

**1. DEFINITIONS**

Dans le Contrat (tel que défini ci-après), les mots ou expressions ci-après ont la signification suivante :

« **Brochure Tarifaire** » : désigne les conditions tarifaires applicables aux Services.

« **Client** » : désigne toute personne physique ou morale domiciliée en France métropolitaine qui souscrit au Contrat pour les besoins de son activité professionnelle.

« **Commande** » : désigne la manifestation de volonté du Client de souscrire à un Service proposé par l'Opérateur matérialisée par le formulaire de souscription.

« **Conditions Générales de Service** » : désigne les présentes conditions générales de service conclues entre l'Opérateur et le Client.

« **Contrat** » : désigne l'ensemble contractuel constitué des documents ou de leurs versions mises à jour énumérés à l'article 3 ci-dessous, après acceptation de la Commande par l'Opérateur.

« **Données Personnelles** » : désigne toute information se rapportant au Client (ou, lorsque le Client est une personne morale, ses Utilisateurs), que ce soit directement ou indirectement, notamment par référence à un identifiant, tel qu'un nom, un numéro d'identification, des données de localisation, un identifiant en ligne, ou à un ou plusieurs éléments spécifiques propres à son identité qui pourra être communiquée ou mise à disposition dans le cadre de la conclusion et l'exécution du Contrat.

« **Équipements et Licences de l'Opérateur** » : désigne tout matériel, logiciel mis à disposition ou vendu par l'Opérateur au Client pour lui permettre d'accéder aux Services.

« **Équipements du Client** » : désigne tout matériel, logiciel, propriété du Client ou sous son contrôle, nécessaire pour accéder aux Services.

« **Espace Client** » : désigne la page web accessible en ligne et dédiée au Client, auquel celui-ci accède au moyen de ses Identifiants.

« **Identifiants** » : désigne les codes confidentiels ou mot de passe permettant au Client d'accéder à certains Services et/ou à l'Espace Client.

« **Interface Administrateur** » : désigne l'interface de gestion avancée accessible au Client et aux utilisateurs auquel le Client a attribué la qualité d'« Administrateur » du Service.

« **Interface Utilisateur** » : désigne l'interface d'utilisation fonctionnelle du Service utilisée par l'ensemble des utilisateurs pour recevoir et émettre des appels, et accéder à l'ensemble des fonctionnalités offertes par les Services.

« **Mise en service** » : désigne le démarrage de la fourniture d'un Service par l'Opérateur.

« **Numéro de service** » : désigne les numéros mis à disposition par l'Opérateur permettant au Client leur affectation à des groupes d'appel définis par le Client.

« **Opérateur** » : désigne la société **Free Pro** immatriculée au RCS de Marseille sous le numéro 439 099 656, dont le siège social est situé 3 rue Paul Brutus - 13015 Marseille ou tout cessionnaire ultérieur.

« **Partie(s)** » : désigne l'Opérateur et/ou le Client.

« **Période Initiale d'Engagement** » : désigne la durée d'engagement ferme du Client au titre des Services.

« **Portabilité** » : désigne le processus permettant au Client de changer d'opérateur pour confier son trafic à un autre opérateur tout en conservant son numéro.

« **Réseau** » : désigne le réseau de communications électroniques utilisé par l'Opérateur et lui permettant de fournir les Services.

« **Serveur Vocal Interactif (SVI)** » : désigne la fonctionnalité de standard téléphonique automatisé permettant au Client de pouvoir configurer et gérer son parcours d'appels entrants.

« **Services** » : désigne l'ensemble des services fournis par l'Opérateur dans le cadre des Conditions Générales de Service, sous réserve d'éligibilité et de couverture, et plus amplement décrits à l'article 9 et dans la Brochure Tarifaire.

« **Site(s) du Client** » : désigne le site du Client où les Services sont fournis par l'Opérateur. Il est identifié par l'adresse géographique communiquée par le Client pour l'utilisation des Services.

« **Utilisateurs** » : désigne les personnes utilisant les Services sous la seule responsabilité du Client.

**2. OBJET**

Les Conditions Générales de Service ont pour objet de définir les droits et obligations respectifs de l'Opérateur et du Client dans le cadre de l'utilisation par le Client des Services fournis par l'Opérateur.

**3. DOCUMENTS CONTRACTUELS**

Les Services sont fournis par l'Opérateur conformément aux stipulations des documents suivants, en ce compris leurs annexes et évolutions éventuelles, listés par ordre de préséance :

- La Brochure Tarifaire ;
- Les Conditions Générales de Service ;
- Le formulaire de souscription.

Par la souscription aux Services, le Client reconnaît avoir reçu l'ensemble des informations dont il a besoin pour prendre sa décision de conclure le Contrat et avoir été en mesure de les évaluer et déclare que le Service concerné répond à ses besoins. Le Contrat prévaut sur tous autres documents du Client (notamment conditions générales d'achat et/ou particulières, propositions commerciales...). Il annule et remplace tout accord antérieur ayant le même objet.

**4. CONDITIONS DE SOUSCRIPTION****4.1. Qualité du Client**

Le Client s'engage à n'utiliser les Services que dans le cadre de son activité professionnelle propre mentionnée dans les justificatifs visés à l'article 4.2. La mise à disposition des Services à des tiers, à titre onéreux ou gratuit, est interdite.

Les Services sont souscrits par le représentant légal du Client ou par toute personne physique dûment mandatée.

Le Client est habilité à passer des commandes pour le compte des sociétés qu'il contrôle au sens de l'article L.233-3 du Code de Commerce et garantit qu'il dispose des droits et pouvoirs nécessaires à cette fin. Le Client se porte fort du respect du présent Contrat par ces sociétés et restera solidaire de l'exécution des obligations définies aux présentes même si une facturation séparée est établie.

**4.2. Transmission des documents justificatifs**

Pour souscrire aux Services, le Client doit fournir tous les justificatifs et informations demandés par l'Opérateur pour permettre de valider une Commande, de déployer ou d'exécuter les Services, tels que demandés lors de la souscription.

Les éléments renseignés par le Client à l'occasion d'une Commande sont déclaratifs et sont donnés sous son entière responsabilité.

**4.4. Étude de solvabilité et de conformité**

L'Opérateur se réserve le droit de réaliser une étude de conformité et de solvabilité destinée à évaluer la solvabilité d'un Client lors de la Commande d'un Service et de refuser la Commande entraînant la résiliation du Contrat de plein droit et sans indemnité.

**4.5. Souscription et fonctionnement des Services et licences Coms Pro**

Une licence Coms Pro équivaut à un compte utilisateur et une personne physique. Ainsi, toute personne physique susceptible de recevoir ou d'émettre des appels doit avoir sa propre licence Coms Pro. Le nombre maximal de licences pouvant être souscrites par un Client est de dix (10).

**4.5. Mandat de Portabilité**

S'il souhaite la portabilité de tout ou partie de ses numéros, le Client doit signer un mandat de portabilité permettant à l'Opérateur d'effectuer en son nom et pour son compte auprès de l'opérateur de boucle locale concerné, les démarches nécessaires à sa ou ses demande(s) de portabilité de numéro(s).

**4.6. Conséquences de la Commande**

La souscription au Service peut entraîner la résiliation et/ou la coupure de tout service au titre d'un contrat préexistant afférent aux lignes téléphoniques objet du mandat de portabilité et souscrit antérieurement auprès d'autres fournisseurs. Lorsqu'il n'opte pas pour la portabilité du numéro, il appartient au Client selon ses besoins de résilier auprès du ou des fournisseurs concernés les services de communications électroniques préexistants sur les lignes téléphoniques et de faire son affaire des suites éventuelles de cette résiliation.

**5. CONDITIONS DE MISE EN SERVICE****5.1 Portabilité d'un numéro fixe**

Lorsque le Client a opté pour la portabilité, l'Opérateur procédera aux démarches de portabilité auprès de l'opérateur désigné par le Client. En cas d'échec, la demande de portabilité est relancée une fois.

En qualité d'opérateur receveur, l'Opérateur n'a aucune maîtrise sur la faisabilité, l'exécution et les délais de la portabilité, et n'encourt aucune responsabilité à cet égard.

Toute demande de portabilité qui n'aura pu être effectuée pour des raisons indépendantes de la volonté de l'Opérateur après la seconde tentative, entrainera l'attribution automatique par l'Opérateur d'un nouveau numéro fixe au Client.

## 5.2 Connexion Internet

Pour utiliser les Services, le Client est averti qu'il doit avoir une connexion internet stable et de qualité, les Services ne pouvant fonctionner sans internet tant au niveau des appels que de la connexion aux Services Coms Pro.

## 5.3 Délais de mise en Service

Le Client est averti que les Services nécessitent un délai incompressible de minimum trois (3) semaines pour une mise en Service hors portabilité, délai imposé par le paramétrage et aux rendez-vous téléphoniques entre l'Opérateur et le Client. Dans le cas d'une mise en Service avec portabilité, le délai de mise en service sera au minimum de quatre (4) semaines, un délai imposé par toute portabilité.

## 6. ENTREE EN VIGUEUR/DUREE

### 6.1. Entrée en vigueur du Contrat

Le Contrat entre en vigueur lors de la validation de la Commande par l'Opérateur sous réserve d'éligibilité, de faisabilité technique, de conformité et de solvabilité du Client ou à défaut lors de la Mise en service. Le cas échéant, les délais de Mise en service annoncés sont donnés à titre indicatif.

### 6.2. Durée - Renouvellement

Le Contrat est conclu pour une durée indéterminée, à laquelle il peut être mis fin, en totalité ou partiellement, par l'une ou l'autre des Parties par notification adressée à l'autre Partie dans les formes précisées à l'article 24.1 et en respectant un préavis minimum d'un (1) mois.

Lorsqu'il existe une Période Initiale d'Engagement, le Contrat est conclu pour la durée de la Période Initiale d'Engagement souscrite. La Période Initiale d'Engagement prend effet à compter de la Mise en service. À l'issue de la Période Initiale d'Engagement, le Contrat se poursuivra tacitement pour une durée indéterminée, sauf résiliation totale ou partiel par l'une ou l'autre des Parties par notification adressée à l'autre Partie dans les formes précisées à l'article 25.1 et en respectant un préavis minimum d'un (1) mois :

- avant le terme de la Période Initiale d'Engagement ou
- à tout moment après à la fin de la Période Initiale d'Engagement.

## 7. DESCRIPTION DES SERVICES

Les Services Coms Pro comprennent la mise à disposition de chaque Utilisateur d'un accès aux Services suivants :

### 7.1 Service de Téléphonie

Ce service comprend l'acheminement des communications téléphoniques vocales dans les conditions figurant dans la Brochure Tarifaire.

### 7.2 Standard téléphonique

Ce service permet de désigner un numéro d'accueil parmi les numéros attribués par l'Opérateur vers lequel convergent tous les appels entrants afin d'être réacheminés en interne.

### 7.3 Numéros associés

L'Opérateur attribue au Client un numéro de téléphone par licence (porté ou mis à disposition par l'Opérateur) et des Numéros de service.

### 7.4 Visioconférence

Les Services Coms Pro permettent aux Utilisateurs d'organiser des visioconférences comprenant jusqu'à vingt (20) participants internes ou externes. La caméra et le micro peuvent être désactivés ou activés par les participants.

### 7.5 Messagerie instantanée

Ce Service permet au Client et ses Utilisateurs internes de communiquer de façon instantanée. La continuité des conversations est assurée quel que soit le lieu de connexion et l'équipement (mobile ou ordinateur) utilisé. La messagerie instantanée permet également la création de salles (conversations groupées) avec plusieurs utilisateurs permettant ainsi de publier des articles et d'échanger des informations réservées à la salle (membres d'une même conversation).

### 7.6 Partage d'écran et de fichiers

Lors d'une réunion ou via leur messagerie instantanée les utilisateurs peuvent partager leurs écrans et transmettre des fichiers tels que des images, des photographies ou des documents écrits. Il incombe au Client de veiller à ce que les fichiers partagés respectent les lois ou règlements applicables et les droits des tiers, conformément à l'article 10.2 des Conditions Générales des Services.

### 7.7 Gestion de présence

Les Utilisateurs peuvent communiquer leur disponibilité ou indisponibilité ainsi que leurs horaires et jours de présence.

### 7.8 Statistiques d'appel

Le Client peut via son Interface Administrateur extraire ses statistiques brutes d'appel.

### 7.9 Enregistrement d'appel

Le Client peut sous sa responsabilité et sous réserve de l'accord des Utilisateurs et des participants, enregistrer les appels. Cette fonctionnalité est activable/désactivable par l'Utilisateur via l'Interface Administrateur du Service.

### 7.10 Annuaire d'entreprise

Le Client peut importer ou créer un annuaire d'utilisateurs permettant des raccourcis d'appels et de préciser la fonction d'un utilisateur.

### 7.11 Serveur Vocal Interactif (SVI) et groupes d'appel

Le Client peut via son Interface Administrateur créer et modifier son SVI, ses groupes d'appels, et ses messages audio (attente /fermeture/ prédécroché /exceptionnel)

## 8. ÉQUIPEMENTS

### 8.1. Équipements et Licences de l'Opérateur.

**8.1.1** Les Équipements et Licences de l'Opérateur sont mis à la disposition du Client pour les seuls besoins du Contrat. Sauf cas de vente au Client, ils sont et demeurent la propriété exclusive, incessible et insaisissable de l'Opérateur. Lorsque le Client a la garde des Équipements pendant la durée du Contrat il s'engage à ne porter atteinte en aucun cas à leur intégrité. La charge des risques de détérioration, dysfonctionnement, perte ou vol des Équipements de l'Opérateur est transférée au Client dès leur réception, hors vices propres au matériel. Le Client doit contracter toutes les assurances nécessaires auprès de tout assureur habilité pour la couverture de ces risques.

L'Opérateur se réserve le droit de renouveler ainsi que de mettre à jour gratuitement les Équipements et Licences de l'Opérateur en cas d'évolution.

**8.1.2** Lorsque des Équipements sont vendus par l'Opérateur, la vente de ces Équipements est régie par les Conditions Générales de Vente.

**8.1.3** Le Client s'engage à se conformer à l'ensemble des consignes d'utilisation relatives à l'installation et l'utilisation des Équipements et Licences de l'Opérateur mis à disposition ou vendus consultables dans la documentation remise avec les Équipements et Licences ou disponibles en ligne, et supportera toutes les conséquences, notamment financières, attachées à une installation ou une utilisation non conforme des Équipements et Licences de l'Opérateur aux normes en vigueur et consignes d'utilisation.

### 8.2. Équipements du Client

Tous les Équipements du Client entrant dans la catégorie des installations privées devront être en conformité avec la réglementation en vigueur. En aucun cas l'Opérateur ne sera tenu responsable si les Services s'avèrent incompatibles ou présentent des dysfonctionnements avec certains logiciels, configurations, systèmes d'exploitation et/ou Équipements du Client. Le Client devra, à première demande de l'Opérateur, mettre fin à toute perturbation du Réseau ou des Services de l'Opérateur ou services de tout tiers qui serait due à des conditions d'utilisation non conformes des Services. Il s'engage à assurer la maintenance et le bon état de fonctionnement des Équipements du Client et de toutes les infrastructures de son Site nécessaires à la fourniture des Services.

## 9. CONDITIONS FINANCIERES

### 9.1. Prix

Les prix des Services et des frais de mise en service et/ou de livraison sont définis dans la Brochure Tarifaire. Les prix sont indiqués en euros HT et sont nets de tous droits, taxes ou impôts qui restent à la charge exclusive du Client.

### 9.2 Communications hors forfait

Lorsque le montant des communications hors forfait dépasse les seuils définis dans la Brochure Tarifaire, l'Opérateur se réserve la faculté de demander au Client le paiement des communications hors forfait déjà consommées ou de faire application de l'article 9.6 ci-après.

Il est précisé que lorsque le Client utilise les Services hors de France métropolitaine, il s'expose à des consommations hors forfait, conformément à la tarification en vigueur.

### 9.3. Facturation

La facturation des Services démarre à la Mise en service.

Les factures sont émises par périodicité mensuelle, terme à échoir pour les mensualités d'abonnement aux Services et à terme échu pour les communications. Par exception, la première facture émise par l'Opérateur

comprend l'abonnement du mois précédent calculé *pro rata temporis* à compter de la date de Mise en service, l'abonnement du mois en cours et les frais de mise en service et/ou de livraison au Service. Toutefois, après en avoir avisé le Client, l'Opérateur se réserve la possibilité de faire varier cette périodicité ou d'émettre des factures intermédiaires.

Le Client accepte la mise à disposition des factures sous format électronique dans l'Espace Client.

Tous les éléments (ticket d'appel...) émanant des systèmes de facturation de l'Opérateur ou le cas échéant de l'éditeur de services, servant de base à la facturation des Services, ainsi que leurs reproductions sur support électronique conservés par ce dernier, sont opposables au Client en tant qu'éléments ayant valeur de preuve, sauf démonstration d'une erreur manifeste des systèmes.

Toute contestation du Client concernant une facture doit être notifiée dans un délai maximum de deux (2) mois à compter de la date d'émission de la facture. Passé ce délai, la facture est réputée acceptée dans son principe et dans son montant et aucune contestation ne sera admise par l'Opérateur.

#### 9.4 Paiement

Les factures sont payables à réception, en euros par prélèvement automatique effectué dans un délai maximum de quinze (15) jours à compter de leur date d'émission. Le Client s'engage à signer et à remettre à l'Opérateur un mandat de prélèvement à cette fin.

En cas de contestation partielle d'une facture, la partie non contestée reste exigible.

Le règlement anticipé des factures ne donne droit à aucun escompte. L'Opérateur pourra, sous réserve d'en informer le Client, opérer le paiement par compensation des sommes qu'ils se doivent mutuellement, ce que le Client accepte expressément.

#### 9.5 Intérêts de retard

Toute facture non intégralement réglée dans le délai prévu à l'article 9.4 entraîne automatiquement et sans mise en demeure préalable l'application d'un intérêt de retard égal au taux d'intérêt appliqué par la BCE à son opération de refinancement la plus récente majoré de dix (10) points de pourcentage, ce taux étant appliqué à la totalité des sommes restant dues et jusqu'à parfait paiement du principal et des intérêts. A cette pénalité s'ajoutera une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement, d'un montant de quarante (40) euros par facture impayée en tout ou partie, sans préjudice de tous frais de recouvrement supplémentaires pouvant être réclamés, sur justificatifs.

#### 9.6 Avance sur consommation et/ou dépôt de garantie et/ou garantie bancaire

L'Opérateur se réserve le droit d'exiger lors de la conclusion du Contrat ou à tout moment au cours de son exécution et sans préjudice des autres recours dont il dispose, le versement d'une avance sur consommation et/ou d'un dépôt de garantie et/ou d'une garantie bancaire non productifs d'intérêt, dont le montant sera fixé par l'Opérateur, dans les cas suivants :

- dossier incomplet,
- incident ou de retard de paiement,
- dépassement du volume de consommation hors forfait tel que prévu dans la Brochure Tarifaire,
- mise à disposition d'Équipements et de Licences,
- en cas d'étude de solvabilité défavorable,
- Commandes multiples par le Client.

Les modalités d'affectation des sommes versées à titre d'avance sur consommation ou de garanties sont les suivantes :

- Avances sur consommation : les sommes dues par le Client au titre des consommations hors forfait seront déduites des sommes versées jusqu'à compensation totale. Le Client procédera au versement d'une nouvelle avance sur consommation dès lors que le montant de l'avance en cours est inférieur à la dernière facture émise. Au cas où le Client n'aurait pas versé ou reconstitué l'avance sur consommation à la date indiquée par l'Opérateur, la fourniture des Services sera suspendue jusqu'à audit versement ou reconstitution.

- Dépôt de garantie/garantie bancaire : l'Opérateur pourra actionner une garantie bancaire ou déduire le montant correspondant du dépôt de garantie dans les cas cités ci-avant. Le Client devra reconstituer le dépôt de garantie au plus tard quinze (15) jours après toute demande de l'Opérateur. Au cas où le Client n'aurait pas versé ou reconstitué le dépôt de garantie à la date indiquée par l'Opérateur, la fourniture du Service sera suspendue jusqu'à audit versement ou reconstitution. En cas de résiliation du Contrat avant récupération de l'intégralité du dépôt de garantie, le montant du dépôt restant dû sera restitué dans un délai maximum de soixante (60) jours

suivant l'expiration du Contrat, sous réserve de la complète exécution par le Client de ses obligations, notamment le cas échéant de restitution des Équipements de l'Opérateur, et de l'éventuelle compensation entre les sommes non contestées restant dues par le Client et le dépôt de garantie.

9.7. Toute demande au Client portant sur des sommes non réclamées par l'Opérateur dans un délai d'un (1) an à compter de la date de son exigibilité est réputée prescrite. Toutefois, tout envoi par l'Opérateur ou un de ses prestataires d'un courrier relatif aux sommes dues par le Client interrompt la prescription.

## 10. OBLIGATIONS DU CLIENT

10.1. Le Client s'engage à fournir à l'Opérateur toutes les informations que ce dernier pourra demander ou qui seront utiles pour la souscription des Services et l'exécution du Contrat, et à collaborer activement avec l'Opérateur en répondant à ses demandes et en mettant en œuvre les moyens techniques et humains nécessaires au fonctionnement des Services et à l'exécution du Contrat. Le Client s'engage à informer l'Opérateur dans un délai maximum de dix (10) jours de toute modification des informations le concernant portant sur tous les éléments transmis lors du parcours de souscription (notamment SIRET) et tout élément du Contrat, notamment tout changement de coordonnées postales, électroniques, bancaires ou d'adresse de facturation ou toute modification de ses consignes d'édition relative à l'Annuaire Universel. Dans toute correspondance avec l'Opérateur, le Client doit mentionner ses coordonnées et ou son identifiant Client. Toute demande incomplète ne pourra pas être traitée.

10.2. Le Client sera seul responsable de l'utilisation des Services, de la nature et du contenu des messages et données stockés, transmis ou reçus au moyen des Services. Il ne les utilisera pas, et s'assurera qu'ils ne sont pas utilisés, contrairement à leur destination, à des fins impropres, illicites, contraires à l'ordre public ou aux bonnes mœurs, interdites par les lois ou règlements applicables ou en violation des droits d'un tiers, ni ne causera de perte ou de dommage, quels qu'ils soient, à l'Opérateur ou à tout tiers. Il tiendra l'Opérateur indemne des conséquences résultant d'une utilisation dommageable.

Sont notamment strictement interdites, les utilisations des Services suivantes :

- Utilisation des Services à d'autres fins que des communications interpersonnelles correspondant aux besoins légitimes et licites du Client pour les besoins de son activité professionnelle propre.
- Utilisation des Services dans le cadre d'une activité de centre d'appels
- Utilisation des Services en violation de la loi ou de la réglementation telle qu'aux fins de propager des données, des images ou des sons pouvant constituer une diffamation, une injure, un dénigrement ou portant atteinte à la vie privée, au droit à l'image, aux bonnes mœurs ou à l'ordre public,
- Utilisation des Services à des fins ou de manière frauduleuse ou illicite, notamment par la reproduction, la représentation, la mise à disposition ou communication au public d'œuvres ou d'éléments protégés par un droit d'auteur ou par des droits voisins sans l'autorisation des titulaires des droits lorsqu'elle est requise ; le Client reconnaît que la violation des droits de propriété intellectuelle constitue un acte de contrefaçon, sanctionné pénalement et civilement,
- Utilisation des Services aux fins d'en faire commerce sans l'accord exprès de l'Opérateur (ex. cession ou revente totale ou partielle des Services),
- Utilisation des Services par le biais d'une composition automatique ou en continu de numéros non conforme à la réglementation et aux décisions et recommandations de l'ARCEP,
- Utilisation des Services à titre gratuit ou onéreux en tant que passerelle de réacheminement de communications de mise en relation,
- Envoi de messages électroniques non sollicités (spamming).

10.3. Par ailleurs, le Client s'engage à adopter un comportement raisonnable dans l'utilisation des Services.

En cas de non-respect d'un comportement raisonnable, l'Opérateur se réserve le droit de limiter, restreindre ou suspendre les Services conformément aux stipulations de l'article 13.

**10.4** Le Client reconnaît et accepte que l'Opérateur accède, dans le cadre du Service, à certaines de ses données et Données Personnelles et à celles de ses Utilisateurs.

Le Client s'engage le cas échéant à en informer ses Utilisateurs et à recueillir leur consentement si nécessaire et garantit détenir l'accord de ses Utilisateurs pour la collecte, l'utilisation et la conservation desdites données, y compris d'enregistrement d'appels, de gestion de présence, de géolocalisation, et Données Personnelles les concernant par l'Opérateur pour les besoins du Service. Le Client garantit l'Opérateur contre tout recours ou réclamation d'un Utilisateur relatif au traitement de ces données et Données Personnelles par l'Opérateur.

**10.5** En application de la réglementation en vigueur, l'Opérateur peut être amené à transmettre au Client toute plainte le concernant, et/ou concernant l'un de ses Utilisateurs, dans le cadre de l'utilisation du Service, et à communiquer les éléments d'identification du Client sur réquisition d'une autorité nationale judiciaire et/ou administrative.

**10.6** Il appartient au Client de prendre toutes les dispositions techniques permettant la détention et la conservation des informations de connexion ou toute donnée de nature à permettre l'identification de quiconque ayant contribué à la création du contenu ou de l'un des contenus des Services pour lesquels le Client a la qualité de prestataire.

**10.7** Afin d'être en conformité avec la localisation requise pour les services d'urgence, le Client s'engage à déclarer auprès de l'Opérateur l'adresse complète du site physique auquel sont affectés les numéros mis à la disposition par l'Opérateur dans le cadre des Services et de déclarer immédiatement toute modification ou transfert géographique, y compris intrarégional.

A défaut, le Client sera seul responsable de toutes conséquences directes ou indirectes d'une localisation erronée par les services d'urgence.

## 11. UTILISATION DES IDENTIFIANTS

Le Client est seul responsable de la garde et de l'utilisation des Identifiants. Le Client s'engage à conserver secret ses Identifiants et à ne pas les divulguer à des tiers de quelque manière que ce soit.

Toute utilisation des Identifiants est présumée faite par le Client, sous réserve de ce qui est dit ci-après.

En cas de perte ou de vol ou, plus généralement, de détournement des Identifiants par des tiers, le Client s'engage à avertir l'Opérateur, sans délai, en justifiant de son identité. Jusqu'à cette notification, l'utilisation sera réputée être celle du Client. Les nouveaux Identifiants seront transmis au Client par lettre simple et/ou courrier électronique et/ou une procédure de réinitialisation du mot de passe sur l'Espace Client.

## 12. EVOLUTION DES SERVICES

Les Services et tarifs sont susceptibles d'évoluer en cours d'exécution du Contrat, ce que le Client reconnaît et accepte.

Lorsque cette évolution constitue une modification substantielle susceptible de porter préjudice au Client, celui-ci (i) en est informé, par tout moyen, un (1) mois avant l'entrée en vigueur de l'évolution envisagée et (ii) peut résilier le Contrat, sans droit à dédommagement, dans les conditions prévues à l'article 25.1, et ce, au plus tard dans le mois qui suit la notification de l'évolution. Lorsqu'il existe une Période Initiale d'Engagement, les mensualités d'abonnement restant dues jusqu'à l'expiration de la Période initiale d'Engagement ne seront pas exigées par l'Opérateur.

A défaut de résiliation du Client dans le délai d'un (1) mois suivant la notification de l'évolution, le Client sera réputé avoir accepté l'évolution.

En toute hypothèse, le Client reconnaît accepter, sans compensation ni droit à résiliation, les évolutions et/ou modifications des stipulations du Contrat et des Services lorsqu'elles sont la conséquence d'une prescription imposée par une autorité légale, réglementaire, judiciaire ou administrative.

## 13. LIMITATION, RESTRICTION OU SUSPENSION

**13.1.** L'Opérateur se réserve le droit de suspendre, de limiter ou de restreindre partiellement ou complètement, l'accès aux Services sans préavis, sans que le Client ne puisse prétendre d'une quelconque indemnité en cas d'urgence caractérisée résultant d'une utilisation des Services manifestement illicite et/ou non conforme au Contrat, d'un défaut de paiement, d'une contrainte légale, réglementaire, administrative ou judiciaire ou d'une modification de la situation du Client entraînant un risque de non-conformité pour l'Opérateur.

**13.2.** En outre, l'Opérateur sera habilité à suspendre, limiter ou restreindre les Services pour toutes opérations de mise à niveau, de maintenance préventive, curative ou encore pour des raisons de sécurité ou d'extension du Réseau ou si l'Opérateur y est contraint par un texte législatif ou réglementaire ou un ordre, une instruction ou une exigence du Gouvernement, d'une autorité de régulation, ou de toute autorité administrative compétente.

**13.3.** En cas de suspension et/ou limitation et/ou de restriction des Services souscrits, quelle qu'en soit la cause, le Client reste tenu à ses obligations, étant entendu que la suspension des Services n'entraîne pas l'arrêt de leur facturation.

## 14. RESILIATION

**14.1.** En cas de manquement de l'une des Parties dans l'exécution d'une obligation essentielle aux termes du Contrat, l'autre Partie pourra notifier à la Partie défaillante une mise en demeure exigeant qu'elle remédie au manquement en question dans un délai de trente (30) jours à compter de la date de notification du manquement dans les formes précisées à l'article 25.1. A défaut de réparation dans le délai imparti, l'autre Partie pourra mettre fin au Contrat de plein droit, sans préjudice des dommages et intérêts auxquels la Partie non défaillante pourrait prétendre en vertu de la loi et/ou du Contrat.

Toute suspension, limitation ou restriction des Services mise en œuvre par l'Opérateur en application de l'article 13.1 pour un manquement non réparé du Client constitue un cas de résiliation de plein droit du Contrat par l'Opérateur après une mise demeure restée infructueuse dans un délai de quinze (15) jours.

### 14.2. Résiliation par dernière portabilité sortante

La portabilité sortante réalisée par le Client sur le numéro associé au dernier Service Com Pro en vigueur entraîne la résiliation des Services.

**14.3.** En cas de résiliation du Contrat, quelle qu'en soit la cause, les sommes dues par le Client sont exigibles immédiatement, y compris les frais afférents à la résiliation, ainsi que, lorsqu'il existe une Période Initiale d'Engagement, les redevances restant dues par le Client au titre des Services pour la période restant à courir jusqu'au terme de la Période Initiale d'Engagement (ledit paiement correspondant à l'exercice d'une faculté de dédit et ayant pour objet de rétablir l'équilibre financier du Contrat) dans le cas où la résiliation ne résulterait pas d'une faute de l'Opérateur et, en tout état de cause, sans préjudice des sommes que pourrait réclamer l'Opérateur en réparation de son préjudice.

### 14.4. Restitution des Équipements de l'Opérateur

En cas de résiliation ou cessation des Services pour quelque cause que ce soit, le Client cessera immédiatement toute utilisation des Services et restituera le cas échéant les Équipements de l'Opérateur mis à sa disposition en bon état de fonctionnement et complet, dans le délai d'un (1) mois à compter de la date de résiliation effective. La non restitution des Équipements ou la restitution incomplète ou d'Équipements défectueux ou endommagés entraînera l'application des frais indiqués dans la Brochure Tarifaire.

### 14.5 Effacement des données par le Client

Il est rappelé au Client qu'il doit procéder à la récupération et à la sauvegarde de ses données sur ses propres équipements avant tout envoi ou restitution d'Équipements à l'Opérateur.

Le Client s'engage à effacer l'intégralité de ses données avant restitution et/ou renvoi d'Équipement et décharge l'Opérateur de toute responsabilité à cet égard. En outre, en cas d'envoi ou de restitution par le Client à l'Opérateur de tout Équipement, et/ou d'équipements n'appartenant pas à l'Opérateur, l'Opérateur procédera dès réception à leur destruction entraînant la perte de toutes données stockées associées, sans que le Client ne puisse prétendre à une quelconque indemnité ou dommage de ce fait.

## 15. RESPONSABILITE DE L'OPERATEUR

**15.1.** L'Opérateur s'engage à mettre en œuvre les moyens pour assurer, dans les meilleures conditions possibles, la disponibilité, la permanence et la qualité des Services. Toutefois, compte tenu de l'état de la technique, de l'interdépendance du Réseau avec des éléments matériels et logiciels de tiers et du Client et de la nature du Réseau, les Services peuvent ponctuellement faire l'objet de limitations, de dégradations et/ou d'interruptions. Par ailleurs, le Client est informé des caractéristiques et aléas inhérents au réseau internet et aux communications à distance, notamment en termes de continuité, de performance, de fiabilité, d'intégrité, de confidentialité et de sécurité. De ce fait, l'Opérateur est soumis à une obligation de moyen.

**15.2.** La responsabilité de l'Opérateur ne pourra être engagée qu'en cas de faute de sa part, prouvée par le Client. La responsabilité de l'Opérateur est limitée aux dommages matériels directs à l'exclusion de tous dommages indirects et/ou immatériels et, en particulier, de toute perte de chiffre d'affaires, de bénéfice, de profit, d'exploitation, de clientèle, de données, préjudice commercial, économique et autres pertes de revenus, conséquences du recours de tiers, trouble commercial quelconque, atteinte à la réputation, la renommée ou l'image de marque, subis par le Client.

**15.3.** La responsabilité de l'Opérateur ne saurait par ailleurs être engagée notamment en cas de :

- refus de Commande par l'Opérateur pour les motifs prévus au Contrat et notamment en cas d'étude de conformité ou de solvabilité du Client défavorable, d'inéligibilité du Site ou de contraintes exceptionnelles de raccordement,
- résiliation et/ou de coupure de ligne totale ou partielle et/ou de contrainte technique ou perturbation imposée par ou résultant de l'opérateur de boucle locale ou tout opérateur tiers ou de l'environnement du Client sur le Site,
- inexécution, mauvaise exécution ou exécution tardive d'une demande de portabilité, hors faute de l'Opérateur,
- transmission accidentelle de virus ou de tout autre élément nuisible contre lesquels il incombe au Client de protéger ses équipements et logiciels,
- intrusion malveillante de tiers sur internet, sur les Services Coms Pro et/ou sur l'Espace Client,
- détournement des Identifiants et, plus généralement, de toute information à caractère sensible pour le Client et dont il serait fait, par exemple, une utilisation frauduleuse par un tiers,
- dommage résultant du non-respect par le Client de ses obligations à l'égard de l'Opérateur,
- intervention du Client sur l'Équipement de l'Opérateur,
- utilisation des Services consécutive à une divulgation, une perte ou un vol des Identifiants, et plus généralement, l'utilisation des Services par une personne non autorisée,
- perte des données du Client,
- dommage résultant d'un acte ou d'une omission d'un tiers,
- une mauvaise utilisation des Services par le Client,
- non-respect par le Client des prérequis et spécifications techniques des Services et des Équipements de l'Opérateur,
- inadéquation des Équipements du Client aux Services,
- suspension momentanée des Services dans le cadre de la maintenance
- survenance d'un Cas de Force Majeure tel que défini à l'article 24 des présentes.

**15.4** De convention expresse entre les Parties et pour tenir compte des dispositions légales applicables aux services de communications électroniques, aucune action judiciaire ni réclamation du Client ne pourra être engagée ou formulée à l'encontre de l'Opérateur plus d'un (1) an après la survenance du fait générateur.

**15.5.** Compte-tenu des caractéristiques et aléas inhérents au réseau internet, le Client s'engage à mettre en œuvre les moyens techniques qu'il juge les plus appropriés afin de préserver l'intégrité, l'authentification et la confidentialité des données lorsqu'elles transitent sur le réseau Internet. De même, le Client reconnaît que l'Opérateur ne saurait être tenu responsable des dommages de toute nature liés à l'utilisation des Services par le Client se rapportant notamment à la nature et au contenu des messages et données stockés, transmis ou reçus au moyen des Services. Il s'engage à traiter directement toute réclamation y afférent et à garantir l'Opérateur contre toute réclamation, recours ou action que ce soit, émanant de tout tiers.

**15.6.** Pour satisfaire aux obligations des opérateurs de veiller à l'authenticité des numéros issus du plan de numérotation établi par l'ARCEP, le Client est informé de l'utilisation par l'Opérateur d'un dispositif d'authentification permettant de confirmer l'authenticité des appels et messages.

Le Client reconnaît et accepte expressément que l'Opérateur puisse procéder sans préavis ni notification, et sans que sa responsabilité ne puisse être engagée, à l'interruption des appels et messages présentant comme identifiant d'appelant des numéros non mobiles issus du plan de numérotation établi par l'ARCEP qui leur sont transmis au travers d'une interconnexion avec un opérateur ne fournissant pas de service téléphonique au public à des utilisateurs finaux situés sur le territoire national.

Le Client reconnaît et accepte que son courriel de contact soit utilisé par l'Opérateur pour toute notification de courrier électronique antitraude. Le Client s'engage à mettre à jour toute modification de son courriel de contact auprès du Contre d'expertise Client et/ou d'en effectuer la redirection au sein de son personnel.

**15.7.** Les Parties étant déjà convenues des modalités de résiliation conformément à l'article 13 et des sanctions en cas manquement à leurs obligations contractuelles, les stipulations de l'articles 1219 à 1223 du Code Civil ne sont ni applicables, ni opposables.

#### **15.8. Plafond de responsabilité**

Si la responsabilité de l'Opérateur est dûment établie, elle est limitée, par sinistre, toutes causes confondues à quatre (4) mensualités d'abonnement (incluant les remises et hors consommations hors forfait le cas échéant) au Service ayant généré le dommage, étant précisé que la responsabilité annuelle de l'Opérateur est plafonnée, tous sinistres et préjudices confondus, à douze (12) mensualités d'abonnement du Client (incluant les remises et hors consommations hors forfait le cas échéant).

### **16. DONNEES PERSONNELLES**

#### **16.1. Traitement des Données Personnelles**

Dans le cadre du présent Contrat, la réglementation applicable est entendue comme les dispositions et réglementations européennes en matière de protection des données à caractère personnel, en particulier le Règlement européen n°2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (« RGPD »), la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 dite « Informatique libertés » et ses modifications successives (ci-après dans son ensemble la « Réglementation Applicable »).

Dans le cadre du Contrat, les Parties pourront recueillir, collecter et/ou avoir accès à des Données Personnelles relatives à des personnes physiques, y compris le Client ou, le cas échéant, aux Utilisateurs désignés par lui (ci-après les « Personnes Concernées »).

Les Parties s'engagent à traiter toutes les Données Personnelles conformément à la Réglementation Applicable.

Les Parties s'engagent par ailleurs à s'assurer que tous leurs employés respectent les dispositions de la Réglementation Applicable.

Le Client est informé que les Données Personnelles des Personnes Concernées sont traitées par l'Opérateur conformément à la politique de confidentialité de Free pro disponible à l'adresse : <https://pro.free.fr/confidentialite/>.

En particulier, les Données Personnelles sont traitées pour les besoins de l'exécution du Contrat, la fourniture du Service et la gestion du compte Client. Elles sont conservées pour la durée d'exécution du Contrat et/ou pour la durée nécessaire aux finalités des traitements et/ou conformément à ce que la Réglementation Applicable exige.

#### **16.2. Utilisation des Données Personnelles à des fins statistiques ou commerciales**

L'Opérateur pourra utiliser certaines des Données Personnelles des Personnes Concernées, préalablement anonymisées, à des fins statistiques. L'Opérateur pourra également traiter ces Données Personnelles afin d'évaluer et améliorer ses produits et/ou services et d'en développer de nouveaux, ainsi que pour réaliser des actions de fidélisation, de prospection, de sondage et de promotion.

Sauf opposition, une Personne Concernée pourra recevoir, par courrier postal et par téléphone, des offres de la part de l'Opérateur ou de ses partenaires commerciaux, ainsi que des courriers électroniques pour des produits et services en rapport avec sa profession. Avec accord exprès, l'Opérateur est susceptible de lui communiquer par courrier électronique des informations commerciales pour des produits et services sans lien avec sa profession et/ou transmettre à des partenaires commerciaux son adresse électronique à des fins de prospection directe.

#### **16.3. Gestion des droits**

Conformément à la Réglementation Applicable, toute Personne Concernée, dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition pour des motifs légitimes ainsi que d'un droit à la portabilité de ses Données Personnelles.

Ces droits peuvent être exercés par courriel adressé à [rgpd@pro.free.fr](mailto:rgpd@pro.free.fr). Le Client est informé que l'Opérateur a nommé un Délégué à la protection des données à caractère personnel (DPO) pouvant être contacté à l'adresse [dpo@iliad.fr](mailto:dpo@iliad.fr) pour les questions relatives aux Données Personnelles.

**17. SERVICE SUPPORT**

**17.1** Le service support (« Support ») permet au Client de signaler tout dysfonctionnement relatif au Services Coms Pro, à l'exclusion de ceux concernant les Équipements du Client, son réseau local ou son environnement informatique.

Le Support permet de :

- Bénéficier d'une prestation téléphonique d'accompagnement pour la mise en place et le paramétrage initial
- Enregistrer et traiter les demandes d'ordre technique et/ou de suivi administratif, financier ou commercial,
- Mettre à disposition des guides d'utilisation,
- Communiquer au Client les actions à mener pour résoudre un incident.

L'ouverture d'un ticket se fait en ligne ou par téléphone.

Le numéro de téléphone et les horaires du Support sont indiqués sur le site internet de l'Opérateur.

En cas de constatation par le Client d'un fonctionnement dégradé des Services, il s'engage à le signaler sans délai à l'Opérateur sur l'Espace Client, à fournir toutes les descriptions et informations nécessaires, répondre aux questions et d'une manière générale collaborer avec les préconisations du Support Client. Le Client reconnaît que le respect de cette obligation conditionne la capacité de l'Opérateur à connaître l'existence d'un dysfonctionnement, à investiguer, diagnostiquer et si le fait générateur est sous son contrôle, à apporter une mesure corrective.

**17.2 Temps de Réponse (TR)**

Désigne le délai de prise en charge par l'Opérateur d'un incident ou d'une demande du Client, matérialisée par une première réponse (TR) à l'ouverture du ticket par le Client via l'Espace Client.

Le délai de première réponse (TR) est de 8 heures ouvrées à compter de l'ouverture du ticket par le Client via l'Espace Client.

Les jours et heures ouvrés du Support sont indiqués sur la Brochure Tarifaire. Si le TR n'est pas respecté par l'Opérateur, le Client aura la faculté de demander l'application d'une pénalité ci-dessous dans les conditions décrites ci-après :

Temps de Réponse (« TR ») en heures ouvrées du Support Client	Pénalité (*)
8 < TR < 12	10 %
12 < TR < 24	25 %
TR > 24	50 %

(\*) Quote-part de la mensualité de l'abonnement du Service impacté, hors options et consommations

**17.3 Pénalités**

Les pénalités versées par l'Opérateur se calculent par palier et sont cumulables entre elles. Elles sont forfaitaires et libératoires et sont plafonnées mensuellement à 100% d'une mensualité d'abonnement (hors options et communications), toutes causes confondues.

Pour obtenir l'application de ces pénalités, le Client devra formuler auprès de l'Opérateur une demande soit par ouverture d'un ticket dans son Espace Client, soit par LRAR adressé à l'adresse postale de l'Opérateur dans un délai de quatre-vingt-dix (90) jours à compter de la fin de la période mensuelle au cours de laquelle l'engagement de qualité de service en cause n'a pas été atteint. Si les conditions d'octroi sont remplies, les pénalités seront appliquées par l'Opérateur sur la prochaine facture suivant la date de réception du courrier électronique ou de la LRAR.

Aucune pénalité ne sera due par l'Opérateur lorsque le non-respect des engagements de service définis ci-dessus résultera d'un cas de force majeure tel que mentionné à l'article 24 des Conditions Générales de Service, du fait d'un tiers ou du fait du Client ou de l'une des entreprises agissant pour son compte.

**18. PROPRIETE INTELLECTUELLE**

Les Parties conviennent expressément que l'Opérateur ou ses fournisseurs demeureront de manière permanente pleinement propriétaires des Équipements et Licences et qu'aucun droit de propriété n'est transféré au Client sur l'un quelconque des éléments des Services et des Équipements et Licences mis à sa disposition au titre du Contrat (sauf en cas d'achat par le Client), y compris les éléments d'accès aux Services, leurs logiciels et leurs documentation, livrets et instructions techniques fournis au Client, ou sur les noms, signes distinctifs et marques de l'Opérateur. Par conséquent, le Client s'engage à ne pas procéder à tout acte de disposition ou permettre tout acte, quel qu'il soit, contraire aux droits de propriété ou de licence de l'Opérateur et ses fournisseurs.

Lorsque des logiciels sont nécessaires à l'utilisation par le Client des Services de l'Opérateur, ce dernier concède au Client un droit d'usage personnel, non exclusif et non cessible sur ces logiciels pour ses seuls besoins propres et limité à la durée du Contrat. Ce droit n'est concédé que dans le seul et unique but de permettre au Client d'utiliser les Services, à l'exclusion de toute autre finalité. Le Client s'interdit strictement toute autre utilisation des logiciels, en particulier d'effectuer toute adaptation, modification, duplication ou reproduction de ces logiciels, quelle qu'en soit la nature, de démonter, décompiler, décomposer, examiner ou analyser de quelque manière que ce soit les logiciels et, de manière générale, s'interdit tout acte qui contreviendrait aux droits de l'Opérateur et/ou de ses fournisseurs. La non restitution des logiciels à l'expiration du Contrat constituerait une utilisation illicite au regard de la législation sur la propriété intellectuelle, susceptible de constituer une contrefaçon.

**19. CONFIDENTIALITE**

Est considérée comme constituant une « Information Confidentielle » le Contrat, toute information obtenue dans le cadre du Contrat ou à l'occasion de l'exécution du Contrat, sous quelque forme ou quelque support que ce soit dont le caractère confidentiel est indiqué à son destinataire, ou qui serait confidentielle de par sa nature. Sont ainsi considérées comme des Informations Confidentielles notamment toutes informations afférentes à la politique commerciale, à la stratégie, à l'activité de l'entreprise, aux Services, aux outils, méthodes et savoir-faire pendant toute la durée du Contrat et pendant trois (3) ans à compter de son terme ou de sa résiliation.

**20. COMMUNICATION**

Le Client autorise l'Opérateur à faire mention de son nom et de son logo à des fins de référencement commercial et de promotion de ses activités sur tout support et pour le monde entier.

**21. CESSION ET SOUS-TRAITANCE****21.1. Cession**

Ni le Contrat, ni les Services ne sont cessibles ou transférables par le Client, sans l'accord préalable, exprès et écrit de l'Opérateur. L'Opérateur pourra librement céder, transférer, déléguer, ou encore aliéner tout ou partie de ses obligations, droits, titres ou intérêts en vertu du Contrat à tous tiers et notamment à toute société du groupe auquel il appartient.

**21.2. Sous-traitance et recours à des prestataires**

L'Opérateur pourra librement recourir à des prestataires et/ou des sous-traitants pour tout ou partie des prestations à sa charge ou pour le recouvrement des sommes dues par le Client.

**22. NON VALIDITE PARTIELLE**

Si une ou plusieurs stipulations des Conditions Générales de Service, Conditions Particulières ou Brochure Tarifaire sont tenues pour non valides ou déclarées telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.

**23. NON RENONCIATION**

Le fait pour l'une des Parties de ne pas se prévaloir d'un manquement de l'autre Partie à l'une quelconque des stipulations du Contrat ou de ne pas exiger l'application d'une de ses dispositions, ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à l'obligation ou à la stipulation en cause.

**24. FORCE MAJEURE/IMPREVISION**

**24.1.** Les Parties ne seront pas responsables de pertes, de dommages, de retards, d'une non-exécution ou d'une exécution partielle résultant directement ou indirectement d'une cause en dehors de leur contrôle et/ou pouvant être interprétée par un tribunal français comme un cas de force majeure (ci-après dénommé « Cas de Force Majeure »). De plus, les Parties conviennent qu'un Cas de Force Majeure inclura notamment les événements suivants : intempéries exceptionnelles, attentats, épidémies, pandémies, état d'urgence sanitaire, actes ou omissions d'une autorité publique (y compris les modifications de toute réglementation applicable aux Services), défaillances ou contraintes d'un moyen de télécommunications géré par un opérateur auquel le Réseau est raccordé ou d'un fournisseur, accès limité par un propriétaire ou un gestionnaire de domaine, agitations, rébellions, insurrections, émeutes, guerres, déclarées ou non, actes d'une nature similaire, grèves, sabotages, vols, actes de

vandalisme, explosions, incendies, foudre, inondations et autres catastrophes naturelles, défaillances d'un opérateur tiers, actes de tiers.

Chaque Partie notifiera dans les meilleurs délais à l'autre, par écrit, la survenance de tout Cas de Force Majeure.

Les obligations de la Partie victime du Cas de Force Majeure seront suspendues sans qu'elle n'encoure de responsabilité, quelle qu'elle soit.

Les Parties s'efforceront, dans la mesure du possible, d'atténuer les effets des Cas de Force Majeure.

Si un Cas de Force Majeure empêche l'une des Parties d'exécuter une obligation essentielle au titre du Contrat pendant une période de plus de trois (3) mois, chacune des Parties pourra résilier le Contrat, sans indemnité pour l'une ou l'autre Partie.

**24.2.** Les Parties conviennent expressément de renoncer aux dispositions de l'article 1195 du Code Civil relatives à l'imprévision.

## **25. NOTIFICATION ET CONVENTION DE PREUVE**

### **25.1 Notifications relatives au Contrat**

Toutes les notifications entre les Parties concernant l'exécution ou la résiliation du Contrat, à l'exception de toute demande de support, sont effectuées par écrit, par une personne dûment habilitée par la Partie concernée et adressées :

- A l'attention de l'Opérateur : par courrier postal à l'adresse **Free Pro** Centre Expertise Client -CS 80677 - 13344 Marseille CEDEX 15.
- A l'attention du Client : à ses coordonnées indiquées dans le formulaire de commande.

Toute notification comportant un préavis, un règlement ou une contestation et/ou une résiliation doit être adressée par le Client par lettre recommandée avec avis de réception à l'adresse de l'Opérateur indiquée ci-dessus afin de lui être opposable. Les délais indiqués aux présentes courent à compter de la date de première présentation de ladite lettre.

### **25.2 Convention de preuve**

De convention expresse, les Parties reconnaissent qu'ont force probante, en sus des éléments visés à l'article 8.3 qui ont valeur d'un écrit entre les Parties :

- les enregistrements téléphoniques du Client effectués le cas échéant par l'Opérateur dans le cadre de la commande et l'exécution des Services,
- les commandes et enregistrements informatiques des opérations effectuées sur l'Espace Client.

## **26. DROIT APPLICABLE ET ATTRIBUTION DE JURIDICTION**

Le Contrat est régi par le droit français et interprété conformément à celui-ci.

**TOUTE CONTESTATION NON RESOLUE A L'AMIABLE SERA SOUMISE A LA COMPETENCE EXCLUSIVE DU TRIBUNAL DE COMMERCE DE PARIS** (ou le Tribunal Administratif territorialement compétent) et ce, même en cas de référé, de demande incidente, d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs.