Conditions Particulières – Services de téléphonie Mobile

En application des Conditions Générales

DEFINITIONS

Les termes suivants utilisés dans les présentes auront la signification qui suit :

« **Cartes SIM** » (Subscriber Identity Module) : la carte à puce du Terminal qui permet l'identification du Client par le réseau de l'Opérateur et sa connexion audit réseau à l'aide d'un Terminal.
« **CDR** » (Call Detail Record) : information concernant le détail de toutes les communications téléphoniques passées (heure, durée, emplacement, …), permettant la mise en place de la facturation.
« **Clients finaux**» : Les personnes morales, professionnel, entreprises et/ou associations, à l'exclusion de toute personne physique, qui ont souscrit à l'Offre de téléphonie mobile proposée par le client.
« **Communications** » (ou « Airtime ») : l'ensemble des communications électroniques émises par les Clients à l'aide de leur Cartes SIM, et décrites précisément ci-dessous « Description du Services » .
« **Contrat** » : le présent document.
« **Données** » : l'ensemble des données, y compris les Données Personnelles, transmises par le Cocontractant et exploitées par HIGH-COM dans le cadre de la fourniture du Service. Le Cocontractant reste propriétaire de l'ensemble de ces Données, et il lui appartient d'en assurer la sauvegarde.
« **Données Personnelles** » : toute information transmise à l'occasion de la négociation ou de l'exécution du Contrat qui contiendrait des données à caractère personnel et/ou nominative relatives aux Clients, aux clients de l'Opérateur.
« **EDGE** » (Enhanced Data Rates for GSM Evolution) : amélioration du standard GPRS permettant un débit de données plus rapides.
« **GPRS** » (General Packet radio Service) : standard européen offrant la possibilité de transmettre et de recevoir des données (data) sur un réseau GSM.
« **GSM** » (Global System for Mobile) : Norme européenne pour les réseaux et terminaux mobiles.
« **HSPA** » (High Speed Packet Access) : est un ensemble de protocoles utilisés en téléphonie mobile pour améliorer les performances des protocoles UMTS.
« **IMEI** » (International Mobile Equipement Identity) : Numéro unique à 15 chiffres permettant d'identifier chacun des terminaux mobiles.
« **Lancement Commercial** » : le lancement commercial de l'Offre, c'est-à-dire la date à partir de laquelle le Cocontractant commercialise effectivement son Offre et met à disposition des Clients le Service.
« **MMS** » (Multimedia Messaging Services) : le MMS est une version enrichie du SMS permettant l'envoi et la réception de messages multimédias.
« **MSISDN** » (Mobile Systems International Subscriber Identity Number) : Numéro « connu du public » de l'usager.
« **Offre** » : l'offre de téléphonie mobile commercialisée au public par le Cocontractant, sur le Territoire. Les caractéristiques de l'Offre sont librement déterminées par le Cocontractant dans les limites prévues par le Contrat.
« **PIN** » (Personal Identification Number) : numéro d'identification personnel permettant d'identifier la carte SIM.
« **PUK** » (Personal Unblocking Code) : le PUK, ou clé de déblocage du PIN, est un code comportant 8 chiffres. Celui-ci sert à débloquer une carte SIM bloquée.
« **Opérateur** » : l'opérateur exploitant le réseau mobile mis à disposition de HIGH-COM et du Cocontractant sur le Territoire.
« **Service(s)** » : l'ensemble des services fournis par HIGH-COM au Cocontractant au titre du Contrat, et précisés ci-dessous « Description du Services » et/ou dans un bon de commande signé par les Parties. Sont notamment inclus dans les Services : les services de Communications ou d'Airtime, les Set Up ou frais de mise en place, les services d'accès fournis par l'Opérateur à HIGH-COM et la fourniture des Cartes SIM au Cocontractant.
« **SMS** » (Short Message Service) : le SMS est un service proposé conjoitement à la téléphonie mobile qui permet de transmettre des messages textuels de petite taille (limités à 160 caractères)
« **Terminal** » : l'équipement radioélectrique terminal conforme à la réglementation en vigueur qui, doté d'une Carte SIM activée sur le réseau de l'Opérateur conformément au Contrat, permet la connexion audit réseau en vue d'émettre des Communications.
« **Territoire** » : le territoire défini dans l'article « Territoire » sur lequel HIGH-COM fournit les Services au Cocontractant.
« **UMTS** » (Universal mobile Telecommunications System) : c'est l'une des technologies de téléphonie mobile de troisième génération utilis&ée par les réseaux actuels. Elle permet de faire transiter davantage de données simultanément et offre èun débit bien supérieur à ceux permis par GSM, GPRS et EDGE.

Les mots « **jour** », « **semaine** » et « **mois** » auront, respectivement, les significations suivantes : « jour ouvré en France », « semaine calendaire » et « mois calendaire ».

DESCRIPTION DU SERVICE

Les services de téléphonie mobile suivants seront mis à disposition des utilisateurs finaux qui disposeront de cartes SIM activées sur le réseau d'Orange ou de SFR :

Services Voix:

Appels voix sortants depuis la France métropolitaine sur réseau 2G, 3G ou 4G de l'opérateur et en roaming depuis un réseau étranger partenaire ;
Appels voix entrants depuis la France métropolitaine sur le réseau 2G, 3G ou 4G de l'opérateur et en roaming depuis un réseau étranger partenaire ;
Appels voix vers les numéros d'urgence depuis la France métropolitaine sur le réseau 2G, 3G ou 4G de l'opérateur.

Services de téléphonie inclus:
Appel en attente, présentation du numéro, renvois d'appels conditionnels, secret appel par appel, accès à la messagerie vocale.

Services SMS :

Envoi de SMS depuis la France métropolitaine sur le réseau 2G, 3G ou 4G de l'opérateur et en roaming depuis un réseau étranger partenaire ;
Réception de SMS depuis la France métropolitaine sur le réseau 2G, 3G ou 4G de l'opérateur et en roaming depuis un réseau étranger partenaire.

Services MMS :

Envoi de MMS depuis la France métropolitaine sur le réseau 2G, 3G ou 4G de l'opérateur et en roaming depuis un réseau étranger partenaire
Réception de MMS depuis la France métropolitaine sur le réseau 2G, 3G ou 4G de l'opérateur et en roaming depuis un réseau étranger partenaire

Dans le cas où le terminal de l'utilisateur final n'est pas compatible avec le service MMS, la réception de MMS ne sera pas possible. Il recevra alors un SMS pour l'informer de la non compatibilité de son terminal.

Services DATA :

Echange de données depuis la France métropolitaine sur le réseau 2G, 3G ou 4G de l'opérateur et en roaming depuis un réseau étranger partenaire

Service de téléphonie mobile comprend:
La mise à disposition de Cartes SIM, la portabilité du numéro mobile de l'utilisateur final ou l'attribution d'un nouveau numéro mobile, ainsi que la fourniture d'un service de téléphonie mobile permettant d'émettre et de recevoir des appels vocaux dans la zone de couverture du réseau de l'opérateur prestataire

OPTIONS & SERVICES

Services optionnels activables sur les cartes SIM

L'activation de services optionnels est laissée au choix du client dans le bon de commande.
Ces services optionnels sont :
L'option **international** : l'utilisateur sera autorisé à passer un appel depuis la France vers un pays étranger ;
L'option **roaming** : l'utilisateur sera autorisé à passer un appel depuis un réseau étranger vers la France ou un autre réseau étranger ;
L'option **4G** : l'utilisateur sera autorisé à utiliser le réseau téléphonique en 4G ;
L'option **iPhone** : l'utilisateur sera autorisé à bénéficier des fonctionnalités spécifiques à l'iPhone (messagerie vocale visuelle, modem & partage de connexion)

Modification d'une carte SIM

Il existe différents types de modifications :
Modification des options
Suspension totale de la ligne
Interdiction des appels sortants
Réactivation (dans le cas où la ligne était suspendue)
Résiliation de ligne
SIM Swap
Annulation de portabilité

Suspension totale de ligne

La suspension totale de ligne vise à suspendre temporairement la ligne de l'utilisateur. Tous les services disponibles sur la ligne seront suspendus.

Interdiction des appels sortants

L'interdiction des appels sortants sur la ligne vise à suspendre temporairement sur la ligne seulement les services :
Voix sortante nationale et internationale
Voix en roaming entrant et sortant (dans le cas où le service est activé)
SMS & MMS sortants
Accès à la data (dans le cas où le service est activé)

Réactivation de la ligne

Dans le cas où une suspension totale ou une interdiction des appels sortants a été activée sur la ligne, la remise en fonctionnement normal de la ligne se fera via une demande de Réactivation de ligne. L'ensemble des services disponibles sur la ligne avant la suspension seront réactivés.

Résiliation de la ligne

Lorsque le client effectuera une demande de résiliation de ligne pour une carte SIM donnée, HIGH-COM désactivera la carte SIM sur le réseau de l'opérateur mobile hôte. La carte SIM ne sera donc plus utilisable.

SIM Swap

Le SIM Swap correspond au remplacement d'une carte SIM associé à un MSISDN par une nouvelle en cas de perte, vol ou disfonctionnement d'une carte SIM.

Annulation de portabilité

Lorsqu'une demande d'activation avec portabilité aura été effectuée, le client a la possibilité de demander l'annulation de cette portabilité, jusqu'à 2 jours ouvrés avant la date de portabilité choisie.

Annuaire Universel

Le client s'engage à transmettre à HIGH-COM les données relatives aux utilisateurs finaux, sur toute demande qui lui serait présentée en vue d'éditer un annuaire universel ou de fournir un service universel de renseignements, conformément aux obligations légales et réglementaires en termes de publication des listes d'abonnés ou d'utilisateurs de services de communications électroniques. A cet effet, le client s'assurera du consentement préalable de ses utilisateurs finaux pour toute inscription de données à caractère personnel les concernant dans des listes d'abonnés ou d'utilisateurs destinées à être publiées dans les annuaires ou consultables par l'intermédiaire d'un service de renseignements.

NUMEROS MOBILES

HIGH-COM fournira au client des numéros de téléphone (MSISDN), appartenant au plan public de numérotation dans le Territoire correspondant aux services téléphoniques mobiles et dont l'Opérateur ou HIGH-COM est attributaire.

HIGH-COM se réserve le droit, sans avoir à indemniser le client, pour des raisons de changement du plan de numérotation national, de modifier le (ou les) numéro(s) des utilisateurs finaux, après en avoir avisé le client avec un délai de préavis raisonnable, sans que celui-ci puisse s'y opposer ni réclamer l'indemnisation d'un quelconque préjudice.

PORTABILITE

Afin de permettre à tout Client de conserver son numéro tout en changeant d'opérateur, et ce conformément à la législation en vigueur « *Loi du 3 janvier 2008 pour le développement de la concurrence au service des consommateurs* », le client s'engage à se conformer aux demandes de portabilité des utilisateurs finaux dans les conditions prévues ci-dessous. Dans le cadre d'une portabilité sortante, il est entendu que le client utilisera le numéro RIO (Relevé d'Identité Opérateur) fourni par HIGH-COM.

Lorsque le client fait une demande de souscription avec portabilité, celui-ci doit fournir son numéro (MSISDN) et son Relevé d'Identité Opérateur (RIO).
Il est de la responsabilité du client de vérifier l'identité du client utilisateur final souhaitant faire porter son numéro de téléphone mobile. Pour rappel, les conditions nécessaires à la réussite du portage et les conséquences de sa demande sont :
Le droit à la portabilité est acquis sous réserve du respect des critères d'éligibilité, notamment que le numéro porté doit toujours être actif chez l'ancien opérateur le jour du portage ;
La demande de portabilité du numéro vaut demande de résiliation du contrat de l'abonné auprès de son ancien opérateur en ce qui concerne le numéro porté ;
La résiliation du contrat prend effet avec le portage effectif du numéro, sans préjudice des dispositions contractuelles relatives aux durées minimales d'engagement.
Si l'ensemble de ces conditions est respecté, le client fait signer un mandat au client utilisateur final pour effectuer l'ensemble des actes nécessaires à sa demande de portabilité auprès de l'opérateur donneur.

Au jour de la portabilité demandé, après une coupure de service, qui peut durer entre 15 minutes et 4 heures, le numéro de l'abonné devient actif sur la nouvelle carte SIM. Théoriquement, le basculement est automatique, il suffit d'insérer la nouvelle carte SIM dans un terminal mobile. Il peut néanmoins y avoir un court délai de transition d'environ 2 heures.

CARTE SIM

Le client n'emporte aucun transfert de propriété des applications logicielles, éléments de nature intellectuelle ou toute autre fonction incorporée dans la Carte SIM permettant notamment l'interface avec des éléments du réseau de l'Opérateur et/ou de l'Infrastructure de HIGH-COM. Ces applications, éléments ou fonction restent la propriété de l'Opérateur et/ou de HIGH-COM, selon le cas.

Le client est réputé gardien des applications logicielles, éléments intellectuels et autres fonctions incorporées dans les Cartes SIM qui lui sont confiées dans le cadre de l'exécution du Contrat. Il apporte, dans la garde des éléments incorporés aux Cartes SIM, les mêmes soins qu'il apporte dans la garde des choses qui lui appartiennent. Il est responsable de leur bonne conservation conformément aux dispositions des articles 1927 et suivants du Code civil, ainsi que des dégradations affectant leur conditionnement.

En cas de destruction, de dégradation, de perte ou de vol de Cartes SIM le client a l'obligation de communiquer immédiatement à HIGH-COM les numéros IMSI concernés.

Le client reste, en tout état de cause, responsable des utilisations frauduleuses des Cartes SIM perdues, volées préalablement à la remise de la Carte SIM à un Client et doit faire son affaire des suites de ces utilisations frauduleuses et de l'ensemble des dommages y afférents.

En cas de vol, de perte ou de défectuosité de la Carte SIM, le client fait également son affaire personnelle du renouvellement de la Carte SIM, selon les modalités ci-dessous.

Le client est responsable de l'utilisation de sa Carte SIM, même sur un terminal qui ne lui appartient pas.

Vol et perte de la carte SIM et/ou d'un Terminal

Le client s'engage à ne pas faire intervenir les services de HIGH-COM dans le cas où l'origine de l'avarie est due à une défaillance du Terminal. En cas de perte ou de vol, le client s'engage à en avertir immédiatement Sewan, étant entendu que le client reste responsable des conséquences de l'utilisation des Cartes SIM volées.

TERMINAUX

En Le Client s'engage à ne pas acquérir ou louer de matériel radioélectrique (mobiles et périphériques) non agréés pour les réseaux 2G, 3G ou 4G par les autorités compétentes en la matière. Il est responsable des conséquences de l'utilisation d'un matériel non agrée. Le Client doit s'informer de la compatibilité de son Terminal avec l'usage qu'il souhaite en faire (SMS, MMS, DATA, mail, visio,…).

FOURNITURE DES CDR

Appels internationaux et roaming

Dans le cas d'appels internationaux ou en roaming, l'envoi des CDRs est dépendant des opérateurs mobiles étrangers concernés par l'appel, et leur transmission peut s'effectuer jusqu'à 60 jours après que l'appel eut été passé.

FOURNITURE DE SERVICE ET RESPONSABILITE

HIGH-COM ne saurait être tenu responsable des perturbations causées aux Services par des tiers, des cas de force majeure, des aléas climatiques ou électromagnétiques, des travaux d'entretien, de maintenance ou d'évolution effectués par l'Opérateur sur son réseau.

Fraude

Le client reconnaît expressément que la lutte contre la fraude visant son Offre relève de sa seule responsabilité. Il revient au client de décider des moyens qu'il met en œuvre en vue d'anticiper, de détecter, d'éviter ou de faire cesser les cas de fraudes sur son Service sans qu'il ne puisse exiger de HIGH-COM une autre intervention que celles décrites ci-dessous, ni lui imputer une quelconque responsabilité en cas de survenance de cas de fraudes.

HIGH-COM fera ses meilleurs efforts pour informer le client dans les meilleurs délais dans le cas où elle suspecte ou détecte une utilisation frauduleuse du Service.

Dans le cas où le client suspecte une fraude sur son Service, le client peut demander à HIGH-COM des informations, HIGH-COM devant répondre au client le plus rapidement possible, la réponse n'étant pas en soi nécessairement une résolution de la fraude.

Dans le cas où le client dispose des éléments lui permettant de constater une fraude avérée à son Service et que la résolution de cette fraude implique nécessairement l'intervention de HIGH-COM, le client en informe HIGH-COM le plus rapidement possible. HIGH-COM intervient en vue de suspendre la ou les Carte(s) SIM frauduleuse(s) dans les meilleurs délais. En tout état de cause le client reste responsable de l'utilisation des Cartes SIM frauduleuses. Dans le cas d'usage frauduleux du Service, quelle qu'en soit la cause ou les modalités, le client demeure redevable à l'égard de HIGH-COM de toutes ses obligations et notamment de tout paiement prévu au Contrat.

Le client s'engage à prendre en charge toutes mesures consécutives à une obligation souscrite par HIGH-COM à l'égard de toute autorité, institution ou tout autre tiers dans le but de lutter contre une quelconque fraude à ses services ou ses offres.

Le client reconnaît expressément que HIGH-COM est autorisé, sans encourir de responsabilité à l'égard du client, à modifier unilatéralement et/ou suspendre immédiatement le Service en vue de lutter contre des cas de fraude qui lui portent directement de graves préjudices financiers. Dans cette hypothèse, HIGH-COM en informe le client dans les meilleurs délais. En toute hypothèse, ces mesures de modification et/ou de suspension ne pourront porter que sur le service fourni aux Clients concernés par les cas de fraude ou d'utilisation abusive.

9. OBLIGATIONS CLIENT

Le client s'interdit de mettre en œuvre et de permettre tout usage des Services qui pourrait porter atteinte au réseau de l'Opérateur, ou aux services fournis par HIGH-COM, tel que, notamment :

- l'utilisation de « passerelle » ou de « simbox » dont l'objet est de détourner le trafic fixe vers mobile en trafic mobile vers mobile ;
- les usages susceptibles de dégrader la qualité du fonctionnement de l'Opérateur tels que les usages de type peer-to-peer ou newsgroup (service permettant le partage entre utilisateurs de ressources mises à disposition par l'un d'eux ou d'un serveur sur le réseau).

En cas de non-respect par le client des engagements mentionnés ci-dessus, et sans préjudice du droit pour HIGH-COM de demander le cas échéant des dommages et intérêts supplémentaires, le client reconnaît à HIGH-COM le droit de lui facturer, à titre de pénalité, une somme correspondant à la pénalité que HIGH-COM supporte lui-même vis-à-vis de l'Opérateur.

Le client s'engage à n'utiliser que des terminaux mobiles conformes aux normes applicables sur le Territoire et reconnaît qu'il lui revient de s'assurer de leur compatibilité et de leur bon fonctionnement sur le réseau de l'Opérateur, préalablement à leur utilisation.

Le client s'engage à :

- Respecter les lois et règlements en vigueur, notamment en matière de télécommunications ;
- Informer immédiatement et par écrit HIGH-COM de tout changement intervenu dans un de ses éléments d'identification, et notamment, de tout changement d'adresse au moins trente (30) jours avant le changement effectif ;
- Ne pas utiliser les services dans un but ou d'une manière contraires aux lois et règlementations en vigueur ;
- Fournir tous les justificatifs originaux nécessaires lors de l'ouverture de son compte ;
- Utiliser la carte SIM HIGH-COM exclusivement dans un équipement mobile GSM compatible avec le service HIGH-COM et de ne pas l'utiliser dans un esprit contraire aux principes de l'offre HIGH-COM ;
- Ne pas utiliser et/ou commercialiser les cartes SIM avec un « boîtier de raccordement radio », un « hérisson» ou une « simbox » sous peine de sanctions ;
- Garantir à HIGH-COM la confidentialité de toutes les informations qui lui seront fournies ainsi que la sauvegarde de tous les biens mis à sa disposition ;
- Ne pas utiliser le service de HIGH-COM à des fins commerciales facturées spécifiquement ou intégrées
- Informer immédiatement HIGH-COM et ce, par tout moyen, de la perte ou du vol de sa (ses) carte(s) SIM, afin que sa (ses) ligne(s) soi(en)t mise(s) hors service ;
- Informer immédiatement HIGH-COM du détournement et/ou de l'utilisation non autorisée d'une ou plusieurs lignes.

MODIFICATION

HIGH-COM se réserve la possibilité de modifier unilatéralement, avec un préavis de deux (2) mois, les tarifs et leur structure en adressant au client un courrier par lettre recommandée avec accusé de réception, dans les hypothèses suivantes :

- Evolution du cadre légal et réglementaire s'appliquant à la téléphonie mobile ;
- Décision judiciaire, d'une autorité de régulation, de concurrence ou de l'Union Européenne, s'appliquant à la téléphonie mobile ;
- Modification importante, et indépendante des Parties, des conditions économiques s'appliquant à la téléphonie mobile.

De convention expresse, toute évolution tarifaire ne saurait avoir de caractère rétroactif, à l'exception de l'hypothèse dans laquelle cette évolution rétroactive serait imposée par une disposition légale, réglementaire et/ou par une décision contraignante d'une autorité judiciaire, de régulation, de concurrence ou de l'Union européenne.

De plus, HIGH-COM se réserve le droit de changer d'opérateur, avec un préavis de un (1) mois, sans que cela puisse remettre en cause le présent contrat.
HIGH-COM s'engage à fournir de nouvelles cartes SIM permettant l'utilisation du service.

SUSPENSION / INTERRUPTION DU SERVICE

HIGH-COM est en droit, sans encourir la moindre responsabilité envers le client, de suspendre, totalement ou partiellement, l'exécution du Contrat dans les cas suivants :

- Manquement grave du client à l'une de ses obligations contractuelles essentielles, ou utilisation du Service dans des conditions non conformes à celles définies dans le Contrat. Sauf si le client ne respecte pas ses obligations prévues à l'article « Obligations du client », auxquels cas la suspension pourra être immédiate, la suspension du Service ne peut intervenir que dans un délai de (10) jours à compter d'une mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception restée sans effet.
- Dans les hypothèses prévues aux articles « pré requis », « assurance », « fraude », « force majeure », « garantie »
- Il existe des circonstances, notamment l'incompatibilité de l'équipement (y compris le Terminal) utilisé par le Client, pouvant causer un dommage au réseau de l'Opérateur ou perturber la fourniture des services de l'Opérateur à ses propres clients. La suspension sera alors immédiate et sera suivie d'une notification officielle envoyée par lettre recommandée avec accusé de réception.
- L'action, ou l'inaction, du Cocontractant porte ou risque de porter gravement atteinte au bon fonctionnement du service ou du réseau de l'Opérateur, et/ou au bon fonctionnement des services de HIGH-COM. La suspension intervient immédiatement et est suivie d'une mise en demeure de rectifier le manquement adressée par lettre recommandée avec accusé de réception.
- L'Opérateur ou HIGH-COM sont requis par les autorités publiques de suspendre le Service. La suspension intervient dans les délais compatibles avec la demande des autorités publiques après information du client.
- La licence de l'Opérateur, de HIGH-COM ou de son fournisseur est suspendue par les autorités publiques. La suspension intervient dans les délais compatibles avec la demande des autorités publiques après information du client.

Dans l'hypothèse où, par application du présent article, le Service est totalement suspendu pendant un (1) mois consécutivement, il est expressément convenu que chacune des Parties pourra résilier immédiatement le Contrat. Cependant, cette résiliation de plein droit ne pourra avoir lieu qu'un (1) mois après l'envoi d'une mise en demeure notifiée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou tout acte extrajudiciaire déclarant l'intention d'appliquer la présente clause.

DUREE

La Période Initiale du Service fourni commencera à compter de la Date de Mise en Service. Au-delà de cette période initiale, le service sera tacitement reconduit sans engagement de durée.

Le montant des Frais de Résiliation Anticipée pour un Site Client sera calculé comme suivant : la somme des montants suivants, lorsque la résiliation prend effet pendant la Période Initiale :le nombre de mois (ou partie de ceux-ci) restants dans la première année de la Période Initiale multiplié par 100% des Frais Fixes mensuels payables au titre du Service fourni sur ledit Site Client

TARIFS ET COUTS

Pour chaque ligne mobile souscrite sur le bon de commande HIGHCOM, des frais initiaux de 22€ HT seront appliqués par ligne. Ils correspondent au frais de portabilité de la ligne mobile, frais de port, envoi de la carte SIM et activation. En contrepartie de la fourniture des Services, le Client devra payer les redevances et frais suivants : frais initiaux et redevances mensuelles. Les Frais d'Utilisation sont facturés pour le trafic téléphonique généré par le Client conformément au tarif du HIGH-COM en vigueur au jour de la facturation.

Les Frais d'Utilisation pourront être modifiés par HIGH-COM à tout moment sous réserve d'en informer le Client au moins sept (7) jours à l'avance. Néanmoins, le Client pourra de plein droit refuser toute augmentation des Frais d'Utilisation et résilier le Contrat en cours sans Frais de Résiliation Anticipée en adressant une Notification à HIGH-COM avec un préavis de trente (30) jours dans l'hypothèse où cette augmentation ne résultant pas d'une décision d'une autorité administrative nationale ou internationale ou de toute autre autorité compétente ou d'un événement échappant raisonnablement au contrôle du HIGH-COM.

CONDITIONS SUPPLEMENTAIRES

Le Client sera exclusivement responsable d'un Code d'Accès et de toute utilisation du Service avec son Code d'Accès. Le Client notifiera immédiatement à HIGH-COM la perte, le vol d'un Code d'Accès ou du fait qu'il a des raisons de croire qu'un Code d'Accès a été découvert. S'il estime que cela est nécessaire, HIGH-COM pourra désactiver et remplacer immédiatement un Code d'Accès (ou demander au Client d'en choisir un nouveau).

OBJECTIFS DE QUALITE DE SERVICE

HIGH-COM prendra en charge cinq jours sur sept (5/7), entre 9H30 et 18H30 les Défaillances de fonctionnement du Service, (i) sur incident détecté par HIGH-COM ou (ii) le cas échéant signalé par le Client (ci-après désignés indistinctement « la Notification de Défaillance ») qui devra apporter sa pleine coopération à HIGH-COM pour déterminer la cause du problème afin de le résoudre. Toute Notification de Défaillance, dans le cas où la Défaillance est signalée par le Client, devra se faire par l'envoi d'un e-mail à l'adresse contact@high-com.fr , via le site Internet HIGH-COM http://high-com.fr/ ou toute autre adresse ou numéro ultérieurement communiqué au Client par HIGH-COM. Le Client se verra remettre un numéro de Notification de Défaillance. En cas de Défaillance, HIGH-COM s'efforcera de réaliser les objectifs de qualité de service suivants (ci-après individuellement désignés « Objectif de Qualité de Service ») :

Sur un mois, HIGH-COM s'efforcera de rendre le Service disponible au moins 99,85% du temps (ci-après désignés « Objectif de Disponibilité du Service »), ce temps de disponibilité étant calculé sur la base des Notifications de Défaillance du Client adressé au HIGH-COM au cours de la période susmentionnée. Le Client pourra si un Objectif de Disponibilité du Service n'est pas atteint durant un mois, sur demande, bénéficier auprès du HIGH-COM d'un avoir égal à un pourcentage :

des Frais Fixes payables au titre du mois au cours duquel est intervenue la Défaillance
la moyenne des Frais d'Utilisations payables au titre des trois mois précédents le mois au cours duquel est intervenue la Défaillance et ce, tel que mentionné dans le tableau ci-dessous :

Disponibilité	Montant de l'avoir
De 99,85% à 99,5%	5%
De 99,5% à 97%	10%
Moins de 97%	20%

HIGH-COM s'efforcera de corriger tout problème ayant causé une Défaillance du Service dans le délai de quatre (4) heures à compter de la réception d'une Notification de Défaillance et de remplacer tout Equipement défaillant mis à disposition du Client ou vendu au Client (si la période de garantie est toujours en cours) dans les quarante-huit (48) heures à compter de la constatation par HIGH-COM de la défaillance de l'Equipement (ci-après désignés « Objectif de Rétablissement du Service »). Aucune pénalité ne sera due par HIGH-COM si l'Objectif de Rétablissement du Service n'est pas atteint.

Les pénalités libératoires mentionnées aux articles 4.2 et 4.3 ci-dessus ne s'appliquent pas, et aucun avoir ne sera émis, pour la période au cours de laquelle le Service fait l'objet d'une Défaillance en raison de l'une des causes suivantes (ci-après individuellement désignés un « Evénement Excusable ») : (i) un équipement ou un service non fourni par HIGH-COM (ii) les actes ou omissions du Client (iii) une maintenance planifiée (iv) un trafic du réseau qui excède la capacité du Service (v) les actes ou omissions de France Télécom ou de tout autre opérateur de télécommunication (vi) l'indisponibilité du Client, ou autre manquement de celui-ci, à coopérer raisonnablement avec HIGH-COM afin de rétablir le Service.

L'émission par HIGH-COM d'avoir est soumise aux limites suivantes :

le montant d'avoir pour Objectif de Qualité de Service émis sur toute période de 30 jours consécutifs sera plafonné à 20% des Frais Fixes et des Frais d'Utilisation mensuels dus au titre du Service défaillant;
les avoirs résiduels ne seront pas reportés à des périodes ultérieures.