



SAS A2Cnet Pro
3, rue de la Liberté
87120 EYMOUTIERS
Tel. 05 55 57 55 58
Siret : 510 598 337 00010
RCS Limoges
info@a2cnet.fr

Conditions générales service Téléphonie A2CNET PRO

Les présentes conditions générales régissent l'abonnement téléphonique souscrit par l'abonné, dès l'origine ou par avenant.

ARTICLE 1 : OBJET

Les présentes conditions spécifiques ont pour objet de définir les conditions techniques et financières des offres de téléphonie de la société A2C'NET PRO. Toute utilisation du Service est subordonnée au respect des présentes conditions contractuelles par le Client.

ARTICLE 2 : FOURNITURE DU SERVICE

2.1 : Description du Service

- Le Service consiste en l'acheminement des communications téléphoniques, locales, nationales ou internationales, depuis ou en direction d'un service de téléphonie A2C'NET PRO

L'utilisation du Service est soumise préalablement à la souscription d'une offre téléphonique.

Le Service permet d'émettre des appels à destination d'une liste préétablie de pays. A2C'NET PRO se réserve la possibilité de modifier tout ou partie de cette liste pour ajouter de nouvelles destinations. Dans l'hypothèse de la suspension d'une destination, A2C'NET PRO en informera ses clients par une communication sur le site <http://www.a2cnet.fr> et/ou par l'envoi d'un courriel à l'adresse renseignée par le Client lors de la création de son compte Client.

Le Client choisit l'offre correspondant le mieux à ses besoins parmi la liste d'offres proposées par A2C'NET PRO.

Le Service donne accès aux appels d'urgence, les informations du titulaire du service sont alors transmises aux services d'urgence ainsi que l'adresse de facturation renseignée pour permettre la géo localisation de l'appel.

Toutefois, A2C'NET PRO rappelle que l'appel sera transmis au centre d'appel compétent dans la zone géographique correspondant à l'adresse indiquée par le Client dans son interface de gestion.

Les appels à destination des numéros A2C'NET PRO sont soumis à la seule grille tarifaire de l'opérateur de l'appelant.

2.2 Numéro de téléphone

Le Client peut choisir un ou plusieurs numéros de téléphone pour utiliser le Service.

Les numéros de téléphone français sont exclusivement réservés aux utilisateurs résidant en France métropolitaine selon pièces justificatives.

Conformément à la réglementation, ce numéro ne peut être ni cédé, ni vendu, ni faire l'objet d'un droit de propriété intellectuelle.

Ce numéro ne peut être considéré comme définitivement attribué au Client, A2C'NET PRO pouvant être contraint de modifier le numéro notamment à la suite d'une décision rendue par l'ARCEP dans le cadre de la gestion du plan de numérotation.

Le Client peut perdre son numéro de téléphone dans les hypothèses suivantes : déménagement hors zone...

Lors des appels sortants, le numéro du Client est par défaut affiché sur le terminal destinataire de l'appel. Le Client a la possibilité de masquer l'affichage de son numéro de téléphone lors d'appels sortants.

ARTICLE 3 : CONDITIONS D'ACCÈS

Avant la souscription du Service, il appartient au Client de vérifier qu'il dispose notamment des moyens techniques permettant l'utilisation normale du Service dont notamment une connexion Haut-Débit.

Recommandations de A2C'NET PRO

- A2C'NET PRO recommande une connexion disposant au minimum d'une capacité de 512 kbits/s en réception et de 128kbits/s en émission qui permet d'effectuer cinq appels simultanés.

- Il appartient au Client de prendre des dispositions pour favoriser le trafic de la voix, de manière à limiter les risques d'altération de la qualité du service de téléphonie lors de l'utilisation de sa connexion notamment pour naviguer sur le réseau Internet, consultation de sites, téléchargement de fichiers ...

Le Client doit veiller à ne pas utiliser d'applications nécessitant une forte consommation de bande passante telles que téléchargements, logiciels Peer-to-Peer...

ARTICLE 4 : MODALITES DE SOUSCRIPTION

Pour souscrire au Service, il appartient au Client de se renvoyer à la société A2C'Net Pro, son bulletin d'inscription à l'offre Téléphonie ou son bulletin d'inscription à l'offre WiFimax avec les options Téléphonies dument cochées.

Pour toute souscription d'un service de téléphonie, A2C'NET PRO demande au Client de lui adresser par voie postale une liste de documents justificatifs de son identité, de son lieu de résidence et de sa domiciliation bancaire permettant l'ouverture de sa ligne. A défaut de réception de ces documents, le service pourra être inactif ou limité.

ARTICLE 5 : OBLIGATIONS DU CLIENT

Le Client s'engage à disposer du pouvoir, de l'autorité et de la capacité nécessaires à la conclusion et à l'exécution des obligations prévues aux présentes.

Le Client s'engage à communiquer et à justifier à A2C'NET PRO ses coordonnées, lieu de résidence et informations bancaires exactes ainsi qu'à procéder à leur mise à jour régulièrement.

Il appartient au Client de transmettre des informations valides permettant son identification.

Il s'engage à communiquer les documents à jour dès que nécessaire (déménagement, changement de domiciliation bancaire...).

Le Client s'engage à utiliser le Service conformément aux dispositions législatives et réglementaires en vigueur.

Le Client est seul responsable des appels effectués depuis le Service. Tout appel réalisé depuis le Service lui sera facturé conformément à l'offre souscrite.

Le Client reconnaît qu'A2C'NET PRO peut être amenée à lui transmettre des recommandations techniques visant à améliorer la qualité du Service et/ou sa sécurité et s'engage à ce titre à se connecter régulièrement à son service de messagerie électronique.

Le Client reconnaît qu'A2C'NET PRO peut être amenée, dans le but d'améliorer la qualité du Service, à effectuer des interventions techniques sur ses infrastructures susceptibles d'altérer le bon fonctionnement du Service ou de le suspendre pour une durée limitée. A2C'NET PRO se bornera à communiquer préalablement par l'intermédiaire de l'ensemble des moyens de communication dont elle dispose, les modalités de l'interruption du Service ainsi que la durée estimée de la coupure du service.

Le Client s'engage à utiliser des équipements de télécommunication conformes à la réglementation en vigueur, et à utiliser le Service conformément aux dispositions du présente Contrat.

Le Client s'engage notamment à ne pas utiliser le Service pour des tentatives d'escroqueries téléphoniques, méthodes de prospection abusive sans consentement préalable ou pour toute

utilisation portant atteinte à l'ordre public ou aux bonnes mœurs et à vérifier la conformité et la légalité de l'utilisation du Service dans le pays de réception du Service.

L'utilisation de robots en tous genres est strictement prohibée et entraînera la suspension immédiate et sans préavis du service souscrit par le Client.

Le Client qui a la qualité de consommateur, s'engage à utiliser le service en bon père de famille au sens des dispositions du code civil mais également de la jurisprudence actuelle. Toute consommation manifestement abusive du service entraînera la possibilité pour A2C'NET PRO de limiter ou de suspendre tout ou partie du Service.

En cas d'utilisation considérée comme abusive, A2C'NET PRO se réserve le droit de suspendre le Service du Client. Dans la mesure du possible, A2C'NET PRO l'avertira que l'utilisation du Service fait l'objet d'une utilisation non-conforme ou manifestement abusive. A2C'NET PRO informera le Client de la situation et l'invitera, le cas échéant, à vérifier l'adéquation de l'offre souscrite avec ses besoins.

De façon générale, toute utilisation non conforme aux présentes entraînera la possibilité pour A2C'NET PRO de suspendre le Service.

Le Client s'interdit toute opération de "spoofing" qui consiste à transmettre un autre numéro de téléphone comme numéro appelant en lieu et place du véritable numéro de téléphone utilisé pour réaliser la communication.

Le Client reconnaît le droit d'A2C'NET PRO de limiter tout ou partie du Service lorsque celui-ci ne respecte pas les présentes conditions particulières.

ARTICLE 6 : RESPONSABILITE DU CLIENT

Le Client supportera seul les conséquences du défaut de fonctionnement du Service consécutif à toute utilisation, par les membres de son personnel ou par toute personne auquel le Client aura donné accès au Service. De même, le Client supporte seul les conséquences de la perte ou le vol du ou des mots de passe transmis par A2C'NET PRO dans le cadre du Service, une présomption d'utilisation porte à ce titre sur le Client.

Le Client est responsable de toute modification apportée à la configuration définie par A2C'NET PRO ainsi que des conséquences éventuelles de celle-ci.

Il appartient au Client de signaler à A2C'NET PRO tout incident technique rencontré lors de l'utilisation du.

L'usage du Service implique l'utilisation de logiciels protégés par le droit de la propriété intellectuelle et propriété d'A2C'NET PRO.

ARTICLE 7 : OBLIGATIONS D'A2C'NET PRO

Les obligations souscrites par A2C'NET PRO sont des obligations de moyen.

A2C'NET PRO 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.

Le Client reconnaît avoir conscience de l'intervention d'autres opérateurs dans le cheminement des appels.

ARTICLE 8 : RESPONSABILITE D'A2C'NET PRO

La responsabilité d'A2C'NET PRO ne pourra être recherchée en cas de :

- Faute, négligence, omission ou défaillance du Client, non-respect des conseils donnés
- Fait imprévisible et insurmontable d'un tiers au contrat
- Événement ou incident indépendant de la volonté d'A2C'NET PRO
- Détérioration de l'application,
- Mauvaise utilisation des terminaux par le Client ou par ses préposés,
- Intervention d'un tiers non autorisé par le Client.
- Difficulté incombant au fournisseur d'accès Internet du Client ou aux relations contractuelles entre le Client et ledit fournisseur.
- Acheminement de la communication liée à d'autres opérateurs de télécommunications.
- Perturbations météorologiques.

La responsabilité d'A2C'NET PRO ne saurait être engagée en raison de la nature ou du contenu des messages ou des informations acheminées par le réseau, ou de toute intervention de tiers, ou encore de tout événement lié à la non-conformité de l'installation électrique du client, de tout câblage ou réseau wifi.

A2C'NET PRO ne garantit pas que le Service fonctionnera sans aucune discontinuité. En cas de défaillance du Service, A2C'NET PRO notifiera au Client la défaillance en cause, en l'informant de sa nature et fera ses meilleurs efforts pour remédier à cette défaillance.

En raison de la grande technicité de la conversion des messages de répondeur au format électronique et de leur transmission par courriel, A2C'NET PRO n'est tenue que d'une obligation de moyen en ce qui concerne l'acheminement des messages sur la boîte de messagerie du Client.

En aucun cas, en présence d'un Client professionnel, à l'exclusion de ceux susceptibles d'être considérés comme consommateurs au sens du Code de la Consommation, A2C'NET PRO ne pourra être tenue responsable des préjudices indirects, c'est à dire tous ceux qui ne résultent pas directement et exclusivement de la défaillance partielle ou totale du Service fourni par A2C'NET PRO, tels que préjudice commercial, perte de commandes, atteinte à l'image de marque, trouble commercial quelconque, perte de bénéfices ou de Clients (par exemple, divulgation inopportune d'informations confidentielles les concernant par suite de défectuosité ou de piratage du système), pour lesquels le Client sera son propre assureur ou pourra contracter les assurances appropriées.

Toute action dirigée contre le Client par un tiers constitue un préjudice indirect et par conséquent, n'ouvre pas droit à réparation. En tout état de cause, le montant des dommages intérêts qui pourraient être mis à la charge de A2C'NET PRO, si sa responsabilité était engagée, sera limité au montant des sommes effectivement versées par le Client à A2C'NET PRO pour la période considérée ou facturées au Client par A2C'NET PRO ou au montant des sommes correspondant au prix de la prestation, pour la part du Service pour laquelle la responsabilité de A2C'NET PRO a été retenue. Sera pris en considération le montant le plus faible de ces sommes.

Pour des raisons liées à la sécurité des réseaux et à la qualité des services, A2C'NET PRO informe le Client qu'elle pourrait être amenée à surveiller le Service. Elle s'engage, le cas échéant, à respecter en toute hypothèse le droit à la vie privée des personnes concernées.

ARTICLE 9 : FORCE MAJEURE

La responsabilité d'A2C'NET PRO ne sera pas engagée pour tout cas de Force Majeure tel que reconnu par la jurisprudence, et notamment :

Si l'exécution du contrat, ou de toute obligation incombant à A2C'NET PRO au titre des présentes, se trouvait empêchée, limitée ou perturbée du fait d'incendie, explosion, défaillance des réseaux de transmission, effondrement des installations, épidémie, tremblement de terre, inondation, panne d'électricité, guerre, embargo, loi, injonction, demande ou exigence de tout gouvernement, grève, boycott, ou autre circonstance hors du contrôle raisonnable de A2C'NET PRO, alors A2C'NET PRO, sera dispensée de l'exécution de ses obligations dans la limite de cet empêchement, limitation ou perturbation, et le Client sera de la même manière dispensé de l'exécution de ses obligations dans la mesure où les obligations de cette partie sont relatives à l'exécution ainsi empêchée, limitée ou dérangée, sous réserve que la partie ainsi affectée fasse ses meilleurs efforts pour éviter ou pallier de telles causes d'inexécution et que les deux parties procèdent avec promptitude dès lors que de telles causes auront cessé ou été supprimées.

ARTICLE 10 : ANNUAIRE

Conformément aux dispositions réglementaires en vigueur, A2C'NET PRO est tenue de mettre à disposition de toute société éditrice d'un service d'annuaire ou de renseignements téléphoniques, les informations relatives aux utilisateurs du Service.

Il appartient au Client de contacter A2C'Pro pour rectifier ou supprimer les informations le concernant.

Le Client peut toutefois s'opposer en contactant par téléphone A2C'Pro, à ce que ses informations personnelles (numéros de téléphone + coordonnées) soient publiées par ces sociétés. Ces informations seront utilisées, conformément à la loi, pour déterminer le routage des appels d'urgence vers le centre d'appels le plus proche.

ARTICLE 11 : ASSISTANCE

A2C'NET PRO met à la disposition du Client un support technique :

- par téléphone aux numéros de téléphone : 05 55 57 55 58

Le Client peut signaler tout incident technique par cet intermédiaire.

ARTICLE 12 : FACTURATION

12.1 Frais de mise en service

La souscription d'un service téléphonie impose le paiement de frais de mise en service correspondant à l'activation de la ligne et du numéro de téléphone.

12.2 Mode de facturation

Une offre forfaitaire consiste au paiement d'un montant déterminé correspondant à une consommation mensuelle prédéfinie exprimée en Heures. Tout appel supplémentaire effectué à l'issue de la consommation du forfait horaire, et/ou à destination de numéros spéciaux, et/ou à destinations de pays non compris dans le forfait du Client sera facturé hors forfait.

Dans le cas d'une offre à la seconde ou forfaitaire, le décompte est effectué à la seconde.

ARTICLE 13 : TARIF, PAIEMENT ET DELAI DE PAIEMENT ET DE RENOUELEMENT

13.1. Tarif

Les prix des services fournis par A2C'NET PRO au titre du contrat de prestations de services de A2C'NET PRO font l'objet de plusieurs tarifs établis en fonction de la nature des prestations fournies. Les tarifs en vigueur sont disponibles sur demande auprès d' A2C'NET PRO, 3 rue de la liberté, 87120 EYMOUTIERS.

Les abonnements et prestations proposés sont mentionnés dans le bon de commande ; ils s'entendent toutes taxes comprises et sont payables en euros, d'avance lors de l'enregistrement du bulletin d'inscription.

A2C'NET PRO se réserve la faculté de modifier ses prix à tout moment, sous réserve d'en informer le Client par courrier électronique ou par un avertissement en ligne sur le site www.a2cnet.fr, au moins un mois à l'avance si les nouveaux tarifs sont moins favorables au Client.

Les modifications de tarifs seront applicables à tous les contrats et notamment à ceux en cours d'exécution. A2C'NET PRO se réserve le droit de répercuter, sans délai, toute nouvelle taxe réglementaire, administrative ou légale ou toute augmentation de taux des taxes existantes.

La grille tarifaire pour les destinations géographiques non comprises dans les forfaits, ainsi que les tarifs correspondants au forfait à la seconde sont susceptibles d'être modifiés à tout moment, ceux-ci étant soumis à la tarification d'opérateurs tiers.

13.2. Modalités de Paiement

Les abonnements payés d'avance sont garantis pour la période concernée.

Le paiement doit être fait :

- soit par chèque,
- soit par prélèvement automatique (sous réserve de prélèvement sur un compte bancaire situé en France et que le Client ait transmis l'ensemble des documents requis).

Le Service du Client sera strictement limité aux forfaits fixes et mobiles souscrits lors de la commande ainsi qu'aux destinations correspondantes. aucun autre paiement ne sera accepté ou validé (ni mandat Cash, ni paiement Swift...), autre que ceux cités précédemment.

13.3. Renouvellement

Le contrat souscrit par le Client est automatiquement renouvelé pour une durée d'un an à compter de la date d'expiration de la période initialement souscrite, le paiement est automatiquement effectué sur la carte ou le compte bancaires du Client,

Le Client peut toutefois demander le non renouvellement de son abonnement à l'offre téléphonique par téléphone ou courrier avec accusé de réception. Le service sélectionné ne sera pas renouvelé à l'issue de la période en cours d'exécution au moment de la demande formulée par le Client.

13.4. Conséquences d'un retard de paiement

Tout défaut de paiement ou impayé (annulation du paiement par carte, défaut de provision et/ou rejet par notre banque suite à un paiement par prélèvement, par renouvellement automatique ou par chèque...) sera considéré comme un retard de paiement.

De convention expresse et sauf report sollicité à temps et accordé par A2C'NET PRO de manière particulière et écrite, le défaut total ou partiel de paiement à l'échéance de toute somme due au titre du contrat entraînera de plein droit et sans mise en demeure préalable :

- L'exigibilité immédiate de toutes les sommes restant dues par le Client au titre du contrat, quel que soit le mode de règlement prévu.
- L'encaissement du dépôt de garantie versé par le Client dans le cadre de l'augmentation de sa limite de consommation ainsi que la résiliation immédiate du contrat en cours ;
- La possibilité de suspendre ou de résilier, si bon semble à A2C'NET PRO, l'exécution de toute commande en cours jusqu'au paiement complet des sommes dues par le Client ;
- La suspension de toutes les prestations en cours, quelle que soit leur nature, sans préjudice pour A2C'NET PRO d'user de la faculté de résiliation du contrat stipulée à l'article RESILIATION.

Tout désaccord concernant la facturation et la nature du Service devra être exprimé par courrier électronique ou postal à destination du support A2C'NET PRO dans un délai d'un mois.

Dans l'hypothèse où des frais seraient exposés par A2C'NET PRO, cette dernière en informera le Client et lui communiquera les justificatifs et la facture correspondant. Le Client pourra alors régler la somme due par chèque en euros.

13.5 Délai de prescription

En application du Code des Postes et Communications Electroniques, le délai de prescription des créances est de 1 an. Ce délai est interrompu par l'envoi d'un courrier de réclamation à A2C'NET PRO.

13.6 Informations sur les factures

A2C'NET PRO tient à la disposition du Client, pendant une durée de 12 mois à compter de l'établissement de la facture, le relevé des communications et les informations sur les prestations facturées.

ARTICLE 14 : DUREE DU CONTRAT

Le contrat est souscrit pour une durée de 2 ans. Au delà de cette période, le contrat est renouvelé par tacite reconduction, et peut être résilié à tout moment par le Client conformément aux dispositions de l'article 15.2 des présentes.

ARTICLE 15 : RESILIATION, LIMITATION ET SUSPENSION DU SERVICE

15.1. Chaque partie peut résilier de plein droit et sans indemnité le contrat en cas de force majeure dans les conditions prévues à l'article 9 des présentes.

15.2. Dans les autres cas, le Client est libre de résilier le Contrat par courrier recommandé avec accusé de réception adressé à A2C'NET PRO, 3 rue de la liberté, 87120 EYMOUTIERS,

Conformément à l'article L121-84-2 du Code de la consommation, toute demande de résiliation du contrat par le Client sera effective à compter du lendemain de la date de réception par A2C'NET PRO, sous réserve que le Client ait précisé l'ensemble des informations requises permettant son identification.

En cas de résiliation anticipée, le mois en cours d'exécution ne pourra être remboursé au Client.

15.3. Le non-respect par le Client des présentes conditions, entraînera le droit pour A2C'NET PRO de suspendre sans délai et sans mise en demeure préalable le Service du Client et de résilier immédiatement et de plein droit le contrat, sans préjudice du droit à tous dommages intérêts auxquels A2C'NET PRO pourrait prétendre.

Si A2C'NET PRO résilie le contrat dans les conditions prévues ci-dessus, le Client ne pourra prétendre au remboursement par A2C'NET PRO des sommes correspondantes aux prestations déjà effectuées par A2C'NET PRO, et A2C'NET PRO ne sera redevable d'aucun dédommagement à l'égard du Client. En revanche, si le non-respect des obligations du client entraînait un préjudice pour A2C'NET PRO, A2C'NET PRO se réserve le droit de poursuivre le Client pour obtenir la réparation complète de ce préjudice et notamment le remboursement de dommages et intérêts, pénalités, frais, honoraires exposés par A2C'NET PRO.

15.4. A2C'NET PRO se réserve la possibilité de ne pas assurer le renouvellement du Service à son terme. A2C'NET PRO notifiera alors l'arrêt du Service par communication électronique adressée au Client.

Les contrats en cours à la date de la notification seront poursuivis jusqu'à leur date d'expiration sans possibilité de renouvellement.

15.5. Le Service est restreint, limité, suspendu ou résilié de plein droit si le paiement n'est pas effectif.

15.6. En toute hypothèse, les mesures de restriction, limitation ou suspension sont exercées selon la gravité et la récurrence du ou des manquements. Elles sont déterminées en fonction de la nature du ou des manquements constatés.

15.7.. Le Client accepte par avance qu'A2C'NET PRO effectue une restriction, limitation ou suspension du Service si A2C'NET PRO reçoit un avis à cet effet notifié par une autorité compétente, administrative, arbitrale ou judiciaire, conformément aux lois applicables appropriées.

15.8. A2C'NET PRO se réserve le droit de suspendre immédiatement le Service pour se conformer à toute décision de justice ou administrative ou pour se conformer à la loi ou encore afin d'éviter tout dommage potentiel sur le réseau.

ARTICLE 16 : DROIT DE RETRACTATION

Le Client dispose, conformément aux dispositions de l'article L.121-20 du Code de la consommation, de la possibilité d'invoquer l'exercice du droit de rétractation. Il lui faut pour cela, dans un délai de 7 jours francs à compter de la mise en œuvre du Service, contacter le service commercial d'A2C'NET PRO.

Cependant, dans l'hypothèse où le Client utiliserait le Service avant l'expiration du délai précité, il reconnaît et accepte qu'il ne pourrait plus exercer son droit de rétractation, et ce conformément aux dispositions prévues par l'article L121-20-2 du Code de la Consommation.

ARTICLE 17 : DONNÉES PERSONNELLES

Les informations recueillies font l'objet d'un traitement informatique destiné à la gestion du Service et de l'annuaire. Le destinataire des données est la société A2C'NET PRO. Conformément à la loi «informatique et libertés» du 6 janvier 1978, vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui vous concernent. Si vous souhaitez exercer ce droit et obtenir communication des informations vous concernant, veuillez adresser votre demande à :
A2C'NET PRO, 3 rue de la liberté, 87120 EYMOUTIERS

Signature de l'abonné : *Lu et approuvé*