

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET D'ABONNEMENT

Les présentes Conditions Générales de Vente et d'Abonnement ont pour objet de définir les termes et conditions dans lesquels le Client souscrit aux services de La Fibre Lyonnaise by MUONA et s'applique au Client de ces services. Par l'acceptation de celles-ci, le Client (le signataire des prestations) accepte de ne pas se prévaloir d'une quelconque disposition de ses propres conditions générales et/ou particulières d'achat. Les photographies, schémas, dessins ou films vidéo illustrant les produits, n'entrent pas dans le champ contractuel. Si des erreurs s'y sont introduites, en aucun cas, la responsabilité de MUONA ne pourra être engagée.

GÉNÉRALITÉS

ENTRE : le Client, ci-après dénommé le «Client»
ET : MUONA,
Société par actions simplifiée, au capital de 10 000 euros, dont le siège social est situé 5 Allée des Chevreuils, 69380 à Lissieu, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Lyon sous le numéro 811 873 496, numéro TVA FR93498126358, joignable sur son site Internet : <http://www.muona.com> et par téléphone au 04 28 28 05 28, représentée par son Gérant, ci-après dénommée « MUONA ». Les présentes Conditions Générales de Vente et d'Abonnement définissent les conditions d'abonnement aux services proposés par MUONA.

1 CGVA – CPS (CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTES ET D'ABONNEMENT ET CONDITIONS PARTICULIÈRES DE SERVICE)

Les termes et conditions spécifiques des présentes définissent le cadre contractuel des relations entre le Client et MUONA. Sauf clauses contraires, en cas d'opposition entre les termes des articles des CGVA, des CPS ou du bon de commande, le bon de commande puis les CPS l'emporteront, sans pour autant impliquer la nullité des autres articles des CGVA. Si les CPS existent, elles sont notifiées avec le bon de commande de l'offre de service. Par la signature de l'ouverture de compte, le Client reconnaît avoir pris entière connaissance et accepter sans réserve les termes et conditions des CGVA. Les CGVA et CPS peuvent être modifiées en cours de contrat, dans ce cas le Client est automatiquement soumis aux nouvelles dispositions. Si les modifications sont importantes et portent préjudice au Client, celui-ci pourra résilier le contrat de service concerné sans pénalités par l'envoi à MUONA d'une lettre recommandée avec avis de réception dans un délai de un mois.

MUONA se réserve le droit de refuser la résiliation du Client qui sera notifiée en LR/AR sous 15 jours calendaires, en proposant que le contrat de service dudit Client se poursuive sur la base des CGVA et/ou CPS initialement signés par le Client. Sauf stipulations contraires, les présentes conditions annulent et remplacent tout accord écrit ou verbal, toutes correspondances ou propositions antérieures à leur acceptation et ayant le même objet. Les présentes dispositions ont pour objet de définir les modalités et conditions selon lesquelles MUONA fournit ses prestations. Le fait de passer commande implique l'adhésion entière et sans réserve du Client aux présentes conditions, ainsi que l'acceptation par le Client d'être nommé parmi les références commerciales de MUONA.

2 SERVICES, ÉVOLUTIONS ET BON DE COMMANDE

Les bons de commande peuvent être transmis, par courrier, par fax, via internet ou chez un distributeur de MUONA. A ce sujet les Parties reconnaissent et acceptent que, bien qu'elles utilisent des anti-virus, qu'elles ne peuvent garantir que les transmissions intervenant entre elles seront indemnes de tout virus et se dégagent mutuellement de cette responsabilité. Le Client fournira les pièces suivantes :

Une fiche d'ouverture de compte avec paraphe acceptant les CGVA, lui procurant un numéro de Client référent pour toutes les autres prestations avec MUONA, un Kbis, un Relevé d'Identité Bancaire, l'autorisation de prélèvement sur son compte, les présentes CGVA, et le bon de commande du service ou de la prestation et ses CPS et annexes éventuelles dûment complétés, signés et tamponnés avec le cachet de l'entreprise.

La commande ne sera valable que lorsque MUONA aura confirmé la commande du Client, par tout moyen à sa convenance (courrier, e-mail, télécopie, émission de facture ou, tacitement, en commençant à exécuter le service souscrit). Sans pour autant être considéré comme un refus de vente, MUONA pourra refuser la commande. Sur demande du Client, MUONA pourra en communiquer les raisons.

Le signataire de l'ouverture de compte ou de la commande en fournissant le cachet de l'entreprise garantit l'engagement de l'entreprise, MUONA n'étant pas tenue de vérifier les pouvoirs délégués au sein de l'entreprise. Chaque nouveau contrat de service relatif au même objet remplace tous les accords antérieurs entre les Parties et constitue l'intégralité de l'accord entre les Parties. Le Client devra informer MUONA sans délai et par

écrit de toute modification des informations le concernant. Dans tous les cas, le paiement de la première facture vaut acceptation des termes de l'offre de service, des CGVA et CPS.

MUONA informera le Client par e-mail des éventuelles ruptures de stocks pouvant affecter sa commande de service. MUONA se réserve le droit de demander au Client des justificatifs d'identité ou d'enregistrement auprès du registre du commerce et des sociétés pour confirmer définitivement l'activation de la commande. MUONA se réserve le droit d'annuler toute commande d'un Client avec lequel existerait un litige ou pour lequel les informations de souscription ne seraient pas complètes ou correctes. Les informations énoncées par l'acheteur, lors de la prise de commande engageant celui-ci : en cas d'erreur dans le libellé des coordonnées du Client, MUONA ne saurait être tenue responsable de l'impossibilité éventuelle de livrer le service.

Les systèmes d'enregistrement automatique sont considérés comme valant preuve, de la nature, du contenu et de la date de la commande.

A réception des informations de mise en service, par courrier ou par email, le Client dispose de vingt-quatre (24) heures pour signaler tout dysfonctionnement de ses Services. Passé ce délai, les Services sont réputés validés et facturables par MUONA.

3 DURÉE – RÉILIATION

Les offres de service sont souscrites pour une durée de deux (2) ans ou trois (3) ans avec tacite reconduction pour la même période sans limitation du nombre de période de renouvellement. La résiliation s'effectue avec un préavis minimum de six (6) mois à date anniversaire, envoyée par lettre recommandée avec accusé de réception.

Néanmoins chaque offre peut posséder sa propre durée qui peut être définie dans les CPS ou éventuellement dans le bon de commande. En cas de résiliation avant terme, le restant de la période à courir jusqu'au terme sera exigible et intégralement demandé au Client et ce sans préjudice des sommes que pourrait réclamer MUONA. Les parties reconnaissent qu'une telle résiliation ne pourra donner lieu à aucune indemnité de quelque nature que ce soit. Toutefois si la résiliation est du fait de MUONA, le préavis sera d'un (1) mois afin que le Client puisse trouver une solution de remplacement.

Le Client s'engage à ne plus utiliser les produits et services de MUONA à compter de la date effective de résiliation des services. Le Client s'engage à restituer les équipements de MUONA dans un délai de quinze (15) jours. Dans le cas contraire MUONA pourra continuer de facturer la prestation sans fourniture du service, et ce jusqu'à la réception des éléments.

4 OBLIGATIONS DES PARTIES

MUONA s'engage à fournir les services dans le respect des normes professionnelles applicables. MUONA a un devoir de moyens et non de résultats sauf si les CPS ou le bon de commande le spécifient. Néanmoins MUONA peut suspendre partiellement ou complètement ses services (maintenance, évolution du réseau, ordonnance de régulation, administrative ou judiciaire, d'une autorité de régulation, ou de tout organisme ayant pouvoir...).

Le Client mettra à disposition de MUONA tous moyens nécessaires au fonctionnement du service. Si le Client installe ses propres équipements, celui-ci certifie qu'ils sont conformes à la norme et les lois en vigueur. Il doit en outre veiller à ce que ses équipements soient compatibles avec l'offre délivrée par MUONA. S'il n'en a pas les capacités il peut demander à MUONA de lui fournir une liste de prérogatives techniques. En tout état de cause, seuls les matériels référencés par MUONA permettent de garantir la bonne marche des différentes offres de services.

5 INTÉGRALITÉ DU CONTRAT

Les présentes Conditions Générales de Vente et d'Abonnement, ainsi que les Conditions Particulières de Service constituent l'intégralité du contrat conclu entre les Parties et remplacent tous les contrats antérieurs ou actuels concernant les services, qu'ils soient écrits ou oraux, concluant par le Client et MUONA. Aucune renonciation, altération ou modification de l'une quelconque des clauses du contrat ne s'imposera, à moins qu'elle ne soit faite par écrit et signée par un représentant dûment autorisé de chacune des Parties.

6 CONDITIONS FINANCIÈRES – RÉVISION DES PRIX

Les factures sont émises à échoir au début de chaque mois avec paiement à réception de facture, sans escompte possible sauf si les CPS ou le bon de commande spécifient une information différente. MUONA peut modifier à tout moment les dates de facturation et les périodes de référence, sans pouvoir néanmoins modifier la périodicité de la facturation. MUONA peut adresser ses factures sous format électronique. Les factures papier envoyées par voie postale sont facturées cinq (5) euros hors taxe par mois. Les sommes facturées seront dues par le Client à la date d'établissement de la facture et payables par prélèvement. Tout paiement par chèque ou virement sera facturé cinq (5) euros hors taxe par mois.

Toute échéance entamée est due et non remboursable. Les factures émises et non réglées à terme, portent intérêt le jour suivant la date d'exigibilité des factures. Les sommes restants dues seront automatiquement

majorées d'une pénalité correspondant aux taux de refinancement ou Refi) semestriel de la Banque centrale européenne (BCE), en vigueur au 1er janvier ou au 1er juillet, majoré de 10 points, ou, si le taux défini précédemment était inférieur au taux minimum figurant à l'article L441-6 du Code de Commerce (taux d'intérêt légal multiplié par 3), application de ce dernier. Ce taux sera appliqué au montant toutes taxes comprises des sommes dues, par quinzaine indivisible. Une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros est perçue conformément à l'article D441-5 du Code de Commerce. Lorsque les frais de recouvrement exposés sont supérieurs au montant de cette indemnité forfaitaire, MUONA pourra demander une indemnisation complémentaire, sur justification. En cas de rejet de prélèvement, MUONA facturera un montant forfaitaire de 50€ HT sur la facture suivante. Un rejet non régularisé sous 30 jours entraînera à nouveau un montant forfaitaire de 100€ HT sur la facture suivante et pourra entraîner une suspension de service sans préavis. Les factures devront être réglées par prélèvement bancaire, ou par tout autre mode de paiement sur lequel les parties auront trouvé un accord.

En cas de non-paiement par le Client des sommes dues, MUONA se réserve le droit de suspendre ou résilier le service après en avoir informé le Client, par écrit au moins quarante huit (48) heures à l'avance (fax ou e-mail). Ce que le Client accepte expressément. La suspension du service entraîne par ailleurs l'exigibilité immédiate de toutes les sommes dues. En sus des indemnités de retard, toute somme, y compris l'acompte, non payée à sa date d'exigibilité produira de plein droit le paiement d'une indemnité forfaitaire de 40 euros due au titre des frais de recouvrement (Art. 441-6, I al. 12 du code de Commerce et D. 441-5 ibidem).

Chaque Partie supportera les taxes dont le paiement lui incombe au titre de la législation fiscale en vigueur au jour de la facturation. Toutes les factures dues au titre du contrat s'entendent hors TVA et nets de toute taxe applicable. Ces taxes, lorsqu'elles sont exigibles, devront être réglées par la partie débitrice en même temps que la facture, à la date d'échéance. Ces prix seront révisés automatiquement sur la base du SYNTEC par application de la formule suivante : $P = (Po \times S) / So$, dans laquelle : P = Montant révisé, Po = Montant initial, So = Valeur de l'indice SYNTEC, en vigueur à la date où le présent contrat a été établi, Si = Valeur de ce même indice pour le mois considéré.

7 PROPRIÉTÉ ET RESPONSABILITÉ DES ÉQUIPEMENTS

Les équipements achetés par le Client à MUONA sont garantis 12 mois (retour en garantie au siège social à la charge du Client), ils ne sont la propriété du Client que lorsque ceux-ci sont intégralement payés. En cas de non paiement à l'échéance, MUONA sera en droit de reprendre les équipements livrés. Par ailleurs le Client s'engage à prendre toutes mesures pour éviter leurs saisies par des tiers. Qu'ils soient achetés, loués ou mis à disposition gracieusement, le Client s'engage à ce que les équipements soient utilisés normalement, assurés ou fassent partie de son contrat d'assurance pour les dommages subis (dégâts des eaux, foudre, chocs électriques, surchauffe...).

Livraison : Les risques liés à la livraison des marchandises sont supportés par le destinataire (perte, dégradation...) Si la livraison ne peut être effectuée à cause du destinataire (absent, adresse incomplète...) MUONA facturera des frais supplémentaires pour effectuer une autre livraison.

Dans le cadre de la mise à disposition nécessaires à l'utilisation du Service, la restitution du ou des Matériel doit intervenir au plus tard un (1) mois après la résiliation du Contrat.

La non restitution d'un modem sera facturée trois-cent (300) euros hors taxe. La non restitution d'un routeur sera facturée deux-cent (200) euros hors taxe. Le matériel doit être renvoyé par le Client, à ses frais, par voie postale ou le transporteur de son choix. Le Client reste responsable du ou des matériels durant leur transport et doit souscrire à une assurance adéquate.

8 LIMITATION DE RESPONSABILITÉ

Dans l'hypothèse où la responsabilité de MUONA serait établie au titre de l'exécution d'un contrat de service, celle-ci sera limitée aux dommages matériels directs à l'exclusion de tout autre dommage, notamment, de toute perte de chiffre d'affaires, de bénéfice, de profit, ou tout autre élément. Nonobstant de toute autre stipulation qui pourrait être indiquée dans les CPS ou le bon de commande, la responsabilité totale cumulée de MUONA n'excèdera pas, pour la durée de chaque contrat de service, le montant de la dernière facture mensuelle ou rapportées au mois, adressées au Client au titre du contrat de service concerné.

Le Client assume l'entière et seule responsabilité de l'utilisation des équipements et des services mis à disposition par MUONA, et s'engage à respecter les lois et règles en vigueur. Les Parties conviennent que la responsabilité de MUONA ne pourra être mise en cause en cas de force majeure. Celle-ci inclut entre autres : les intempéries, modifications de réglementation, défaillances techniques du réseau internet ou télécom autre que les équipements de MUONA, faits de grève, guerres déclarées ou non, sabotages, vols, vandalismes, explosions, incendies, foudre, catastrophes naturelles, catastrophes sanitaires, actes de tiers autres que ceux des salariés de MUONA ou intervenants missionnés par MUONA.

9 DÉDOMMAGEMENT ET INDEMNITÉS

Chacune des Parties dédommagera l'autre Partie des pertes, dommages, ou frais de toutes espèces, y compris les honoraires d'avocat ou frais de justice, résultant d'une réclamation présentée par un tiers, réclamation résultant en tout ou partie d'une faute grave volontaire de l'autre Partie, de ses employés ou agents, ou du non-respect d'une de ses obligations prévues au contrat. Dans le cas où une Partie (la « Partie Visée ») fait l'objet d'une réclamation, elle devrait en informer immédiatement l'autre Partie, afin de la mettre en mesure d'y répondre.

Les deux Parties coopéreront à cette réponse. La Partie Visée ne sera pas dédommée si elle n'a pas respecté l'obligation d'information et de coopération. Le dédommagement maximum dû par MUONA ne pourra jamais dépasser un montant équivalent à la dernière facture payée par le Client.

10 CONFIDENTIALITÉ

10.1. Chacune des Parties s'engage à maintenir strictement confidentiels l'ensemble des plans, projets, dessins, secrets commerciaux et autres renseignements concernant l'autre Partie qui sont révélés dans le cadre de la collaboration.

10.2. Les Parties s'engagent à ne pas révéler l'existence ou le contenu du contrat et tous les documents auxquels il y est fait référence, à des tiers au Contrat, exception faite de leurs dirigeants, employés ou agents, qui ont besoin de connaître ces documents et qui se sont eux-mêmes engagés à ne pas révéler leur existence ou leur contenu.

10.3. La violation par l'une ou l'autre Partie ou par leurs dirigeants, employés ou agents, de cet engagement de confidentialité permettra à l'autre Partie de prendre les mesures d'urgence nécessaires et notamment d'engager une procédure de référé.

10.4. Nonobstant ce qui précède, il sera permis aux deux Parties de révéler l'existence et le contenu du contrat à leurs comptables et conseils juridiques pour les besoins légitimes de leurs affaires et aux tiers conformément au droit en vigueur.

10.5. Les mesures et recours décrits dans la présente clause s'ajoutent, sans les exclure, aux autres mesures et recours prévus par la loi ou l'équité.

11 RENONCIATION

Le retard ou le défaut que pourrait avoir une Partie à exiger l'exécution (forcée ou non) d'une des clauses du contrat ou à exercer l'un quelconque des recours prévus, ne constituera pas une renonciation définitive à ses droits prévus au contrat. Le contrat et chacune de ses clauses demeureront à toute époque pleinement en vigueur et produiront leurs effets, à moins que le contrat soit modifié comme conformément aux présentes.

Toute annulation de commande entraînera la facturation intégrale des Frais de Mise en Service ou tout autres frais engagés après la signature du Contrat, dans la limite des frais engagés, ainsi que l'ensemble des mensualités souscrites.

12 NOTIFICATION

Toutes les notifications de changement de service, de changement de CPS ou CGVA, de changements de tarifs seront adressées en annexe dans le même courriel que la facture de MUONA.

Chacune des Parties devra informer l'autre Partie, immédiatement et par écrit, de tout changement impactant l'exécution ou la gestion administrative du service.

13 OPPOSABILITÉ DES ÉCHANGES PAR VOIE ÉLECTRONIQUE

Conformément à l'article 1366 du Code civil, les parties reconnaissent que les courriers et/ou documents échangés par voie électronique ont la même force probante que des écrits sur support papier. Les courriers et/ou documents envoyés par MUONA par voie électronique sont par conséquent opposables au Client.

Ces courriers pourront être envoyés à l'adresse de messagerie électronique de contact renseignée par le Client au moment de la souscription du Service ou modifiée au cours du Contrat auprès du Service Clients.

La responsabilité de MUONA ne saurait être engagée si le Client n'a pas consulté les courriers et/ou documents échangés sur cette adresse de messagerie électronique.

14 DROIT APPLICABLE – RÉGLEMENT DES LITIGES

MUONA pourra librement céder, transférer, déléguer, sous-traiter ou encore aliéner tout ou partie de ses obligations, droits, titres ou intérêts en vertu des contrats de service sans autorisation du Client si les conditions contractuelles du Client demeurent respectées à l'identique. Sauf mention expresse du Client, MUONA se réserve le droit de faire figurer le nom du Client, son logo et le type de Service souscrit sur une liste de références commerciales qui pourra être communiquée au public.

Conformément à la loi informatique et liberté, Le Client bénéficie d'un droit d'accès et de rectification de ses informations. Tout différend entre les parties né de la formation, l'interprétation, l'exécution, la cessation ou la résiliation du contrat fera l'objet d'une tentative de règlement amiable. Les contrats de service seront régis et interprétés par le droit français. En cas de différend entre les Parties, compétence exclusive sera attribuée au tribunal de commerce du siège social de la société MUONA.

15 CESSIION

15.1. MUONA peut céder le présent contrat d'abonnement à une autre entreprise offrant des qualités de service similaires. Dans un tel cas, le Client en sera averti par tout moyen et le contrat se poursuivra sans autres formalités aux mêmes conditions avec l'entreprise cessionnaire.

15.2. Le Client ne peut céder le contrat d'abonnement à un tiers, sauf accord préalable et écrit de MUONA. Dans tous les cas, Le Client s'engage à régler au préalable toutes sommes dues au titre du contrat cédé.

16 PROTECTION DES DONNÉES

16.1. Les informations recueillies par MUONA dans le cadre du présent contrat sont obligatoires et font l'objet d'un traitement par MUONA ou ses prestataires. Conformément à la loi informatique, fichiers et Liberté du 6 janvier 1978 modifiée, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition aux informations le concernant.

16.2. Lesdites informations, peuvent être utilisées par MUONA dans le cadre d'opérations de marketing direct quel que soit le média utilisé pour informer le Client de ses offres et services. Si le Client ne souhaite pas recevoir de propositions émanant de MUONA, il lui suffit d'écrire à MUONA de préciser ses nom, prénom, adresse électronique et joindre une copie de sa pièce d'identité. Par l'intermédiaire de MUONA, le Client peut être également amené à recevoir des propositions d'autres entreprises sauf s'il a manifesté son opposition en écrivant à MUONA et, sous réserve de son consentement préalable exprès.

16.3. En cas d'impayé ou de déclaration irrégulière, les informations le concernant sont susceptibles d'être transmises à une société externe de recouvrement et/ou inscrites dans un fichier national des impayés, accessible aux opérateurs et aux SCS de téléphonie mobile, géré par le GIE PREVENTEL TSA N°9003 - 93588 Saint Ouen Cedex.

16.4. Annuaire universel
Dans le cadre de la mise en place de l'Annuaire Universel, le Client peut s'il le désire et s'il en a manifesté expressément et au préalable la volonté auprès de MUONA, voir figurer ses coordonnées (tels que nom, prénom, adresse, numéro de téléphone) ou celles de l'utilisateur de la ligne sur les listes des Clients et d'utilisateurs destinées à être éditées dans les annuaires papiers ou pouvant être consultées depuis Internet ou le Minitel, ou encore être communiquées au moyen de services de renseignements vocaux. Pour figurer dans l'Annuaire universel, le Client doit s'il est également l'utilisateur de la ligne :

- soit envoyer une demande au Service Client de MUONA,
- soit en faire la demande directement sur le site Internet de MUONA via le formulaire de contact. Toute demande d'inscription dans l'Annuaire Universel de l'utilisateur de la ligne, lequel serait différent du titulaire, ne peut se faire que par retour du coupon figurant dans la Fiche, dûment complété et signé par le titulaire et l'utilisateur et accompagné des pièces justificatives qui y sont demandées. Le Client peut à tout moment modifier, auprès du Service Client, le choix de parution de ses coordonnées dans les annuaires et services de renseignements.

17 ATTRIBUTION DE COMPÉTENCE

Toutes difficultés relatives à la validité, l'application ou à l'interprétation du Contrat seront soumises, à défaut d'accord amiable, au tribunal de commerce de Lyon, auquel les parties attribuent compétence territoriale, quel que soit le lieu d'exécution ou le domicile du défendeur. Cette attribution de compétence s'applique également en cas de procédure en référé, de pluralité de défendeurs ou d'appel en garantie.

CONDITIONS PARTICULIÈRES DE SERVICES FIBRE OPTIQUE

1 GÉNÉRALITÉS

Les présentes conditions particulières de service s'appliquent aux services fibre optique commercialisés et exploités par MUONA, opérateur français dans le domaine des télécommunications, déclaré auprès de l'ARCEP. Le terme « Service » désigne les services de télécommunications commercialisés par MUONA. Les conditions spécifiques propres à chaque service définissent leurs caractéristiques ainsi que les tarifs qui leur sont applicables. Le Client souscrit au service en ayant pris connaissance des spécificités techniques liées à ces offres. Le service est réservé aux professionnels

pour leurs besoins propres. La revente, location ou mise à disposition du service à des tiers sont soumises à un contrat de revente ou de partenariat.

Les présentes Conditions Particulières de Services complètent les Conditions Générales de Vente et d'Abonnement que le Client reconnaît avec reçues, lues, comprises et acceptées sans réserve.

2 DÉFINITIONS

Pour l'interprétation et l'exécution des présentes, les termes précédés d'une lettre majuscule dont la liste suit, sont définis comme il est indiqué ci-après :

- « Accès au Réseau » : désigne les infrastructures de communications électroniques appartenant à l'Opérateur reliant le point de branchement le plus proche du Site d'Extrémité et situé sur le Réseau existant à la limite de propriété du Site d'Extrémité (chambre d'adduction) ; l'Accès au Réseau est situé sur le domaine public,

- « Adduction » : désigne les infrastructures de communications électroniques appartenant au Délégitaire reliant la Chambre d'adduction et le Site d'Extrémité. L'Adduction est située sur le domaine privé,

- « Fibre Optique » : désigne le Service de Fibre Optique de la société MUONA,

- « Chambre » : désigne toute Chambre de raccordement située sur le domaine public et sur le Réseau,

- « Circuit Optique » : désigne un parcours déterminé d'une ou plusieurs paires de Fibres Optiques entre deux Points de Raccordement sur le Réseau, avec les Équipements passifs qui lui sont associés,

- « Client » : désigne exclusivement l'abonné, personne physique ou morale souscripteur d'une offre de services de communications électroniques à très haut débit en fibre optique délivrée au moyen du Réseau, ceux-ci ne doivent pas fournir de réseaux de communications électroniques ou de services de communications électroniques accessibles au public,

- « Date de Début de Service » : désigne la date de mise en service du Service,

- « Equipements » : désigne le cas échéant les équipements propres de MUONA,

- « Fibre Optique Noire » ou « FON » : désigne les câbles de fibre optique du Réseau non allumés par MUONA,

- « Heure Ouvrée » ou « HO » : désigne une heure sur les plages de 9 h 00 à 18 h 00 du lundi au vendredi, à l'exclusion des jours chômés,

- « Heure Non Ouvrée » ou « HNO » : désigne une heure en dehors des plages de 9 h 00 à 18 h 00 du lundi au vendredi, à l'exclusion des jours chômés,

- « Incident » : désigne un événement défini en Annexe

- « Locaux d'Hébergement Mutualisés » : désigne les Shelters et autres locaux techniques situés sur le Réseau et permettant d'accueillir les équipements de MUONA nécessaires pour fournir en services les Clients Finals.

- « Matériels » : désigne le cas échéant les équipements propres de MUONA,

- « Partie » ou « Parties » : désigne respectivement la personne ou les personnes qui ont signé le Bon de Commande,

- « Point de Raccordement » : désigne le raccordement de MUONA sur un point physiquement constitué par la partie terminale d'un Circuit Optique relié au Réseau par une ou plusieurs fiches ou soudures, les Points de Raccordement sont obligatoirement situés soit dans les Locaux d'Hébergement Mutualisés soit dans les POP, soit dans les Chambres,

- « POP » : désigne un Nœud de Raccordement situé sur le Réseau appartenant à MUONA ou à un autre opérateur de communications électroniques et permettant le raccordement des Usagers,

- « Réseau » : désigne le réseau de communications électroniques exploité par MUONA en vue de la fourniture du Service de communications électroniques,

- « Services » : désigne et signifie tous les Services décrits dans les Conditions Particulières ou sur le bon de commande fournis par MUONA,

- « Site d'Extrémité » : désigne le connecteur ou toute autre interface physique sur lequel MUONA fournit le Service, installé dans un local adapté.

- « Shelters » : désigne un bâtiment préfabriqué dédié à l'hébergement d'équipements télécoms,

- « Spécifications Techniques » : désigne les Spécifications Techniques auxquelles les Services devront être conformes, telles que définies en Annexes des Conditions Particulières propres au Service

En complément des définitions qui précèdent, il est de convention expresse entre les Parties que :

- les titres des articles des présentes figurent à titre indicatif uniquement et ne doivent affecter en aucune mesure l'interprétation des dispositions du corps des présentes,

- les mots, phrases et expressions définis dans un article des présentes conserveront la même signification tout au long de l'article concerné,

- dans les présentes, sauf si le contexte implique clairement le contraire, les mots indiqués au singulier incluent leur pluriel et vice-versa, la référence à un genre inclut les autres genres, la référence à une personne physique inclut les personnes morales à but lucratif comme à but non lucratif et vice-versa.

3 OBJET

Les présentes Conditions Particulières ont pour objet de régir chaque Commande du Service fibre optique passée entre les Parties. Il fixe les modalités juridiques, techniques et opérationnelles et complètent les Conditions Générales de Vente et d'Abonnement.

4 DESCRIPTION DU SERVICE

Afin de pouvoir accéder au Service, le Client doit se situer dans une des Zones de couverture. Le Service est proposé sous réserve d'éligibilité et de compatibilité technique. Le Client doit s'assurer de la compatibilité de chacun de ses terminaux et/ou de ses équipements.

Le Service fibre optique est un service de transport de bande passante Ethernet à très haut débit sur support Fibre Optique.

Chaque demande de Service d'un Client fera l'objet d'une analyse technique, réalisée en amont de la souscription du Bon de Commande relatif audit Service. Toute demande d'architecture spécifique exprimée par le Client fera l'objet d'une facturation supplémentaire.

Le prix du Service est indiqué sous réserve d'une infrastructure existante disponible entre l'équipement opérateur et le local technique du site du Client. L'accès au service comprend la pose d'un câble de moins de 100 mètres et d'une hauteur inférieure à 3,5 mètres en domaine privé. Il ne comprend pas la réparation ou la création de conduites. En cas de travaux de génie civil, des frais d'accès au réseau supplémentaires et/ou d'adduction pourront être demandés. Les travaux suivants demeurent à la charge du Client : mise à disposition de locaux conformes au bon fonctionnement du matériel actif (2U disponibles dans la baie et 2 prises électriques 230 volts disponibles dans la baie) et mise à disposition des fourreaux en partie privative.

Le client s'engage également à mettre à disposition un chemin de câble continu et conforme et indiquera aux équipes intervenant sur site les différents points de passages et fourreaux. En cas de manquement, il sera laissé au client un délai de quatre (4) semaines pour construire ou réparer les éléments manquants ou défectueux de ce cheminement. Un devis sera également établi par la société Muona SAS pour la réalisation de ces travaux si le client ne souhaite pas gérer les travaux requis.

En cas de non mise en conformité du cheminement ainsi que de l'hébergement du matériel opérateur selon les dispositions décrites dans cet article dans un délai de quatre (4) semaines après la notification de la non conformité par les équipes Muona SAS, ou de ses sous traitants, des frais d'études d'un montant maximal de 500 euros en Zone 1 et 1700 euros en Zone 2 pourront être facturés au client à l'annulation de la commande.

5 TRAVAUX, INSTALLATION DES ÉQUIPEMENTS ET MATÉRIELS

Chaque Commande précise les travaux et prestations à la charge du Client. Le Client assume, vis-à-vis de MUONA, la responsabilité exclusive et intégrale des travaux de maintenance réalisés par son sous-traitant, ainsi que les conséquences des désordres ou dommages éventuels qu'il viendrait à causer.

6.1 TRAVAUX ET MATÉRIELS DE MUONA

L'ensemble des travaux de raccordement et de mise en service réalisés, ainsi que de tous les Matériels installés, que ces derniers soient mis en place sur le domaine public ou le domaine privé, sont réputés être la propriété de MUONA ou de ses Partenaires.

Le cas échéant, le Client devra faciliter l'obtention des droits de passage afférents aux Matériels de l'installateur sur le domaine privé où est situé un Point de Raccordement/Site d'Extrémité. MUONA ne prend pas en charge la fourniture d'éléments actifs du réseau local du Client, en dehors du modem et du routeur, ni la conception de l'architecture des installations du Client Final.

6.2 TRAVAUX ET ÉQUIPEMENTS DU CLIENT

Il incombe exclusivement au Client de se procurer à ses frais les équipements, logiciels et installations non inclus dans l'offre de Service indiquée dans la Commande.

Il lui importe de se procurer à ses frais des équipements compatibles avec les Services et équipements fournis par MUONA et le Délégataire, ces derniers ne pouvant encourir aucune responsabilité en cas de non fonctionnement des Services en raison d'une incompatibilité des équipements du Client.

Il appartient au Client de s'assurer de cette compatibilité avant la souscription d'un Service. De plus, le Client est entièrement responsable de l'installation, de l'exploitation et de la maintenance de ses équipements et logiciels. Le Client s'engage à ce que ses équipements s'interrompent, n'interfèrent, ni ne perturbent les Services acheminés via le Réseau de MUONA ou ne portent

atteinte à la confidentialité des communications acheminées via ce Réseau, ni ne causent aucun préjudice à MUONA ou à tout autre Client de MUONA ou tout autre utilisateur du réseau.

Le Client assume la charge des opérations de maintenance de ses Équipements. Il réalise ces opérations de maintenance directement, ou par l'intermédiaire de sociétés sous-traitantes. En ce dernier cas, il lui appartient d'une part, d'informer MUONA de l'identité du (ou des) sous-traitant(s) et, d'autre part, de s'assurer que ce(s) dernier(s) respecte(nt) strictement les procédures et/ou instructions fournies le cas échéant. En aucun cas, ces derniers ne doivent avoir accès au Réseau de MUONA.

6 MISE À DISPOSITION DU SERVICE

La procédure de mise à disposition de chaque Service est décrite en Annexes. Cette procédure permet de déterminer la Date de Début de Service.

7 PÉNALITÉS FORFAITAIRES

En cas de dépassement de la GTR définie à l'Annexe 3.3, le Client est en droit de demander à MUONA une pénalité forfaitaire de 25% de la redevance mensuelle du Service souscrit par heure de retard. Ces pénalités sont plafonnées à la valeur du montant de la dernière redevance mensuelle du Service souscrit.

Cette pénalité fera l'objet de l'émission d'un avoir à la demande du Client et sera imputée MUONA sur la première facture émise postérieurement à la date à laquelle la pénalité est due.

8 MODIFICATION DU SERVICE

Les demandes de modification d'un Service feront l'objet d'une Commande modificative sous réserve du respect de la procédure de souscription de chaque Service. Il est toutefois précisé que :

- le Client ne peut pas demander une réduction du débit et/ou de la qualité du ou des Services souscrit(s) pendant la période d'engagement ferme et initial s'y rapportant,

- une augmentation du débit et/ou de la qualité du Service précédemment fourni réengage le Client sur la même durée d'engagement initiale.

- une demande de déménagement du Service sera soumise à l'acceptation de la part de MUONA et se fera sous réserve d'éligibilité et de compatibilité technique. Le déménagement ne pourra se faire, le cas échéant que dans une zone de couverture. L'impossibilité d'effectuer le déménagement du Service n'est en aucun cas un motif légitime de résiliation du Service.

9 MAINTENANCE

MUONA se réserve le droit de couper le réseau en dehors des heures et jours ouvrables et de préférence la nuit pour des opérations de maintenance profonde, dans la limite d'une durée maximale de 4 heures. Le Client accepte par avance ces éventualités.

MUONA ne pourra être tenu responsable des interventions effectuées par les délégataires sur les réseaux fibre optique en dehors des heures ouvrées.

10 LES OBLIGATIONS CONTRACTUELLES

10.1 OBLIGATIONS DE MUONA

MUONA s'engage à mettre en œuvre les moyens techniques nécessaires au bon fonctionnement du service, mais ne peut être responsable des prestations dépendant d'autres opérateurs. MUONA s'engage à une garantie de moyen et non de résultat ainsi qu'à apporter toute la compétence et le soin nécessaires à la fourniture des services et à mettre en œuvre toutes les dispositions nécessaires afin d'assurer de manière permanente et continue l'exploitation du réseau.

10.2 OBLIGATIONS DU CLIENT

Le Client ne doit en aucun cas :
- accéder ou intervenir sur le Réseau,
- débrancher ou couper l'alimentation des équipements de MUONA lorsqu'ils y ont accès,
- modifier le câblage des cartes lorsqu'ils y ont accès,
- modifier la configuration des équipements présents dans les Locaux d'Hébergement Mutualisés, POP, ou Chambres ou tous locaux du Réseau lorsqu'ils y ont accès.

Le Client utilise le ou les Services fournis par le MUONA de manière conforme aux dispositions du présent Contrat dans le strict respect des règles nationales et communautaires qui lui sont applicables, il ne doit pas utiliser les Services fournis, à d'autres fins que celles prévues au Contrat.

Le Client est responsable de l'utilisation qu'il fait du ou des Services et garantit que l'utilisation qui est faite du ou des Services est strictement conforme aux règles nationales et communautaires en vigueur, de telle sorte que MUONA ne soit pas inquiété à ce sujet.

Le Client respecte l'ensemble des procédures et instructions émises par MUONA. Tout manquement du Client à l'une de ces obligations entraînera la résiliation de plein droit de la Commande et ce, aux torts exclusifs du Client dans les conditions définies dans les Conditions Générales de Vente et d'Abonnement.

11 ANNEXES

Les présentes conditions particulières se composent des présentes et des Annexes susvisées :

- Annexe 1: Travaux de raccordement et de mise en service
- Annexe 2: Livraison du Service fibre optique sur le site du Client
- Annexe 3 : Niveaux de service

ANNEXE 1 : TRAVAUX DE RACCORDEMENT ET DE MISE EN SERVICE

Au titre de la présente Commande, MUONA réalisera les travaux suivants :

- Fourniture et pose d'un tiroir optique dans la baie du Client
- Fourniture et pose d'une Fibre Optique dans l'infrastructure du Client
- Réalisation des travaux de raccordement entre la chambre et le tiroir optique
- Test de réflectométrie de la Fibre Optique
- Fourniture et pose d'un CPE (point de livraison du Service)
- Mise en service du Service.

Les travaux suivants demeurent à la charge du Client :
- Mise à disposition de locaux conformes au bon fonctionnement du matériel actif (emplacement baie, courant électrique) comme indiqué dans l'Article 4.
- Mise à disposition des fourreaux en partie privative.

ANNEXE 2 : LIVRAISON DU SERVICE FIBRE OPTIQUE SUR LE SITE DU CLIENT

2.1. ARCHITECTURE DU SERVICE FIBRE OPTIQUE

Le Service permet à MUONA de transporter les trames Ethernet de type « Ethernet II » et « IEEE 802.3 » entre deux ou entre plusieurs Sites Clients. L'Équipement d'Extrémité du Réseau effectue un contrôle de la conformité des trames sur les champs «Mac@Destination», «Length/Type», «FCS», et s'il y a lieu sur les champs du «VLAN tag».

Les trames et les paquets non conformes et/ou dépassant le débit Ethernet souscrit pour le Service sont supprimés.

2.2. LIVRAISON DU SERVICE FIBRE OPTIQUE

La livraison des trames sur l'interface client de l'Équipement d'Extrémité MUONA se fera selon la norme Ethernet II sans champs VLAN.

2.3. CARACTÉRISTIQUES DU SERVICE FIBRE OPTIQUE

a) Encapsulation

Les trames sont livrées sans tag VLAN. Le Service fibre optique n'est pas transparent aux trames de contrôle de protocoles Ethernet (ex : STP, RSTP, MSTP, LACP, CDP, VTP, PVST, PVST+, RPVST, PAGP, etc.). Les adresses Mac multicast, tel que « 01:00:0C:CD:CD:00 » et « 01:80:C2:00:00:08 » sont filtrées.

b) Contrôle d'accès

Un contrôle d'accès sur l'interface de l'équipement d'Extrémité du Délégataire limite à un maximum de 1000 adresses MAC le nombre d'adresses apprises par Site Client.

c) Trafic non IP

MUONA peut utiliser un protocole non-IP, à condition que ce soit un protocole supporté sur un trafic Ethernet.

d) MTU

La taille maximale de transmission [MTU] Ethernet est de 1548 octets.

e) QoS

Le marquage CoS 802.1p ne sera pas supporté sur le réseau MUONA, une valeur par défaut sera attribuée automatiquement. Le marquage IP DSCP/Prec ne sera pas maintenu sur le réseau de MUONA.

ANNEXE 3 - NIVEAU DE SERVICE

1. Définitions

« Anomalie », « Défaut », ou « Incident » désignent le dysfonctionnement d'un Service par rapport à ses Spécifications Techniques, inhérent au Service et imputable à MUONA.

« GTR » : Garantie de Temps de Rétablissement des Services.

« Taux de disponibilité du Service » : ratio de temps de fonctionnement nominal du Service sur une période d'un an exprimé en pourcentage.

2. Niveaux de Service fibre optique

Les niveaux de Service correspondent à un engagement de niveau de service au travers de différents paramètres mesurables et permettant d'exprimer la performance d'un service. Ci-dessous les niveaux de Service de MUONA :

- GTI 24 HO (heures ouvrées) : Garantie de temps

d'intervention en vingt-quatre heures. Elle couvre les horaires de 8h00 à 18h00, du lundi au vendredi.

- GTR 24 HO (heures ouvrées) : Garantie de temps de rétablissement de service en un jour ouvré. Elle couvre les horaires de 8h00 à 18h00, du lundi au vendredi.

- GTR 4 HO (heures ouvrées) : Garantie de temps de rétablissement de service en quatre heures (Elle couvre les horaires de 8h00 à 18h00, du lundi au vendredi).

Le niveau de service sera celui mentionné sur le bon de commande associé à la souscription du Service.

Le niveau de Service est assuré sur chaque Site desservi, selon les paliers décrits ci-après :

- Incident Critique : dysfonctionnements qui unitairement ou cumulés engendrent une perte totale du service. MUONA est alors tenu de respecter une GTR de 1 jour ouvré sur les incidents critiques;

- Incident Majeur : dysfonctionnements qui unitairement ou cumulés engendrent une perte partielle du service ou dégradent de manière importante le service ;

- Incident Mineur : tout autre incident ne dégradant pas de manière importante le Service souscrit ou dont l'impact n'est pas significatif dans la période d'occurrence ;

Les événements ne pouvant constituer un incident sont les suivants :

- L'absence de communication par le Client des informations demandées par MUONA à des fins de rétablissement du ou des Service(s) souscrit(s).

- Travaux planifiés.

- Force majeure, telle que définie dans le Contrat

- Fait ou omission des employés du Client ou d'employés de tierces parties, de contractants ou d'agents qui se trouvent hors du contrôle de MUONA.

- Demande du Client à MUONA d'effectuer un test, à la suite duquel MUONA ne trouve pas d'erreur.

- Demande de modification d'un Service, conformément au Contrat.

- Suspension du Service par MUONA, conformément au Contrat.

- Panne des équipements et /ou applications appartenant au Client.

- Manquements du Client à donner à MUONA un accès à ses équipements, ou à toute partie du Service lorsque MUONA le lui demande à des fins de rétablissement du Service.

- Fonctionnement du Service par le Client non conforme au Contrat, ainsi qu'aux normes et règles techniques en vigueur.

- Panne ou défaillance dont l'origine est le fait du Client, de son personnel, de ses agents ou sous-traitants.

3. Temps de rétablissement effectif

Le temps de rétablissement effectif du Service est calculé selon la formule suivante :

$$T = Fh - Dh - Gh$$

Où :

· T = Temps de rétablissement effectif, ou durée de l'Incident

· Dh = Début horodatage Incident, c'est-à-dire l'heure d'ouverture du ticket d'Incident auprès du service client

· Fh = Fin Horodatage Incident, c'est-à-dire l'heure de fin de l'Incident indiqué dans le ticket d'Incident

· Gh = Gel horodatage, c'est-à-dire le cumul du temps d'attente suivants :

> Temps de réponse du Client lors de la procédure de gestion d'Incident.

> Heures non ouvrées

> Cas de force majeure

4. Signalement d'incident

Le signalement d'un incident ne peut s'effectuer que par l'ouverture d'un ticket d'incident par le Client en envoyant un email à hotline@muona.com

Avant de signaler un Incident à MUONA, le Client s'engage à s'assurer qu'il ne provient pas de ses équipements. Dans le cas où l'Incident provient de ses équipements, le Client fait son affaire de remédier à la situation.

Le Client s'engage à contacter MUONA dès le constat de l'incident.

En cas d'intervention de MUONA sur un incident provenant des équipements du Client ou pour tout déplacement d'un technicien à tort, MUONA se réserve le droit de facturer au Client six-cent cinquante (650) euros hors-taxe et le cas échéant les frais engagés par MUONA.

Le Signalement doit permettre d'identifier le Client, ainsi que la date et l'heure d'apparition de l'Incident, le ou les Service(s) impactés par l'Incident, la nature de l'Incident.

Afin de confirmer l'Incident, MUONA délivre un ticket d'Incident. L'heure de réception de la demande du

Client marque l'ouverture du ticket d'Incident et par conséquent constitue le point de départ du calcul de la durée d'un Incident.

L'incident prend fin lorsque la disponibilité est rétablie, après vérification avec le Client. Le ticket est alors clôturé.

Le MUONA informe le Client que le Service est de nouveau disponible, par téléphone ou par courrier électronique valant rapport d'Incident. Le Client sera réputé avoir été informé de la disponibilité du Service, si le MUONA n'est pas parvenu à contacter le Client par téléphone.

MUONA ne peut en aucun cas être tenu responsable du Service après le point de terminaison du réseau, du poste ou de l'équipement IP installé dans le Site d'Extrémité, ou de toute perte de Service due à une utilisation non-conforme du trafic par le Client.

CONDITIONS PARTICULIÈRES DE SERVICES DATA MOBILE

1 GÉNÉRALITÉS

Les présentes conditions particulières de service s'appliquent aux services mobile commercialisés et exploités par MUONA, opérateur français dans le domaine des télécommunications, déclaré auprès de l'ARCEP. Le terme « Service » désigne les services de télécommunications commercialisés par MUONA. Les conditions spécifiques propres à chaque service définissent leurs caractéristiques ainsi que les tarifs qui leurs sont applicables. Le Client souscrit au service en ayant pris connaissance des spécificités techniques liées à ces offres. Le service est réservé aux professionnels pour leurs besoins propres. La revente, location ou mise à disposition du service à des tiers sont soumises à un contrat de revente ou de partenariat.

Les présentes Conditions Particulières de Services complètent les Conditions Générales de Vente et d'Abonnement que le Client reconnaît avec reçues, lues, comprises et acceptées sans réserve.

2 DÉFINITIONS

- « Carte » : désigne un circuit intégré destiné à stocker en toute sécurité le numéro international d'identité d'abonné mobile (MSI) et la clé correspondante, qui sont utilisés pour identifier et authentifier les abonnés sur les appareils de téléphonie mobile. Elle peut être également appelée « SIM », « Micro SIM » et « Nano SIM ».

- « Client » : désigne exclusivement l'abonné, personne physique ou morale souscripteur d'une offre de services de communications électroniques à très haut débit en fibre optique délivrée au moyen du Réseau, ceux-ci ne doivent pas fournir de réseaux de communications électroniques ou de services de communications électroniques accessibles au public,

- « Communications » : désigne indifféremment les communications voix et/ou de données (data).

- « Date de Début de Service » : désigne la date de mise en service du Service,

- « Equipements » : désigne le cas échéant les équipements propres de MUONA,

- « Matériels » : désigne le cas échéant les équipements propres de MUONA,

- « Réseau » : désigne le réseau de communications électroniques exploité par MUONA en vue de la fourniture du Service de communications électroniques,

- « Services » : désigne et signifie tous les Services décrits dans les Conditions Particulières ou sur le bon de commande fournis par MUONA,

- « Terminal » : désigne un téléphone IP et/ou un Matériel mis sur le marché conformément à la réglementation en vigueur et pouvant recevoir une Carte en vue de permettre la fourniture du Service concerné.

3 OBJET

Les présentes Conditions Particulières ont pour objet de régir chaque Commande du Service mobile passée entre les Parties. Il fixe les modalités juridiques, techniques et opérationnelles et complètent les Conditions Générales de Vente et d'Abonnement.

4 PRODUITS ET SERVICES

Afin de pouvoir accéder au Service, le Client doit se situer dans une des Zones de couverture. Le Service est proposé sous réserve d'éligibilité et de compatibilité technique. Le Client doit s'assurer de la compatibilité de chacun de ses terminaux et/ou de ses équipements.

Le Service Data Mobile de MUONA donne accès depuis un réseau mobile et une Carte SIM à un Service Internet Mobile permettant l'accès à internet.

5 CARTE(S) SIM

5.1. La carte SIM remise au Client reste la propriété insaisissable, inaliénable et incessible de MUONA, qui se

réserve la faculté de la faire remplacer pour des raisons de sécurité, d'évolution technique ou d'amélioration du service proposé au Client. Elle est matériellement et juridiquement indépendante des équipements conçus pour l'accueillir. Le Client s'interdit en conséquence de concéder sur la carte SIM un quelconque droit à titre onéreux ou gratuit et s'engage à la restituer à l'issue du contrat à MUONA. Le Client s'interdit également de détruire, de dégrader ou de dupliquer la carte SIM remise par MUONA. L'utilisation de la carte SIM par le Client doit demeurer strictement personnelle et privée et ne doit pas avoir pour effet ou pour objet la commercialisation de ladite carte. Ainsi, le Client s'interdit d'une manière générale tout comportement frauduleux et ne correspondant pas à une utilisation normale de la carte SIM et des services correspondants, notamment

- Permettre à des tiers d'utiliser la carte SIM ou les services correspondants moyennant une contrepartie financière ;

- L'utilisation de la carte SIM ou les services correspondants, à titre gratuit ou onéreux, à des fins de modification de l'acheminement d'un service de télécommunication sur un réseau de télécommunication ou de mise en relation ;

- L'utilisation de la carte SIM ou les services correspondants dans le cadre de boîtiers radio, en émission ou en réception ;

- L'utilisation de la carte SIM ou les services correspondants aux fins de voix sur IP ;

- L'utilisation ininterrompue de la carte SIM ou les services correspondants, et ce quelque soit le procédé automatique ou manuel utilisé ;

- L'utilisation de la carte SIM ou les services correspondants aux fins d'envoi en masse de communications et ce quelque soit le procédé automatique ou manuel utilisé.

5.2. Le Client, en sa qualité de gardien de la carte SIM, est seul responsable de l'utilisation, conforme à son usage, et de la conservation de la carte SIM et ce, quel que soit le terminal utilisé.

5.3. La carte SIM ne peut être utilisée que sur des terminaux agréés selon la réglementation en vigueur.

5.4. Le Client reçoit lors de la remise de la carte SIM un code par défaut (PIN) qui permet de protéger l'utilisation de sa carte. Le Client peut modifier ce code à tout moment pour le rendre confidentiel. Ce code est indispensable pour accéder au réseau, à moins que le Client souhaite le désactiver. Ce code doit rester secret. La responsabilité de MUONA ne peut être engagée en cas de divulgation par le Client de son code PIN.

5.5. La carte SIM a une durée d'utilisation conseillée de deux ans à compter de sa mise en service. A l'issue de cette période, MUONA effectuera le remplacement de la carte si le Client le demande. Il est toujours procédé, dans la limite des stocks disponibles, au remplacement gracieux de toute carte SIM seulement si celle-ci est reconnue défectueuse par MUONA. Dans tout autre cas, le remplacement de la carte SIM est facturée trente-neuf (39) euros hors taxe.

6 QUALITÉ DE SERVICE

6.1 Les connexions GPRS/EDGE/3G/3G+/4G sont disponibles en France métropolitaine dans les zones couvertes par les opérateurs avec lesquels MUONA travaille.

6.2. Les débits maximum théoriques connus des réseaux mobiles et des technologies GPRS/EDGE/3G/3G+/4G ne font l'objet d'aucun engagement.

Le débit des réseaux 3G/3G+ et 4G/4G+ varie en fonction des capacités et de l'état des réseaux (nombre d'utilisateurs raccordés simultanément à l'antenne réseau), des spécificités techniques du Matériel du Client, de la situation géographique du Client lors de la connexion au réseau mobile. Dans ces conditions, MUONA n'est pas en mesure de s'engager sur un niveau de débit garanti, en particulier pour l'accès aux services d'Internet mobile.

Certaines zones couvertes par le réseau 3G/3G+ et 4G/4G+ peuvent ne pas l'être de manière continue et peuvent subir des perturbations. En cas d'indisponibilité du réseau 3G/3G+/4G/4G+, les communications passent sur le réseau GPRS/EDGE des opérateurs avec lesquels travaille MUONA et l'accès aux services exclusivement sur le réseau 3G ou 4G est interrompu.

Le Client déclare connaître l'état du réseau du Service et accepte que la qualité de service varie en fonction de la densité du réseau, 4G+, 4G, 3G+, 3G ou EDGE, des opérateurs avec lesquels MUONA travaille et décharge ainsi MUONA de toute responsabilité à ce titre.

7 SUSPENSION DU SERVICE

MUONA 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, ou utilisation du Service dans des conditions non conformes à celles définies dans le Contrat. La suspension du Service ne peut intervenir que dans un délai de dix (10) jours à compter d'une mise en

demeure par lettre recommandée avec accusé de réception restée sans effet. Toutefois, si le Client ne respecte pas ses obligations concernant les limites et interdictions portant sur le Service et les droits de propriété intellectuelle, la suspension pourra être immédiate, mais MUONA en informera immédiatement le Client ou, si possible, avant que la suspension intervienne.

- 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 GSM ou perturber la fourniture des services de l'Opérateur GSM à ses clients. La suspension sera alors immédiate et sera suivie d'une notification officielle envoyée par lettre recommandée avec accusé de réception.

- L'Opérateur GSM ou MUONA 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 GSM ou de MUONA est suspendue par les autorités publiques. La suspension intervient dans les délais compatibles avec la demande des autorités publiques après information du Client.

- Le Client est exclusivement responsable vis-à-vis des Clients de tout dommage résultant d'une suspension du Service prévue par le Contrat.

8 ASSISTANCE

MUONA met à la disposition du Client un Service Client en cas de dysfonctionnement éventuel de l'ensemble « carte SIM, réseau » afin de diagnostiquer son origine et en cas de blocage éventuel de la carte SIM, d'y apporter dans les meilleurs délais un remède.

9 TERMINAUX

9.1. Le Client s'engage à ne pas acquérir ou louer de matériel radioélectrique (mobiles et périphériques) non agréé pour les réseaux de radiotéléphonie numérique GSM/GPRS/UMTS par les autorités compétentes en la matière. Il est responsable des conséquences de l'utilisation d'un matériel non agréé.

9.2. Le Client est tenu de se conformer aux règles de confidentialité et de bon usage du service stipulées notamment au Code des Postes et Communications électroniques.

9.3. Le Client respecte les prescriptions transmises par MUONA en application des normes techniques imposées par les autorités compétentes en la matière qui concernent les modifications techniques éventuelles à apporter à son mobile et/ou au périphérique utilisé.

10 PERTE OU VOL

10.1. Le Client doit immédiatement déclarer la perte ou le vol de la carte SIM :

- en envoyant un email à hotline@muona.com.

- et en le confirmant par lettre à MUONA, accompagnée d'une copie de sa pièce d'identité et du Kbis de la société. En cas de contestation, la déclaration sera réputée avoir été effectuée à la date de la réception de la lettre par MUONA. MUONA, qui effectue une vérification sommaire de l'identité du Client, ne saurait être tenue pour responsable des conséquences d'une déclaration qui n'aurait pas du titulaire de la carte.

10.2. Dès réception de la déclaration de perte ou de vol dans les conditions décrites à l'article 10.1., MUONA procède aux formalités de suspension temporaire de la ligne. Le Client est dispensé du paiement des communications passées après l'accomplissement par MUONA des formalités de suspension, mais reste tenu au paiement des frais d'abonnement et de service. Toute suspension est facturée cinq (5) euros hors taxe au Client.

10.3. MUONA tient à la disposition du Client, aux conditions tarifaires en vigueur, une nouvelle carte SIM et procède à l'activation de la nouvelle carte. Le Client supporte les frais de suspension et de rétablissement aux conditions tarifaires en vigueur.

11 LIMITATIONS DE RESPONSABILITÉS DE MUONA

11.1. MUONA ne saurait voir sa responsabilité engagée à l'égard du Client :

- en cas de suspension totale ou partielle ou de retrait des autorisations d'exploiter ou de commercialiser des services GSM, données aux opérateurs ;
- en cas d'utilisation du service par une personne non autorisée ;
- en cas de divulgation par le Client du code PIN de sa carte SIM ;
- en cas d'utilisation frauduleuse, excessive ou abusive du service et/ou de la carte SIM par le Client ;
- en cas d'utilisation excessive des services en France ou à l'étranger.

11.2. MUONA ne saurait voir non plus sa responsabilité engagée à l'égard du Client en cas de dysfonctionnement total ou partiel du service résultant du comportement du Client ou d'un événement indépendant de la volonté de MUONA et empêchant l'exécution du contrat dans les conditions normales et attendues.

11.3. MUONA ne peut être tenue responsable :

- de perturbations causées par des travaux d'entretien, de renforcement, de réaménagement ou d'extension des réseaux des opérateurs avec lesquels elle travaille, ainsi qu'en cas de force majeure au sens décrit dans les Conditions Générales de Vente et d'abonnement qui ont été remises au Client ;

- des aléas de propagation des ondes électromagnétiques, de la cessation de la licence d'exploitation du Service sur décision de l'autorité publique ou d'un cas fortuit ;
- des prestations et des équipements fournis par l'opérateur de données, ou par tout prestataire informatique choisi par le Client dans la mise en œuvre de services officiels ;
- des prestations rendues par des prestataires de services indépendants, auxquelles le Client peut avoir accès. Toute réclamation ou action concernant ces services doit être dirigée directement à l'encontre des prestataires les ayant rendus ;
- d'une mauvaise utilisation et dysfonctionnement du réseau Internet ;
- de virus informatiques transmis par le réseau Internet, des services accessibles par Internet. MUONA n'exerce aucun contrôle, de quelque forme que ce soit, sur le contenu, la nature ou les caractéristiques des données transportées et/ou qui pourraient transiter par l'intermédiaire du Service ainsi qu'en cas d'une utilisation de ces dernières non conforme aux présentes ;
- d'une interruption du Service due à un fait indépendant de sa volonté comme par exemple la perturbation des transmissions radio-téléphoniques en raison des conditions atmosphériques, d'aléas dans la propagation des ondes ou de présence des utilisateurs en dehors des zones de couverture ;
- d'une utilisation du Service par le Client hors de son cadre professionnel ;
- des demandes de modification par le Client des droits d'accès aux services pour ses utilisateurs ;
- du contenu et 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 connectés au réseau Internet ;
- des incompatibilités techniques du réseau avec la solution de sécurité d'accès à l'intranet souscrite par le Client auprès d'un fournisseur de services.

12 OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉ DU CLIENT

12.1 Obligations du Client :

Le Client s'engage à utiliser le Service conformément à l'usage pour lequel il a été défini et commercialisé. Tout détournement ou abus d'usage est interdit et pourra entraîner la suspension immédiate et sans préavis du Service par MUONA.

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 MUONA à son encontre dès lors qu'il n'a pas fait opposition dans les conditions prévues dans les Conditions Générales de Vente et d'Abonnement.

Le Client s'engage à retourner à ses frais à MUONA toute Carte défectueuse. Le Client ne peut en aucun cas louer, céder ou transmettre à un tiers à titre onéreux ou gratuit, sous quelque forme que ce soit, le bénéfice du présent Service sans l'accord préalable et écrit de MUONA.

Le Client déclare accepter les caractéristiques et les limites de l'Internet, et notamment, reconnaître qu'il a une parfaite connaissance de la nature d'Internet, et en particulier de ses performances techniques et des temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer des informations.

Lorsqu'il donne accès à ses propres données et/ou logiciels via Internet, il lui appartient de prendre toutes les mesures appropriées de façon à en maintenir la disponibilité, l'intégrité et la confidentialité, en particulier en les protégeant de la contamination par d'éventuels virus. Le Client s'engage à utiliser raisonnablement le Service et s'interdit toute utilisation contraire aux lois et règlements en vigueur. Le Client s'engage notamment à ne pas utiliser (ou autoriser/ permettre à un tiers d'utiliser) le Service pour transmettre ou 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 menaçant, choquant, diffamatoire ou porteraient atteinte à des engagements de confidentialité ou violeraient des droits de propriété ; et 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 MUONA ou à d'autres utilisateurs d'Internet.

12.2 Limitations d'usages :

Le Client reconnaît et accepte, lors de la souscription au Service, les conditions d'utilisation suivantes :
- L'usage des technologies de type voix sur IP, modem, Peer-to-Peer, streaming vidéo et newsgroup sont interdits sauf disposition contraire précisée sur le Bon de commande ;

- Afin de permettre notamment à tous les clients d'accéder au réseau dans des conditions optimales, dans le cadre du Service, le Client et ses utilisateurs s'engagent à adopter un comportement « raisonnable » dans la limite du godel data précisé sur le Bon de commande. Au-delà, MUONA se réserve le droit de limiter le débit ou de suspendre le Service jusqu'à la prochaine facture.

12.3 Interdictions d'usages :

Le Client et ses utilisateurs s'interdisent toute utilisation frauduleuse du Service, telle que notamment :

- l'utilisation des communications illimitées à des fins commerciales (revente des communications illimitées...) ;
- l'utilisation à titre gratuit ou onéreux d'une telle offre de service en tant que passerelle de réacheminement de trafic sauf accord exprès de MUONA ;

En cas d'utilisation frauduleuse et/ou de non-respect d'un comportement raisonnable, MUONA pourra suspendre puis résilier, de plein droit, le Service, conformément aux dispositions prévues dans les Conditions Générales de Vente et d'Abonnement ;

12.4 Responsabilités du Client :

Le Client est seul responsable, quel que soit le Forfait souscrit :

- de l'usage qu'il fait des informations obtenues ;
- du choix des serveurs et banques de données qu'il consulte et des questions qu'il formule ;
- du non-respect des consignes d'utilisation et de toute manipulation présentant un caractère anormal ;
- de l'usage des données qu'il consulte, interroge et transfère sur Internet.

13 LIVRAISON

Les livraisons des Cartes SIM, et des Matériels le cas échéant, sont effectuées en fonction des disponibilités et dans l'ordre d'arrivée des commandes. MUONA est autorisé à procéder à des livraisons de façon globale ou partielle.

MUONA effectuera la livraison dans un délai de trente (30) jours ouvrés à compter de la validation de la commande par le Service Client. Cela s'entend sous réserve de la disponibilité de la carte SIM et le cas échéant des Matériels commandés. Le respect dudit délai de livraison est fonction des possibilités de transport de MUONA. La livraison ne pourra intervenir si le Client n'est pas à jour de ses obligations vis-à-vis de MUONA.

La livraison est effectuée à l'adresse indiquée par le Client. Le Client s'engage à réceptionner sa commande sous huit (8) jours après réception de l'avis de mise à disposition. Passé ce délai, si la livraison nous est retournée, une nouvelle livraison sera effectuée à la charge du Client.

L'acceptation de la livraison vaut acceptation de la Carte SIM et des Matériels le cas échéant. Avec l'acceptation de la livraison, le Client reconnaît que la Carte SIM et des Matériels sont conformes à sa commande et exempts de tous vices en l'absence de réserves précises émises par écrit au moment de la livraison.

Tout retour de la Carte SIM et des Matériels le cas échéant est soumis à l'accord préalable exprès de MUONA. Tout retour effectué sans l'accord de MUONA exclura l'application du paragraphe suivant.

En cas de vice apparent ou de non-conformité de la Carte SIM et des Matériels le cas échéant, dûment constaté par MUONA, le Client pourra obtenir, après accord exprès des parties, le remplacement gratuit, sous réserve de disponibilité.

14 GARANTIES

14.1 GARANTIES LÉGALES

Conformément à l'article 1641 et suivants du Code Civil, le Matériel neuf éventuellement livré dans le cadre du Service est garanti contre tout vice caché de fabrication.

14.2 RÉPARATION

Sauf mention spécifique sur le Bon de commande, la durée de la garantie contractuelle du Matériel neuf éventuellement livré dans le cadre du Service est de un (1) an à compter de sa date de livraison.

MUONA se réserve le droit de refuser l'exécution de la garantie tant que le Client n'est pas à jour de ses obligations vis-à-vis de MUONA.

Ne sont pas inclus dans la garantie contractuelle :
- les conséquences des modifications et/ou transferts des installations ;

- les conséquences des modifications et/ou transformations dans les caractéristiques des appareils, même celles effectuées à la demande de MUONA ;
- les incidents consécutifs à une mauvaise utilisation du Matériel ou du Service ;

- les travaux électriques extérieurs au Matériel ;

- l'entretien courant incombant à l'utilisateur ;

- l'entretien d'accessoires, d'adjonctions ou de tous autres dispositifs non fournis par MUONA ;

- la réparation de dégâts résultant de défauts de fabrication d'équipements non fournis par MUONA ainsi que ceux résultant d'un accident de transport, d'une chute du Matériel, d'une défaillance de l'alimentation électrique, de causes autres que celles découlant de l'utilisation normale, ainsi que les dégâts occasionnés par des surtensions électroniques (foudre, EDF...), dégâts causés par l'eau, inondations, etc. ;

- la réparation de dégâts ou de modifications réalisées par des personnes autres que celles autorisées par MUONA ;

- le Matériel dont le type et/ou le numéro de série est rendu non identifiable ;

- le vol ou la perte ;

- les défauts et détériorations provoqués par l'usure naturelle ou par un accident extérieur (montage erroné, entretien défectueux, utilisation anormale...) ou encore par une modification du matériel non prévue ni spécifiée par MUONA ;

- la détérioration physique du Matériel sans lien avec le fonctionnement normal de ce dernier ;

- la détérioration électrique ou rayonnante (foudre, par exemple) ayant une origine quelconque extérieure au

Matériel:

- le défaut d'exploitation lié aux anomalies de fonctionnement des divers réseaux extérieurs au Matériel;

Le Client fera parvenir, à ses frais et à ses risques, le Matériel endommagé à l'adresse indiquée par MUONA. La réparation, la modification ou le remplacement d'une pièce pendant la période de garantie ne sauraient avoir pour effet de prolonger la garantie du Matériel. Le Client ne pourra prétendre à aucune indemnisation et renonce à mettre en cause la responsabilité de MUONA du fait de l'indisponibilité du Matériel durant les phases de dysfonctionnement et de réparation.

15 COOPÉRATIONS AVEC LES AUTORITÉS PUBLIQUES

MUONA coopérera, conformément à la loi, avec les autorités qui effectueraient des vérifications en relation avec des contenus et/ou services accessibles via le réseau téléphonique ou avec des activités illégales exercées par un quelconque utilisateur du Service. La responsabilité de MUONA ne saurait être engagée en cas de communication d'éléments en sa possession sur toute demande faite, par réquisition judiciaire, par les autorités judiciaires, policières ou administratives.

16 DÉPÔT DE GARANTIE

16.1. MUONA se réserve le droit de demander au Client, lors de la conclusion du contrat de services ou à tout moment au cours de son exécution, et notamment en cas de retard ou d'incident de paiement, le versement d'un dépôt de garantie, l'engagement d'une caution ou le paiement de la facture. Le dépôt de garantie n'est pas producteur d'intérêts.

16.2. MUONA peut, sans préavis, utiliser le dépôt de garantie afin de faire face à tous coûts, pertes ou responsabilités encourus consécutivement à un manquement aux obligations stipulées aux présentes conditions de services par le Client.

16.3. La restitution du dépôt de garantie ou la décharge de la caution interviennent au maximum 1 mois après la résiliation du contrat de services, sous réserve du règlement par le Client de l'intégralité des sommes restant dues à MUONA.

16.4. Un dépôt de garantie pourra aussi être facturé au client dans le cadre du prêt de matériel. La restitution du dépôt de garantie est subordonnée au renvoi par le client du matériel prêt par Muona. Le renvoi du matériel s'effectue aux frais du Client par le biais du transporteur de son choix. Le matériel doit être restitué en parfait état, dans sa boîte d'origine et avec tous ses câbles et accessoires d'origine. Chaque élément manquant sera facturé 20 (vingt) euros hors-taxe. La dégradation du matériel entraînera la non restitution du dépôt de garanti.

17 INFORMATIONS RELATIVES AUX RADIOFRÉQUENCES ET A LA SANTE

Par précaution, les autorités sanitaires comme l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) le recommandent de limiter son exposition aux champs électromagnétiques émis par les Equipements mobiles. Afin de veiller à la sécurité et à la santé des utilisateurs du Service, il est recommandé au Client de communiquer aux utilisateurs de prendre connaissance des règles de sécurité liées à l'utilisation d'un Equipement mobile sur : www.who.int/fr www.anses.fr www.radiofrequences.gouv.fr

18 CAS PARTICULIER FORFAITS BOX 4G

Les dispositions de cet article s'ajoutent à celles précédemment énoncées.

Les forfaits Box 4G sont disponibles en France Métropolitaine et exclusivement utilisables à l'adresse postale mentionnée et validée lors de la souscription du Contrat. Le Client doit se situer dans une commune éligible, disposer d'une couverture 4G suffisante à l'adresse postale mentionnée sur le bon de commande et disposer d'un équipement vendu ou mis à disposition par Muona. En cas d'utilisation ailleurs qu'à l'adresse postale indiquée par le Client sur le bon de commande, le Service pourra être suspendu puis réilier après relance email de Muona.

En cas d'absence de couverture 4G, le Client est basculé sur une autre couverture (ex : 2G ou 3G).

S'agissant d'un accès exclusif à internet, les dispositions relatives à la portabilité et aux annuelles ne s'appliquent pas.

Au titre du prêt du matériel, un dépôt de garanti sera facturé au client sur sa première facture. Cette somme sera restituée à la fin du contrat selon les dispositions prévues à l'article 16.4.

Concernant le décompte des consommations incluses dans le forfait, les consommations Internet sont décomptées par Ko (1 024Ko = 1Mo). Les consommations

hors fait sont décomptées par Mo et facturées 0.005 euros hors-taxe par Mo.

Concernant l'option forfait évolutif, le changement de forfait s'effectue dès le premier Mo consommé au-delà du forfait souscrit à la commande par le Client. Une fois ce palier atteint, facturation automatique au prix du forfait supérieur.

19 CAS PARTICULIER DU SERVICE BACK-UP 4G

18.1 Usages

L'usage des cartes SIMs fournies est réservé au secours d'une liaison primaire en situation de coupure d'accès total souscrite auprès de la société Muona SAS et dans la limite de la consommation du nombre de gigas octets souscrits. Tout autre usage ou abus sera facturé au giga octet consommé majoré par un coefficient multiplicateur de 5.

Au delà du forfait de giga octets souscrit les consommations seront facturées dix-neuf (19) euros hors taxe le Go consommé.

Le déclenchement du secours 4G/LTE suspend les pénalités applicables de la garantie de temps de rétablissement souscrite de la liaison primaire.

Le service de secours par réseau mobile est fourni avec une garantie de moyen et non de résultat. La société Muona SAS ne pourra être tenue responsable en cas de mauvaise réception des signaux radios par le modem de données mobile, de même dans l'éventualité où le routeur opérant la liaison primaire n'activerait pas automatiquement l'usage liaison de secours en cas de coupure ou de dégradation du lien primaire.

18.2 Incompatibilités :

Les usages suivants ne sont pas compatibles avec le Service Back-Up 4G :

- les appels émis ou reçus sur les lignes téléphoniques classiques ou par Internet (voix sur IP -VoIP-) ;
- les services d'IP fixe, de réseau privé VPN ;
- les usages de streaming et newsgroups.

CONDITIONS PARTICULIÈRES DE SERVICES VOIP

1 GÉNÉRALITÉS

Les présentes conditions particulières de service s'appliquent aux services commercialisés et exploités par MUONA, opérateur français dans le domaine des télécommunications, déclaré auprès de l'ARCEP. Le terme « service » désigne les services de télécommunications ainsi que les produits commercialisés par MUONA. Les conditions spécifiques propres à chaque service définissent leurs caractéristiques ainsi que les tarifs qui leur sont applicables. Le Client souscrit au service en ayant pris connaissance des spécificités techniques liées à ces offres. Le service est réservé aux professionnels pour leurs besoins propres. La revente, location ou mise à disposition du service à des tiers sont soumises à un contrat de revente ou de partenariat.

Les présentes Conditions Particulières de Services complètent les Conditions Générales de Vente et d'Abonnement que le Client reconnaît avec reçues, lues, comprises et acceptées sans réserve.

2 PRODUITS ET SERVICES

L'accès au service de téléphonie sur le réseau internet est subordonné à ce que le Client dispose d'un accès internet. Le service est destiné aux entreprises dans le cadre d'un usage conversationnel et personnel et en dehors des professionnels des télécommunications : opérateurs, téléboutiques, téléprospection, phoning, centre d'appels, cartes prépayées, services vocaux.

Les forfaits illimités sont réservés à un usage individuel et ne peuvent pas être mutualisés sur plusieurs numéros. Pour recevoir ses appels, le Client bénéficie d'un numéro de téléphone français du type 01/02/03/04/05/08/09, joignable depuis l'étranger en composant le format international +33 (0)1/2/3/4/5/8/9. Pour le suffixe 08 tous les numéros ne sont pas joignables depuis l'étranger. MUONA peut également attribuer des numéros internationaux propres à chaque pays, sous réserve de couverture.

Pour les forfaits illimités : appels illimités depuis le fixe vers tous les fixes (appels vers des services de téléphonie en 01, 02, 03, 04, 05 et 09) et mobiles (appels vers des services de téléphonie en 06 et 07) en France Métropolitaine ; hors numéros spéciaux, hors services internet, hors numéros IP à tarification spécifique et dans la limite de 150 destinataires différents par mois de facturation.

Le client garantit MUONA d'une utilisation appropriée et non abusive de l'offre. MUONA se réserve le droit d'exclure certains numéros géographiques ou non-géographiques si l'usage qui en est fait est abusif et inapproprié. MUONA se réserve le droit de suspendre puis de réilier le Service en cas d'utilisation inappropriée.

3 TARIFS ET PAIEMENT

3.1 Le Client s'engage à payer MUONA en rémunération des services fournis.

3.2. Les frais de mise en service (FMS) et/ou frais d'activation de service (FAS) et d'abonnement sont à la charge du Client.

3.3. Chaque début de mois calendaire, le Client aura à sa disposition ses détails de télécommunication sur demande auprès de MUONA.

4 ENGAGEMENTS MUONA

4.1. MUONA s'engage à mettre en œuvre les moyens techniques nécessaires au bon fonctionnement du service, mais ne peut être responsable des prestations dépendant d'autres opérateurs.

4.2. MUONA s'engage à une garantie de moyen et non de résultat ainsi qu'à apporter toute la compétence et le soin nécessaires à la fourniture des services et à mettre en œuvre toutes les dispositions nécessaires afin d'assurer de manière permanente et continue l'exploitation du réseau.

4.3. La responsabilité de MUONA ne saurait être engagée, notamment, sans que cela soit exhaustif :

- en cas de mauvaise utilisation par le Client et/ou ses correspondants, des services,
- en cas de non-respect des procédures d'installation ou d'utilisation du matériel, et notamment en cas d'utilisation par le Client ou son correspondant de matériel incompatible avec le fonctionnement du service ou susceptible d'en perturber le fonctionnement,
- en cas de divulgation, par tous moyens, du ou des codes d'accès aux services à une tierce personne non autorisée,
- en cas de dysfonctionnement total ou partiel du service résultant de perturbations ou d'interruptions des moyens de télécommunications gérés par des opérateurs auxquels est connectée MUONA,
- en cas d'aléas de propagation d'ondes électromagnétiques qui peuvent entraîner des perturbations ou des indisponibilités locales,
- en cas de dommages indirects subit par le Client du fait d'un mauvais fonctionnement des services, tels que notamment toute perte d'exploitation, tout préjudice commercial, financier ou moral,
- en cas de 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,
- en cas de restriction à la fourniture des services ou de cessation du droit d'exploitation des réseaux décidés par l'autorité publique.
- en cas de forces majeures telles que les intempéries exceptionnelles, les catastrophes naturelles, les incendies, les inondations, la foudre, les surtensions électriques, les attentats, le cas de grèves et les restrictions légales ou réglementaires à la fourniture de services de télécommunications, et tout autre événement de force majeure ou cas fortuit au sens de l'article 1148 du Code Civil.

5 GARANTIES ET RENONCIATION

5.1. MUONA se réserve le droit de demander au Client, lors de la conclusion du contrat de services ou à tout moment au cours de son exécution, et notamment en cas de retard ou d'incident de paiement, le versement d'un dépôt de garantie, l'engagement d'une caution ou le paiement de la facture. Le dépôt de garantie n'est pas producteur d'intérêts.

5.2. MUONA peut, sans préavis, utiliser le dépôt de garantie afin de faire face à tous coûts, pertes ou responsabilités encourus consécutivement à un manquement aux obligations stipulées aux présentes conditions de services par le Client.

5.3. La restitution du dépôt de garantie ou la décharge de la caution interviennent au maximum 1 mois après la résiliation du contrat de services, sous réserve du règlement par le Client de l'intégralité des sommes restant dues à MUONA.

6 MAINTENANCE PRÉVENTIVE

MUONA se réserve le droit de couper le réseau en dehors des jours ouvrables et de préférence la nuit pour des opérations de maintenance profonde, dans la limite d'une durée maximale de 4 heures. Le Client accepte par avance ces éventualités.

MUONA ne pourra être tenu responsable des interventions effectuée par les délégataires sur les réseaux fibre optique en dehors des heures ouvrées.

7 INDEMNITÉS SUR LA DISPONIBILITÉ DE SERVICE

Les indemnités sur l'indisponibilité du service sont globales et forfaitaires et réparent le préjudice du Client, elles excluent, de ce fait, toute demande de dommages-intérêts du Client à MUONA à ce titre et ne sont applicables qu'une fois par mois. Le calcul du délai et de la prise en charge démarre à partir de l'heure et la date d'obtention d'un « ticket incident » auprès de notre service client accessible par e-mail à hotline@muona.com. Le taux de disponibilité garantie des services de téléphonie IP MUONA est supérieur à 99,90 %. En cas de non atteinte de ce taux de disponibilité, une pénalité sous forme d'avoir défini comme un pourcentage du montant hors taxes des frais fixes payables au titre du service sans prise en compte des consommations téléphoniques du Client. Ce référentiel sera appelé «facture mensuelle de référence». Celle-ci est calculée sur la moyenne mensuelle des 3 derniers mois calendaires écoulés est définie suivant la

méthode de calcul ci-dessous :

- Taux de Disponibilité : de 99,90% à 99,50% : Indemnité pour indisponibilité de 6% du montant de la « facture mensuelle de référence »

- Taux de Disponibilité de 99,49% à 97,00% : Indemnité pour indisponibilité de 12% du montant de la « facture mensuelle de référence »

- Taux de Disponibilité inférieur à 97,00% : Indemnité pour indisponibilité de 24% du montant de la « facture mensuelle de référence »

Calcul du Taux : Taux de disponibilité (%) = ((Période de référence – Temps cumulé d’indisponibilité) : (Période de référence)) X100

La période de référence est l’année, et débute le premier jour de l’accès au service. Ces pénalités s’appliquent si les liens internet sont fournis par MUONA et ne s’appliquent pas aux offres ne disposant pas de liens de secours. Il est entendu par indisponibilité du service une coupure franche et continue du service de plus de 5 minutes.

8 INDEMNITÉS SUR LA GARANTIE DE TEMPS DE RÉTABLISSEMENT

Le Client doit avoir souscrit au service. Les indemnités sur les garanties de temps de rétablissement (GTR) sont globales et forfaitaires et réparent le préjudice du Client, elles excluent, de ce fait, toute demande de dommages-intérêts du Client à MUONA à ce titre et ne sont applicables qu’une fois par mois. Le calcul du délai et de la prise en charge démarre à partir de l’heure et la date d’obtention d’un « ticket incident » auprès de notre client accessible par e-mail.

Les indemnités pour non respect de la garantie du temps de rétablissement du service sont définies par liaison et non par canal, elles sont cumulables avec l’indemnité sur la disponibilité du service et sont les suivantes :

- Remise en service jusqu’à 60 mn après le délai de la GTR garantie 1% du montant de la « facture mensuelle de référence »

- Remise en service + de 60 mn à 120 mn après le délai de la GTR garantie: 1,5% du montant de la « facture mensuelle de référence »

- Remise en service + de 120 mn à 240 mn après le délai de la GTR garantie : 2% du montant de la « facture mensuelle de référence »

- Remise en service + de 240 mn à 480 mn après le délai de la GTR garantie : 2,5% du montant de la « facture mensuelle de référence »

- Remise en service + de 480 mn après le délai de la GTR garantie : 3% du montant de la « facture mensuelle de référence »

Ces tranches sont cumulables. Ces pénalités s’appliquent si les liens internet supportant le Service de téléphonie sont fournis par MUONA et ne s’appliquent pas aux offres ne disposant pas de liens de secours. Le temps d’indisponibilité est calculé hors cas de force majeure et maintenance préventive du réseau, hors incident du fait du Client, hors défaut d’énergie sur le site du Client, hors incident provenant d’un élément extérieur au réseau de télécommunications sous la responsabilité de MUONA, ou impossibilité d’intervention sur le site du Client, et à l’exclusion des heures comprises entre dix-huit (18) heures et huit (8) heures, en cas d’intervention nécessaire sur un point haut extérieur du réseau et à l’exclusion d’intervention nécessitant une demande d’autorisation spécifique auprès d’un tiers.

9 PRE-REQUIS DU RÉSEAU LOCAL

Lors de la mise en service de fonctionnalités de voix sur IP, le réseau local (LAN) est utilisé pour le transport classique des données et des services téléphoniques. Pour assurer un niveau de qualité de service optimal, chaque site doit néanmoins disposer d’infrastructures de câblage interne et de réseau local répondant à certains critères, les pré-requis techniques au niveau du réseau local sont les suivants :

9.1 Réseau Local

Les locaux destinés à être équipés doivent disposer d’un réseau informatique de type Ethernet avec au minimum une prise informatique par utilisateur. Le réseau local en place doit disposer à minima d’un câblage certifié de catégorie 5 et de connecteurs 100BaseT (soit un débit théorique de 100 Mbit/s).

9.2 Equipements actifs

Les équipements actifs du réseau local doivent être de type « switch » pour éviter les goulots d’étranglement. Pour du matériel actif mutualisé voix / data, MUONA recommande de disposer d’équipement intégrant la gestion de la qualité de service et de VLAN (802.1p, 802.1q). Dans le cas d’une architecture avec plusieurs éléments actifs, ceux-ci devront de préférence être reliés par des liaisons de type Gigabit sur le réseau local.

9.3 Alimentation électrique des téléphones

Certains téléphones proposés en Voix sur IP sont compatibles avec le standard POE (Power Over Ethernet) et peuvent donc être alimentés par la prise réseau. Dans cette configuration, il est possible de s’affranchir d’une

alimentation électrique externe et donc de simplifier les installations. Cela implique néanmoins la mise en place d’un matériel actif fournissant ce type de service c’est-à-dire un Switch POE sur lequel devront être connectées les prises à usage téléphonique. MUONA ne sera nullement engagée sur sa qualité de service ou sur la remise en cause de la facturation de ce service si ces pré-requis n’étaient pas respectés.

CACHET ET SIGNATURE DU CLIENT :

(Précédé de la mention Lu et approuvé, bon pour accord)

Fait à _____,

Le _____