période minimale d'engagement, le Contrat de Service pourra être résilié dans les conditions prévues par l'article 11.3.2.

11.2 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.

11.3 Résiliation

11.3.1 - Conditions de résiliation

Les conditions de la mise en œuvre de l'article 1226 du code civil, entendu comme étant celles de 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 quinze (15) 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 il dispose. Dans le cas d'un manquement contractuel d'INFOPRO, 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. INFOPRO se réserve le droit de ne pas céder en totalité ou en partie un contrat professionnel à un particulier.

11.3.2 Résiliation par le Client

Le Client peut résilier le Contrat de Service par lettre recommandée avec accusé de réception trois (3) mois avant la Date anniversaire du Contrat.

Pour les Services de Téléphonie, la résiliation peut être effectuée via une portabilité sortante chez un Opérateur réseaux titulaire d'une licence auprès de l'ARCEP (Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse).

La résiliation des Services de Téléphonie sur demande directe du Client entraîne la fin de l'ensemble des Services, ce qui, en application

Conditions générales de vente et conditions particulières de services

de la réglementation en vigueur, a pour effet de rendre inactifs, et par voie de conséquence, inéligibles à la portabilité les numéros utilisés par le Client dans le cadre de son abonnement. Dès lors, dans l'hypothèse où le Client souhaite faire porter son numéro, il lui appartient de ne pas procéder directement à la résiliation du Contrat et de faire une demande de portabilité sortante. Il est entendu que le Client donne mandat à INFOPRO pour effectuer la résiliation pour son compte.

- Dans le cas de Contrat(s) conclu(s) à durée indéterminée : le Client pourra résilier à tout moment son contrat sans avoir à respecter un délai de préavis. Toutefois, toute demande de résiliation prendra effet à Date 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.

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 dix (10) jours calendaires après 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 dater du jour de la résiliation, sans préjudice de tous dommages et intérêts complémentaires qui pourraient être demandés en justice par INFOPRO.

11.3.3 Résiliation par INFOPRO

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

11.3.3.1 Résiliation du fait du Client

- Défaut de déclaration de dette préalable à l'égard d'INFOPRO ou de l'Opérateur réseaux 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 cinq (5) jours selon les modalités de l'article 4.7 ;
- 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 quarante-cinq (45) jours 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 ;
- Non-respect des règles déontologiques et de la législation en vigueur ;
- Contestation par INFOPRO ou l'Opérateur réseaux de l'usage non conforme du Service tel qu'il est décrit dans les Conditions Particulières.

INFOPRO 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, INFOPRO sera en droit de réclamer une indemnité forfaitaire correspondant à l'intégralité de l'engagement restant dû au titre des services.

11.3.3.2. Résiliation du fait d'INFOPRO

- Résiliation et/ou modifications substantielles des relations contractuelles entre INFOPRO et les Opérateurs réseaux ;
- Perte des autorisations d'exploitation du réseau par l'Opérateur réseaux sur lequel s'appuie le Contrat de Service.

11.3.4. Résiliation des Services

Les options étant souscrites sur un Service donné et pour une durée indéterminée sauf CP ou mention expresse dans le Contrat, la résiliation du Service portant l'option entraînera la résiliation de cette dernière.

11.3.5 Conséquences de la résiliation

Dans tous les cas de résiliation, pour quel que motif que ce soit, les sommes restantes dues deviennent immédiatement exigibles. En cas de résiliation pendant la période minimale d'engagement, les redevances d'abonnement sont dues jusqu'au terme de cette période. Par ailleurs, le Client pourra se voir appliquer, le cas échéant, des frais de résiliation.

11.4. Suspension ou interruption des Services

INFOPRO 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 les cas présentés ci-après. Cette décision de suspension ou interruption peut être décidée par INFOPRO seule ou résulter d'une demande de l'Opérateur réseaux :

- 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,
- Pour toute raison technique spécifiée par l'Opérateur réseaux (ex : transaction SIP, ASR (Answer Seizure Ratio))...
- 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 INFOPRO ou l'Opérateur réseaux.

En cas de suspension des Services supérieure à 2 (deux) mois, INFOPRO se réserve le droit de résilier, sans préavis, le Contrat.

11.5 INFOPRO se réserve le droit de procéder au transfert de sa clientèle vers toute autre société. Le Client ne peut se prévaloir de ce transfert pour résilier le Contrat de Service, dès lors que les conditions en sont inchangées.

11.6 Le Client ne peut en aucun cas céder sous quelle que forme que ce soit à un tiers le bénéfice de son Contrat de Service, sans l'accord préalable et écrit de INFOPRO. Au cas où cette cession serait autorisée, le Client deviendrait solidairement responsable du paiement des sommes dues au titre de ce Contrat.

ARTICLE 12 - FORCE MAJEURE

Les Services peuvent être interrompus en cas de force majeure.

Outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence de la Cour de Cassation et ceux définis à l'article 1218 du Code civil, sont considérés comme des cas de force majeure ou cas fortuits :

- Les événements naturels (intempéries exceptionnelles, catastrophes naturelles, inondations, incendies, foudre, tremblements de terre...);
- Les virus informatiques ;
- Les phénomènes d'origine électrique ou électromagnétique qui perturbent les réseaux ;
- Les faits de guerre, émeutes, attentats, etc. ;
- Les coupures d'alimentation électrique de plus de soixante-douze heures (72) sur un site de l'Opérateur réseaux ou chez le Client ;
- L'ordre de l'autorité publique imposant la suspension totale ou partielle du service de radiotéléphonie publique dans les conditions fixées par la législation et la réglementation en vigueur ;
- La cessation de l'exploitation du réseau de téléphonie publique de l'Opérateur réseaux, par décision de l'autorité publique ;
- L'impossibilité pour INFOPRO et l'Opérateur réseaux, 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. Néanmoins, en cas d'interruption des Services

Conditions générales de vente et conditions particulières de services

pour cause de force majeure dont la durée excéderait vingt (20) jours, le Contrat pourra être résilié.

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

En cas de résiliation pour force majeure ou cas fortuits, le Client ne pourra prétendre à aucune indemnité.

ARTICLE 13 - PROPRIÉTÉ, MANDAT ET PORTABILITÉ

Le Client certifie être titulaire des lignes pour lesquelles il souscrit aux Services, bénéficiaire d'un abonnement auprès d'un Opérateur réseaux et mandater INFOPRO pour mener en son nom et pour son compte auprès des Opérateurs réseaux, toutes les étapes nécessaires à la mise en œuvre de la portabilité. Le Client reconnaît avoir été informé que la mise en œuvre de la portabilité partielle ou totale et de la portabilité entraînera la résiliation auprès de son ancien Opérateur réseaux 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 réseaux. INFOPRO ne pourra être tenue responsable de tout dysfonctionnement dans les opérations de portabilité dû à l'Opérateur réseaux attributaire (portabilité entrante) et/ou l'Opérateur réseaux cédant de la ligne à porter (portabilité sortante) 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 réseaux attributaire et/ou cédant avant que la portabilité ne soit effective.

ARTICLE 14 - CONTROLE ANTI-FRAUDE

Le Client est informé que les Opérateurs réseaux contrôlent toutes les commandes. Pour ce faire, les Opérateurs réseaux sont susceptibles de faire appel à différents prestataires. Ces contrôles visent à protéger les Opérateurs réseaux de pratiques abusives opérées par des fraudeurs. Dans le cadre de ces procédures, les services des Opérateurs réseaux pourront être amenés à demander, par l'intermédiaire d'INFOPRO, au Client toutes les pièces nécessaires au déblocage de son dossier.

Une déclaration irrégulière ou une anomalie pourra également faire l'objet d'un traitement spécifique.

ARTICLE 15 - DONNEES PERSONNELLES

15.1 Utilisation des données dans le cadre de la fourniture du Service
Les informations relatives au Client recueillies par INFOPRO sont traitées dans le cadre de l'exécution des présentes, conformément à 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 » et la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée. Notamment, INFOPRO prend les mesures propres à en assurer la protection et la confidentialité. INFOPRO informe ses Clients que ces informations sont susceptibles d'être communiquées à toute société filiale du groupe GDS GROUPE, domiciliée au sein de l'Union Européenne ou à un tiers aux seules fins d'exécution du contrat. Le Client dispose d'un droit d'accès et de rectification aux informations le concernant. Toute demande doit être faite par écrit auprès de INFOPRO à l'adresse suivante : contact@infopro45.fr en joignant un justificatif d'identité. Si après nous avoir contacté INFOPRO, le Client estime que ses droits « Informatique et Libertés » ne sont pas respectés, il peut introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (adresse postale : 3 place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 Paris Cedex 07 ; téléphone : 01 53 73 22 22 ; site : www.cnil.fr).

Les informations recueillies dans le cadre de la procédure de portabilité du numéro mobile font l'objet d'un transfert vers le GIE EGP regroupant les Opérateurs, lorsque cette dernière implique un changement de réseau. Les modalités d'exercice du droit d'accès, de rectification ou d'opposition sont disponibles sur le site www.portabilite.org.

15.2 Fichier PREVENTEL

En cas d'impayé ou de déclaration irrégulière, les informations concernant le Client sont susceptibles d'être inscrites dans un fichier accessible aux Opérateurs et aux sociétés de commercialisation des services de téléphonie mobile numérique, géré par le GIE PREVENTEL. Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'Informatique, aux Fichiers et aux Libertés, le Client dispose d'un droit

d'accès auprès du GIE PREVENTEL, Service des Consultations, TSA n°54315, 77050 Melun cedex. Le droit de rectification ou d'opposition concernant les informations s'exerce directement auprès de INFOPRO.

ARTICLE 16 - OPPOSABILITÉ DES ÉCHANGES ÉLECTRONIQUES ET SMS

Le Client accepte expressément que toute demande via la messagerie électronique (e-mail), SMS et/ou tout autre moyen électronique, lui soit opposable, que la preuve du consentement du Client relatif aux dites demandes soit constituée par un enregistrement sur le système d'information d'INFOPRO et / ou de l'Opérateur réseaux. Le Client accepte donc que cette donnée soit enregistrée et reproduite sur un support informatique choisi par INFOPRO, moyens dont il reconnaît la valeur probante.

Les parties conviennent par ailleurs de conserver les courriers et échanges électroniques de manière à ce qu'ils puissent constituer des copies fidèles, intègres et durables.

ARTICLE 17 - LOI APPLICABLE ET CLAUSE ATTRIBUTIVE DE COMPÉTENCE

17.1. Droit applicable

Le droit français sera seul applicable aux relations commerciales issues du Contrat de Service, des présentes CGV, des CP ou de leurs suites.

17.2. 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. A 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.

17.3. Réclamations

Le Client peut formuler une réclamation en cas de litige sur l'adresse contact@infopro45.fr

17.4 Clause de conciliation

Préalablement à toute action en justice, les parties conviennent de tenter de parvenir à une résolution amiable dudit différend. A cette fin, la partie la plus diligente adresse un courrier recommandé avec accusé de réception à l'autre partie. A 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.

17.5 Juridiction compétente

En l'absence de résolution amiable, tous 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 d'Orléans, même en cas de référé, d'appel en garantie et de demande incidente ou pluralité de défendeur.

17.6 Médiation

Le Client est informé de la possibilité qui lui est offerte, en cas de litige pour l'interprétation ou l'exécution des présentes, d'avoir recours au médiateur des entreprises :

<https://www.economie.gouv.fr/mediateur-des-entreprises>

Conditions générales de vente et conditions particulières de services

CONDITIONS PARTICULIERES DE SERVICES DE TELEPHONIE MOBILE – V2 02/12/2024

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 l'Opérateur réseaux. Dans ce dernier cas, ces numéros peuvent être des numéros mnémotechniques, et seront facturés unitairement au Client à la réservation le cas échéant. Le Service est commercialisé sous forme d'abonnements assortis d'éventuels services et options.

Plusieurs formules d'abonnement 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 le Contrat.

Les offres mobiles sont proposées avec ou sans durée initiale d'engagement, comme indiqué dans le Contrat.

Le Client est informé que lors de l'activation des offres, les appels sortants vers certaines destinations sont bloqués par les Opérateurs réseaux afin de prévenir des surconsommations involontaires. La liste des destinations est évolutive et diffère d'un Opérateur réseaux à l'autre. A sa demande, le Client peut lever la restriction d'appels vers ces destinations par la signature d'une décharge.

Si le numéro d'appel du Client devait être modifié, les Opérateurs réseaux se réservent le droit de changer ce numéro après en avoir avisé le Client, par l'intermédiaire d'INFOPRO, avec un préavis suffisant, sans que le Client 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 le Contrat de Service relatif à l'offre ou à l'option.

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 de l'Opérateur réseaux bénéficiant de la même offre ou d'une offre comparable au cours des trois derniers mois. En cas d'utilisation abusive ou inappropriée, l'Opérateur réseaux en informe INFOPRO et se réserve le droit :

- de résilier de plein droit le forfait illimité (conformément aux dispositions à l'article 11 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, par l'intermédiaire d'INFOPRO, les consommations abusives au(x) tarif(s) adapté(s),
- et d'appliquer, par l'intermédiaire d'INFOPRO, une pénalité forfaitaire par ligne.

Les appels illimités vers l'International compris 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, l'Opérateur réseaux en informe INFOPRO et se réserve le droit :

- de migrer automatiquement l'offre vers une offre au compteur,
- de facturer rétroactivement, par l'intermédiaire d'INFOPRO, les consommations abusives au(x) tarif(s) adapté(s),
- et d'appliquer, par l'intermédiaire d'INFOPRO, une pénalité forfaitaire par ligne.

Si le Client ne résilie pas ses cartes SIM et continue à utiliser le Service suite à la migration vers une offre à la consommation, il est redevable de toutes ses consommations.

Dans le cadre de communications data illimitées, l'Opérateur réseaux est susceptible d'indiquer un seuil au-delà duquel le débit disponible pour la ligne sera réduit. INFOPRO informera le Client de la décision de l'Opérateur réseaux. Le Client est également informé que l'Opérateur réseaux se réserve le droit de facturer, par l'intermédiaire

d'INFOPRO, 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 anniversaire du Client, et ne sont pas reportables le mois suivant si la totalité des communications n'a pas été utilisée. En souscrivant à l'une des offres de Service de téléphonie mobile, le Client permet à l'Utilisateur de souscrire pour sa ligne, et depuis cette dernière à des packs supplémentaires, qui seront refacturés au Client au tarif en vigueur.

Le partage de connexion est ouvert pour tous les forfaits mobiles 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 l'Opérateur réseaux 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.

1.2. 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 demande 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 connaissance du fait qu'il lui est strictement interdit d'utiliser un numéro virtuel mobile sur un équipement fixe.

1.3 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 réseaux, 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. Le Client est informé qu'aucune portabilité ne peut être effectuée dans le cadre du Service Internet mobile.

Conditions générales de vente et conditions particulières de services

1.4 Routeurs 4G

Les offres Routeurs 4G utilisent le Service Internet mobile. Les offres Routeurs 4G doivent être souscrites en complément d'un lien ADSL, SDSL ou Fibre actif et fonctionnel. L'offre « Routeur 4G Backup » est une offre de secours utilisable uniquement si le lien principal a déjà été activé et n'est plus fonctionnel, et qu'un ticket d'incident est ouvert.

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 à réception par le Client du matériel (cartes SIM et / ou Terminal).

ARTICLE 3 - RESPONSABILITES

3.1. Responsabilités d'INFOPRO et des Opérateurs Réseaux

3.1.1. INFOPRO et les Opérateurs réseaux ne peuvent être tenus responsables :

- 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 réseaux ainsi qu'en cas de force majeure au sens de la jurisprudence de la Cour de Cassation et repris dans l'article 12 des CGV,
- 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 par l'Opérateur réseaux 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 d'INFOPRO ou de l'Opérateur réseaux. 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, INFOPRO et les Opérateurs réseaux 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 transmises,
- 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.

3.1.2. INFOPRO et les Opérateurs réseaux ne sauraient être tenus responsables 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.

3.1.3. 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, les Opérateurs réseaux recommandent :

- 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.

3.1.4. La carte SIM fournie au Client permet techniquement de stocker des SMS. La durée de conservation des SMS non lus varie d'un opérateur à l'autre. Ni INFOPRO ni les Opérateurs réseaux ne sauraient être tenus responsables de la non-conservation de SMS non lus par le Client.

3.2. INFOPRO, en sa qualité de revendeur, s'engage à activer la ligne auprès de l'Opérateur réseaux 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.

3.3. Responsabilités et obligations du Client

3.3.1. Le Client ne pourra en aucun cas se prévaloir de l'utilisation de sa Carte par un tiers pour refuser le règlement total ou partiel des factures émises par INFOPRO à son encontre dès lors qu'il n'a pas fait opposition dans les conditions prévues aux présentes.

3.3.2. 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.

3.3.3. Lorsqu'il donne accès à ses propres données et/ou logiciels via Internet, il appartient au Client 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.

ARTICLE 4 - RESILIATION

4.1. Par dérogation à l'article 11.3. 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 Client mentionnée sur le Contrat 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 cinq (5) jours à compter de la date de mise en service de la ou les lignes.
- Déménagement du Client 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 cinq (5) jours à compter de la date du déménagement.

Pour exercer cette faculté de résiliation, le Client devra faire parvenir à INFOPRO avec sa demande de résiliation les pièces justificatives afférentes. Après vérification et validation 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 dix (10) jours ouvrés.

4.2. Le Client peut décider d'annuler sa demande de résiliation du présent Contrat de Service par demande écrite (mail ou courrier) Toutefois, cette annulation ne saurait intervenir au-delà du délai de quarante-huit (48) heures ouvrées précédant la date de résiliation.

4.3. En cas de résiliation du Contrat de Service, quelle qu'en soit la cause, l'Opérateur réseaux 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 l'Opérateur réseaux et se trouver ainsi hors service : l'Opérateur réseaux 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 5 - FOURNITURE DE LA CARTE (SIM/USIM)

5.1. La Carte de l'Opérateur réseaux remise au Client par INFOPRO, 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, l'Opérateur réseaux restant en toutes circonstances, propriétaire exclusif de ladite Carte.

5.2. Le Client s'interdit d'associer la Carte avec des solutions techniques ayant pour objet la modification d'acheminement du Service et/ou des services et options. De façon générale, et notamment dans une telle hypothèse, l'Opérateur réseaux 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. L'Opérateur réseaux en informera INFOPRO qui fera suivre la décision au Client.

Conditions générales de vente et conditions particulières de services

5.3. Vol et perte de la Carte

Le Client est tenu d'informer immédiatement INFOPRO 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 remise à INFOPRO. Le Client doit confirmer le vol ou la perte en adressant à INFOPRO 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 INFOPRO 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 INFOPRO. 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 d'une nouvelle Carte, expédiée au lieu de domiciliation du Client. Le Client est informé que l'Opérateur réseaux ne pourra garantir la conservation de son ou ses numéro(s) d'appel.

5.4. Ni INFOPRO ni les Opérateurs réseaux ne sauraient être tenus pour responsables des conséquences d'une opposition intempestive par téléphone, courrier, télécopie ou tout autre moyen. Ni INFOPRO ni les Opérateurs réseaux ne sauraient être tenus responsables des conséquences d'une déclaration inexacte ou n'émanant pas du Client.

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

5.6. La Carte SIM mise à disposition par les Opérateurs réseaux est conçue pour une durée moyenne d'utilisation de l'ordre de quatre (4) ans. Toute Carte défaillante du fait de cette limitation sera remplacée sans frais.

5.7 En cas de modification en cours de Contrat par INFOPRO du réseau de l'Opérateur à partir duquel est fourni le départ d'accès du Service, INFOPRO adressera, si nécessaire, au Client une nouvelle Carte SIM à insérer dans son Terminal. Cette modification ne saurait constituer une modification contractuelle et n'ouvrira pas droit à résiliation pour le Client.

ARTICLE 6 - CONDITIONS SPÉCIFIQUES DE L'OPTION "INTERNATIONALE" (OU « ROAMING »)

6.1. L'option "Internationale" permet au Client ayant souscrit une offre mobile, et se trouvant à l'étranger, d'émettre et de recevoir avec sa carte SIM/USIM 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 à INFOPRO 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. INFOPRO 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 l'option "Internationale" 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.

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

L'accès à l'option "Internationale" est bloquée par défaut sur l'ensemble des offres. L'activation de cette option est subordonnée à la signature d'une décharge dédiée par le Client précisant les numéros de téléphone concernés et la date souhaitée de désactivation de l'option.

La demande d'activation sera effective approximativement trois (3) jours ouvrés après réception de la demande du Client, sous réserve d'acceptation par INFOPRO. Ce délai peut varier d'un Opérateur réseaux à l'autre. Un délai sera également observé pour la désactivation.

L'activation de cette option peut être assortie d'un dépôt de garantie selon les termes et modalités prévues aux CGV.

6.3. Communications

6.3.1. Le détail du coût des communications émises ou reçues en dehors de la France métropolitaine figure dans une grille tarifaire disponible auprès d'INFOPRO.

6.3.2. Les communications incluses dans les offres sont valables pour les communications nationales. Pour toutes communications émises depuis l'Union européenne et les DOM vers la France, l'Union Européenne et les DOM, il est préférable de vérifier la grille tarifaire auprès d'INFOPRO.

6.3.3. 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 réseaux aura été atteint. Ce plafond dépend d'un Opérateur à l'autre.

Le Client peut demander le relèvement de ce plafond contre signature d'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 INFOPRO de l'ensemble des communications facturées.

6.4. Obligations et responsabilité d'INFOPRO et de l'Opérateur réseaux

INFOPRO et l'Opérateur réseaux prennent les mesures nécessaires au maintien de la continuité et de la qualité du Service. Toutefois, leur responsabilité ne pourra être engagée en raison :

- de perturbations ou d'interruptions du service résultant d'incident technique avec un ou plusieurs pays couverts par l'option "internationale" ;
- 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 réseaux 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 par l'opérateur hôte du pays depuis lequel les communications ont été passées. Ces communications seront facturées au Client aux tarifs en vigueur et au moment où INFOPRO en aura reçu les détails. Le Client est redevable à INFOPRO des sommes dues, quand bien même elles seraient facturées a posteriori.

6.5. Responsabilité du Client

Il appartient au Client de prendre toute mesure nécessaire pour l'utilisation de l'option "internationale" 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.

L'attention du Client est attirée sur le fait que les systèmes de communication et/ou d'information incorporés par certains constructeurs dans leurs véhicules automobiles permettent d'enrichir par exemple les fonctionnalités du GPS, en accédant à des services multimédias générant des communications data au moyen d'une carte SIM lorsque cette dernière est couplée avec ledit système préinstallé dans le véhicule (ex. : connexions bluetooth et/ou carte SIM jumelle). En fonction du Service souscrit par le Client et/ou au défaut de la souscription d'une option spécifique, ce dernier pourra en conséquence se voir facturer des communications data hors ou au-delà du forfait, ce qu'il reconnaît et accepte expressément.

6.6. Résiliation

Le Client peut mettre fin à l'option "internationale" par simple mail à INFOPRO. Dans ce cas, sa demande sera effective sous approximativement trois (3) jours ouvrés. Ce délai peut varier d'un Opérateur réseaux à l'autre.

ARTICLE 7 - CONDITIONS SPÉCIFIQUES RELATIVES A LA PORTABILITE

7.1. Définitions

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

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

« Portabilité entrante » : droit qui permet au Client d'un autre opérateur mobile métropolitain de conserver le numéro mobile affecté

Conditions générales de vente et conditions particulières de services

par ce dernier lorsqu'il souscrit à un Contrat de Service auprès d'INFOPRO. La portabilité entrante n'entraîne pas la cession à INFOPRO du Contrat liant le Client à l'opérateur donneur, et des obligations y afférentes.

« Portabilité sortante » : droit qui permet au Client d'un Contrat de Service de téléphonie mobile conclu avec INFOPRO de transférer l'usage du numéro de mobile affecté par l'Opérateur réseaux dans le cadre dudit contrat, 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 INFOPRO 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 INFOPRO. Ce portage est subordonné au respect des conditions définies ci-après.

« Relevé d'identité opérateur » (RIO) : code alphanumérique de douze caractères, attribué par tout opérateur mobile à chaque numéro mobile actif pour les besoins des échanges inter-opérateurs dans le cadre de la portabilité des numéros mobiles en métropole.

7.2. Portabilité entrante

7.2.1. Mandat donné à INFOPRO

Lors de la souscription à une offre avec demande de portabilité entrante auprès d'INFOPRO, le Client donne mandat à INFOPRO 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, INFOPRO 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 7.2.4 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.

7.2.2. Motifs d'inéligibilité

La demande de portabilité pourra être refusée dans les cas suivants :

- 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

7.2.3 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 son numéro mobile, objet de la demande, et son RIO. INFOPRO vérifie la capacité du Client à demander la portabilité puis 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 l'Opérateur receveur afin de finaliser la demande du Client. Les frais éventuellement applicables à la portabilité entrante sont indiqués au Contrat.

Le Client reconnaît être titulaire du numéro à conserver et garantit INFOPRO contre tout recours d'un tiers se disant titulaire du numéro concerné.

7.2.4. Date de portage

7.2.4.1. 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 INFOPRO des éléments nécessaires au traitement de la demande d'abonnement et de la demande de portabilité.

7.2.4.2. Le Client est informé de la date et de la plage horaire prévues pour le portage effectif de son numéro. Cette demande peut être refusée pour des motifs d'inéligibilité tels que définis à l'article 7.2.2 susvisé.

7.2.4.4. 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. Une interruption de service de plusieurs heures peut intervenir le jour du portage effectif ; il appartient au Client de prendre toute disposition utile afin que cette suspension ou ces perturbations soient sans conséquence pour lui. Cette interruption ou perturbation de Service ne pourra ouvrir droit à

indemnisation pour le Client ni engager la responsabilité d'INFOPRO et/ou de l'Opérateur réseaux.

7.2.5. Une Carte SIM est mise à disposition du Client par INFOPRO, elle lui sera envoyée avant la date effective de portage. Il appartient au Client de remplacer la Carte SIM.

7.2.6. Le Client peut demander expressément une modification de sa date de portage au plus tard quatre (4) 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 7.2 des présentes conditions.

7.2.7. Annulation de la demande de portabilité entrante

7.2.7.1. Le Client, s'il souhaite annuler sa demande de portabilité, devra s'adresser à INFOPRO qui demeure seul compétent pour annuler la demande de portabilité auprès de l'Opérateur donneur. Dans ce cas, la demande de résiliation du Contrat de Service du Client auprès de l'Opérateur donneur en ce qui concerne le numéro porté, qui découle de la demande de portabilité, est de facto annulée. Le Client s'engage à assumer les éventuels frais liés à cette annulation.

7.2.7.2. INFOPRO accepte toute demande d'annulation de portabilité entrante formulée par le Client au plus tard sept (7) jours ouvrables avant la date de portage effectif.

Toutefois, l'annulation de la demande de portabilité entrante n'a pas pour effet de modifier ou d'emporter la résiliation du Contrat de Service souscrit auprès d'INFOPRO.

Le Client demeure, dans un tel cas, engagé à l'égard d'INFOPRO au titre du Contrat de Service qu'il a souscrit.

7.2.7.3. En cas d'annulation d'une demande de portabilité entrante, INFOPRO 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.

7.2.7.4 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 CGV de l'Opérateur donneur.

7.2.8. Responsabilité d'INFOPRO

7.2.8.1. INFOPRO 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.

7.2.8.2. La responsabilité d'INFOPRO ne saurait être engagée à raison de faute, 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 INFOPRO du numéro mobile concerné.

7.3. Portabilité sortante

7.3.1. Conditions de la portabilité sortante

7.3.1.1. L'acceptation de la demande de portabilité sortante du Client transmise par l'Opérateur receveur à l'Opérateur donneur 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 ;
- le numéro de mobile, objet de la portabilité, ne doit pas déjà faire l'objet d'une autre demande de portabilité non encore exécutée.

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

7.3.1.3. Toute demande de modification ou d'annulation de portabilité doit être effectuée par le Client directement auprès de l'Opérateur receveur. Dans le cas d'une demande d'annulation de portabilité, la demande de résiliation du Contrat de Service du Client auprès d'INFOPRO est de facto annulée sous réserve que la demande d'annulation de la portabilité soit communiquée par l'Opérateur receveur à l'Opérateur donneur 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 l'Opérateur donneur avant la date initialement prévue de portabilité.

7.3.2. Demande de portabilité sortante

7.3.2.1. Le Client qui souhaite transférer l'usage du numéro mobile affecté par l'Opérateur donneur vers un Opérateur receveur doit formuler directement sa demande de portabilité auprès de ce dernier. Il se chargera alors d'effectuer auprès de l'Opérateur donneur

Conditions générales de vente et conditions particulières de services

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 d'INFOPRO en ce qui concerne le numéro porté.

7.3.2.2. Afin de pouvoir traiter sa demande de portabilité, l'Opérateur receveur a besoin de connaître le numéro de RIO associé au numéro de mobile, objet de la demande de portabilité. Le Client pourra obtenir son numéro de RIO auprès d'INFOPRO.

INFOPRO informe alors 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 INFOPRO. Ces informations lui seront confirmées par SMS ou mail.

ARTICLE 8 - RADIOFREQUENCE

Aucune preuve scientifique ne permet de démontrer aujourd'hui que l'utilisation des téléphones mobiles présente un risque pour la santé mais des interrogations subsistent sur d'éventuels effets à long terme. Le CIRC (Centre International de Recherche sur le Cancer) a classé comme « peut-être cancérigènes pour l'homme » les champs électromagnétiques radiofréquences (groupe 2B). Les autorités sanitaires recommandent de limiter l'exposition aux champs électromagnétiques émis par les téléphones mobiles et proposent des précautions aisées à mettre en œuvre. Le Client est informé des précautions d'usage et de sécurité à respecter à l'adresse suivante : <http://www.radiofrequences.gouv.fr/les-bons-gestespourlimiter-son-exposition-a99.html>.

Le Client est également invité à suivre l'état de la recherche scientifique sur les sites suivants : Portail de l'Organisation Mondiale de la Santé : www.who.int/peh-emf/fr – Portail de la Commission européenne : <http://ec.europa.eu/health>.

CONDITIONS PARTICULIERES DE SERVICES INTERNET - V2 02/12/2024

ARTICLE 1 – DESCRIPTION DU SERVICE

Dans le cadre de ce Service, INFOPRO fournit un accès Internet, en s'appuyant sur le réseau des Opérateurs réseaux. Le Service est proposé sous réserve d'éligibilité et de compatibilité technique.

1.1. Services d'accès Internet

INFOPRO 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 dans le Contrat de Service. Cet accès permet au Client de connecter un équipement d'accès (modem) au réseau fourni par INFOPRO 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 INFOPRO. Le Client s'engage à fournir à INFOPRO 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, INFOPRO 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 Particulières du Service de fourniture de matériel.

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. 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 sera commandé pour le compte du Client. L'accès bénéficie d'une Garantie de Temps de Rétablissement (GTR). Cette GTR peut varier d'un Opérateur réseaux à l'autre. Elle est donc définie dans le Contrat de Service. La GTR est définie en heures ouvrées et jours ouvrés. La GTR ne démarrera qu'à compter du moment où INFOPRO aura transmis à l'Opérateur réseaux l'état des voyants du modem du Client après redémarrage de son(s) équipement(s) d'accès.

En souscrivant au Service SDSL 100% garanti, le Client mandate INFOPRO pour mener en son nom et pour son compte auprès de

l'Opérateur réseaux toutes les étapes nécessaires à la construction de la ligne utilisant comme référence d'identification le numéro de ligne analogique.

1.1.2. Fibre

INFOPRO 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 le Contrat de Service adressé au Client.

1.1.2.1. 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 Contrat. L'accès bénéficie d'une Garantie de Temps de Rétablissement (GTR). Cette GTR peut varier d'un Opérateur réseaux à l'autre. Elle est donc définie dans le Contrat de Service. La GTR est définie en heures ouvrées et jours ouvrés. La GTR ne démarrera qu'à compter du moment où INFOPRO aura transmis à l'Opérateur réseaux l'état des voyants du modem du Client après redémarrage de son(s) équipement(s) d'accès.

1.1.2.2 Fibre Pro Très Haut débit (fibre optique très haut débit sauf raccordement du local - terminaison coaxiale) : Le débit proposé au Client est asymétrique (débit IP). L'accès bénéficie d'une Garantie de Temps de Rétablissement (GTR). Cette GTR peut varier d'un Opérateur réseaux à l'autre. Elle est donc définie dans le Contrat de Service. La GTR est définie en heures ouvrées et jours ouvrés. La GTR ne démarrera qu'à compter du moment où INFOPRO aura transmis à l'Opérateur réseaux l'état des voyants du modem du Client après redémarrage de son(s) équipement(s) d'accès.

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. Option Adresse IP fixe publique

Dans le cadre des Services Internet, INFOPRO peut proposer au Client de souscrire à des adresses IP fixes publiques supplémentaires.

1.2. Améliorations du service

Les Opérateurs réseaux recherchent une constante amélioration du Service. A ce titre, le Client accepte toute évolution technique et/ou technologique améliorant la qualité du Service. Des évolutions techniques et/ou technologiques pouvant se traduire par des modifications d'équipements du Client et/ou d'INFOPRO et/ou de l'Opérateur réseaux. Le Client accepte également toute évolution technique et/ou technologique imposée par l'ARCEP (Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse) ou toute autorité compétente. Le Client s'engage à les accepter et à respecter toutes prescriptions données par INFOPRO concernant ces évolutions. Plus particulièrement, le Client reconnaît avoir été informé de la perspective de la fermeture du réseau cuivre d'Orange, qui est utilisé au titre du Réseau Fixe, dans les conditions et selon un calendrier déterminé par l'ARCEP et Orange.

ARTICLE 2 - DUREE D'ENGAGEMENT

Le Service Internet est souscrit pour une durée indéterminée avec une période minimale d'engagement de vingt-quatre (24) mois pour les liens ADSL, SDSL et pour la Fibre Pro Très Haut Débit ; et de trente-six (36) mois pour la Fibre Optique Dédinée, sauf mention contraire dans le Contrat de Service.

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 facturer de l'engagement restant dû du lien initial.

ARTICLE 3 - 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 4 - ACTIVATION

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

Pour un accès SDSL, l'activation sera effectuée sous réserve de disponibilité, d'éligibilité et de compatibilité technique. La desserte interne fera l'objet d'un devis spécifique. 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 trois (3) mois pour réaliser les travaux demandés. A défaut de réalisation de tous les travaux

Conditions générales de vente et conditions particulières de services

nécessaires y compris ceux de déserte interne dans ce délai, INFOPRO pourra de plein droit annuler la commande. Le Client restera redevable d'une indemnité telle que prévue par l'article 4.9 des CGV

CONDITIONS PARTICULIERES DE SERVICES FOURNITURE DE MATERIEL – V2 02/12/2024

ARTICLE 1 – DESCRIPTION DU SERVICE

INFOPRO, dans le cadre de ses Services, propose au Client du matériel, à l'achat (facturé à la date de commande ou étalé sur la durée de l'abonnement initial), ou en location.

Le matériel est soit installé sur place par INFOPRO, soit expédié par voie postale ou par transporteur. Le Client est informé de la date et des modalités de livraison.

1.1. Achat de matériel

INFOPRO vend à ses Clients des équipements qu'il facture à la date de la signature du Contrat et qu'il installe ou expédie par voie postale ou par transporteur. Dès réception du matériel, il devient la propriété exclusive du Client qui en est alors responsable. Il est entendu que le matériel vendu est configuré pour fonctionner avec les Services souscrits auprès d'INFOPRO et uniquement ces derniers.

1.2. Achat de matériel étalé sur plusieurs mois

Pour certaines offres, INFOPRO propose, en option à ses Clients, la vente de matériel facturé en partie à la date de la signature du Contrat et en partie sur la durée initiale du Contrat de Service. Dans le cadre de la souscription à cette option, le Client est tenu de payer les mensualités prévues sur le Contrat pendant la durée initiale définie dans le Contrat.

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, la fraction non échue du montant restant dû sera également immédiatement exigible.

1.3 Mise à disposition de matériel

INFOPRO 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 d'INFOPRO 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 INFOPRO, et ce conformément aux procédures de restitution de matériel en vigueur.

1.4. Location de matériel

INFOPRO propose à ses Clients des équipements en location, selon le tarif établi sur le Contrat avec ou sans frais initiaux (les frais initiaux versés par le Client en début de location restent acquis à INFOPRO et ne donnent pas lieu à remboursement en fin de location). Les équipements en location sont considérés comme une option du Contrat de Service.

1.4.1. Durée d'engagement

La location du matériel est soumise à une durée minimale d'engagement définie au Contrat.

Dans le cadre d'offres dont la tarification inclut de la location de matériel, INFOPRO 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 est obligatoirement liée à la souscription d'une offre intégrant cette option, avec engagement. Lors de la résiliation de l'offre liée, l'offre de location sera également résiliée et le Client sera tenu de restituer le matériel qui lui a été livré ou expédié.

1.4.2. Résiliation

Lors de l'enregistrement d'une demande de résiliation dans les conditions prévues aux CGV, INFOPRO 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 soixante-douze (72) heures 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

INFOPRO 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 INFOPRO, accompagné de la fiche de retour. Si le Client ne peut pas retourner son matériel ou retourne un matériel défectueux, détérioré, incomplet (prise, câble, produit, combiné, alimentation ou tout autre pièce manquante), il doit en informer INFOPRO.

Dans ce cas, le Client sera facturé de 100% du prix d'achat du matériel neuf et sa résiliation sera prise en compte soixante-douze (72) heures ouvrées après réception de sa demande. Après règlement de la facture, le matériel non retourné deviendra alors la propriété du Client. Dans le cas où INFOPRO renvoie un nouveau matériel et que le Client ne renvoie pas son ancien matériel, le client sera facturé de 100% du prix d'achat du matériel neuf.

1.4.5. En cas d'expédition, le Client doit signaler à INFOPRO toute difficulté liée à la livraison. A défaut, le matériel est considéré comme réceptionné.

ARTICLE 2 - LIVRAISON

Les délais de livraison éventuellement communiqués dans le Contrat de Service sont donnés à titre indicatif. Dans le cas où le matériel est renvoyé à INFOPRO par la faute du Client, la seconde livraison sera facturée au Client.

ARTICLE 3 - GARANTIE

Les équipements vendus ou loués neufs par INFOPRO 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 auprès d'INFOPRO. Lors de la prise en compte de sa demande, INFOPRO communiquera au Client un numéro de retour et il pourra alors renvoyer à ses frais l'équipement défectueux à INFOPRO. A réception de son équipement défectueux et après contrôle par INFOPRO de la couverture par la garantie, INFOPRO 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, INFOPRO peut fournir à ses Clients du matériel reconditionné. Si le matériel conditionné est fourni dès le début de la prestation, il en sera mention sur le Contrat. Si ce matériel reconditionné est fourni dans le cadre du remplacement de matériel défectueux, il en sera fait mention sur le bon de livraison. Le matériel reconditionné est couvert par une garantie INFOPRO pour une durée de un (1) an.

Dans tous les cas, le Client ayant pris connaissance des caractéristiques techniques du matériel proposé par INFOPRO, a sous sa propre responsabilité porté son choix sur les produits faisant l'objet de sa commande. La responsabilité et l'application des garanties d'INFOPRO 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 INFOPRO ;
- transformation du produit ou incompatibilité avec d'autres matériels.

CONDITIONS PARTICULIERES DE SERVICES D'INSTALLATION SUR SITE – V2 02/12/2024

ARTICLE 1 – DESCRIPTION DU SERVICE

Sur commande du Client, INFOPRO ou l'un de ses sous-traitants pourra installer tout ou partie des Services souscrits sur le site mentionné au Contrat de Service. Le Client sera contacté directement par le technicien pour confirmer une date de rendez-vous.

Le détail des prestations attendues ainsi que son coût éventuel sont définis dans le Contrat de Service.

ARTICLE 2 - RESPONSABILITES

Avant de réaliser une intervention sur site, INFOPRO s'assure auprès du Client (par mail et/ou téléphone) que le matériel est bien arrivé sur le site à installer, et que les éventuelles prestations prévues

Conditions générales de vente et conditions particulières de services

préalablement à son intervention, ont bien été réalisées. Il est de la responsabilité du Client de vérifier les éléments listés par INFOPRO 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 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 qu'INFOPRO aura pu lui envoyer en prévision de l'installation des Services.

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

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

ARTICLE 3 - VALIDATION DE L'INSTALLATION

A la fin de l'installation, le Client signera une fiche de recette qui vaudra comme acceptation du Service. A signature de la fiche de recette, l'installation sera facturée par INFOPRO au Client. Dans le cas où INFOPRO ne serait pas en mesure de livrer le Service tel que commandé par le Client pour une cause imputable à INFOPRO ou à un de ses fournisseurs, INFOPRO 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 - MAINTENANCE

Une maintenance de trente (30) jours est offerte sur l'installation réalisée par INFOPRO à compter de la date de signature de la fiche de recette, sous réserve qu'aucune modification n'ait été apportée sur l'installation par une personne non agréée par INFOPRO. Au-delà de cette période, ou pour une installation n'ayant pas été réalisée par INFOPRO, INFOPRO facturera toute intervention aux tarifs de déplacement et de main d'œuvre en vigueur.