

Conditions Particulières – Service de téléphonie hébergée

Section contractuelle dédiée aux clients professionnels entreprises

Article 1. Objet

Les présentes Conditions Particulières définissent les modalités selon lesquelles EVERDATA Networks fournit à son Client le Service de téléphonie hébergée.

Article 2. Définitions

Client(s) / Utilisateur(s) : Personne physique ou morale professionnelle, capable de contracter, souscrivant à un Service proposé par EVERDATA Networks.

Code d'Accès : Identifiant et mot de passe pour accéder à l'interface d'administration des services.

Compte SIP : Identifiant et mot de passe permettant d'authentifier l'utilisateur sur le réseau de l'opérateur pour émettre et recevoir des appels.

Défaillance : Indisponibilité manifeste et durable d'un Service ou élément de Service, rendant son utilisation impossible.

Fair-Use : Quota de renvoi d'appels inclus dans les forfaits, défini par EVERDATA Networks.

Lien d'Accès : Liaison télécom reliant le Site à Internet.

RMA (Retour Matériel Autorisé) : Procédure de retour de matériel.

Routeur : Matériel assurant le routage des paquets IP entre réseaux.

SACEM : Société de gestion collective des droits d'auteur d'œuvres musicales.

Service(s) : Prestations fournies par EVERDATA Networks (voir Article 3).

Site(s) : Locaux physiques du Client où le Service doit être installé.

Serveur Vocal Interactif (SVI) : Service d'accueil, d'analyse et d'orientation des appels.

Terminaux IP : Équipements utilisant la technologie IP pour se connecter au réseau EVERDATA Networks.

Jour, semaine, mois : Respectivement « jour ouvré en France », « semaine calendaire », « mois calendaire ».

Article 3. Description du Service

3.1 Service de Téléphonie Hébergée

Le Service permet d'acheminer les communications téléphoniques via le réseau, à destination ou en provenance des numéros du

client, et offre des fonctionnalités de téléphonie via la plateforme de Service. Il inclut la livraison d'un Compte SIP, fonctionnant avec des Terminaux et/ou des applicatifs fournis par EVERDATA Networks.

3.2 Services Associés

Selon le Bon de Commande, le Service peut inclure :

- Gestion des appels
- Communications unifiées et softphone
- Pont de conférence
- Mail to fax / Fax to mail
- Serveur vocal interactif
- Messagerie vocale

3.3 Musique Personnalisée

Des musiques libres de droits sont fournies par défaut. Le Client peut charger des musiques personnalisées, mais la diffusion au public nécessite une déclaration à la SACEM (<https://clients.sacem.fr/autorisations/musique-d-attente-telephonique>). Le Client doit respecter le Code de la propriété intellectuelle et gérer toute réclamation liée aux musiques sélectionnées.

Article 4. Options du Service

Les options du Service peuvent évoluer et seront communiquées par EVERDATA Networks au Client le cas échéant.

Article 5. Conditions Préalables à la Fourniture du Service

5.1 Téléphones et Softphone IP

Le Client doit utiliser uniquement des Terminaux IP et softphone IP commandés via EVERDATA Networks. L'utilisation de matériels tiers entraîne une facturation à la minute hors forfait.

5.2 Lien d'Accès

1. Chaque site du Client doit être raccordé à Internet via un Lien d'Accès, calibré pour supporter la charge des appels VoIP (minimum 0,15 Mbit/appel en débit montant).

5.3 Réseau du Client

2. Le réseau informatique du Client doit supporter la charge des appels VoIP et permettre le raccordement des Terminaux IP. Le

Client doit protéger son réseau contre toute attaque extérieure.

5.4 Gestion des Ressources en Numérotation

Affectation des numéros : EVERDATA Networks est responsable de l'affectation et de la gestion des ressources en numérotation mobile.

Portabilité : EVERDATA Networks gère la portabilité des numéros pour le Client, avec un délai possible de plusieurs semaines pour les numéros fixes.

Propriété des numéros : Le Client n'acquiert aucun droit de propriété sur les numéros, qui sont incessibles.

Réclamation : En cas de dysfonctionnement, le Client contacte EVERDATA Networks

5.5 Mise à Disposition d'Équipements

Vente : Garantie constructeur de 12 mois, propriété réservée jusqu'au paiement intégral.

Location : Engagement initial, reconduction tacite, résiliation possible sous conditions (restitution en bon état, paiement des mensualités restantes).

Procédure RMA : Remplacement garanti en cas de défectuosité, sauf usure normale ou mauvaise utilisation.

Défaut de restitution : Paiement du matériel non restitué ou non fonctionnel au prix du bon de commande ou au tarif en vigueur.

Article 6. Conditions d'Utilisation du Service

6.1 Utilisation du Service : Forfaits

EVERDATA Networks propose des forfaits de communications, dont :
Illimité national fixe et mobile, et certaines destinations internationales
2h de Fair-Use pour les renvois d'appels

Exceptions (hors forfait) :

Professionnels des télécommunications

Plus de 150 numéros différents appelés par mois

Renvoi immédiat permanent au-delà de 2h de Fair-Use

Plus de trois appels simultanés ou équipements/applications simultanés

Non-respect ou utilisation frauduleuse : facturation complémentaire et suspension immédiate de l'illimité sur les Comptes SIP.

6.2 Modalités d'Utilisation

Code d'Accès : Le Client est responsable du Code d'Accès et doit notifier toute perte ou vol à EVERDATA Networks.

Comptes SIP : Responsabilité du Client, notification immédiate en cas de perte ou vol.

Actes de malveillance ou piratage : Interdits ; la responsabilité de EVERDATA Networks ne peut être engagée.

Article 7. Engagements de Niveau de Service (SLA)

Objectif de disponibilité : 99,85% du temps sur un mois calendaire.

Calcul de la disponibilité : Pourcentage mensuel, pénalités selon seuils (5%, 10%, 20%).

Correction des défaillances sous 4h (hors cas de force majeure ou événements excusables).

Plafond des avoirs : 20% des frais mensuels sur 30 jours consécutifs.

Les SLA ne s'appliquent pas si les équipements ou liens d'accès ne sont pas commandés via EVERDATA Networks.

Article 8. Suspension et Résiliation

8.1 Résiliation des Services

Résiliation possible à tout moment par lettre recommandée, préavis de 3 mois.

Paiement des mois restants en cas de résiliation durant la période initiale ou de reconduction.

Restitution des équipements selon les modalités prévues.

8.2 Suspension des Services

Suspension possible en cas de manquement grave du Client, non-paiement, utilisation non conforme ou frauduleuse.

Suspension immédiate du Compte SIP en cas de piratage, suspicion de piratage ou actes de malveillance.

Article 9. Conditions Financières et Facturation

Tarifification définie par le Bon de Commande ou grille transmise par EVERDATA Networks.

Tout mois entamé est dû.

Facturation à partir du mois suivant la commande.

Article 10. Responsabilité

EVERDATA Networks n'est pas responsable en cas de :

- non-respect des conditions ;
- problèmes du réseau informatique du client ;
- équipements achetés hors EVERDATA Networks ;
- piratage ou suspicion de piratage des lignes ou codes d'accès ;
- actes malveillants du client ;
- intrusion externe sur le réseau du client.



CONDITIONS PARTICULIÈRES DE SERVICES

Services de Fibre Optique Internet

EVERDATA NETWORKS

1 Place Charles de Gaulle, 78180 Montigny-le-Bretonneux

ARTICLE 1 - OBJET

Les présentes Conditions Particulières de Services (ci-après "CPS") ont pour objet de définir les conditions techniques et commerciales spécifiques applicables aux services de fibre optique internet proposés par EVERDATA NETWORKS à ses clients professionnels.

Ces CPS complètent et précisent les Conditions Générales de Vente d'EVERDATA NETWORKS. En cas de contradiction, les présentes conditions particulières prévalent sur les conditions générales pour les aspects spécifiquement traités.

ARTICLE 2 - DÉFINITIONS

Client : Toute personne morale ou physique agissant dans le cadre de son activité professionnelle, ayant souscrit à un service de fibre optique auprès d'EVERDATA NETWORKS.

Service : Fourniture d'un accès internet haut débit par technologie fibre optique, incluant les équipements et prestations associées.

Débit : Vitesse de transmission des données exprimée en Mégabits par seconde (Mb/s) ou Gigabits par seconde (Gb/s), comprenant le débit descendant et montant.

Installation : Ensemble des opérations de mise en place des équipements nécessaires au fonctionnement du service sur le site du Client.

GTR : Garantie de Temps de Rétablissement, engagement contractuel sur le délai maximum de remise en service en cas de panne.

FTTH/FTTB : Fiber To The Home/Building, technologie de raccordement par fibre optique jusqu'aux locaux du Client.

ARTICLE 3 - DESCRIPTION DES SERVICES

3.1 Offres disponibles

| Offre | Débit Descendant | Débit Montant | Engagement minimum |
|--------------------|------------------|---------------|--------------------|
| Fibre Business 100 | 100 Mb/s | 100 Mb/s | 12 mois |
| Fibre Business 500 | 500 Mb/s | 500 Mb/s | 12 mois |
| Fibre Business 1G | 1 Gb/s | 1 Gb/s | 12 mois |
| Fibre Business 10G | 10 Gb/s | 10 Gb/s | 12 mois |
| Fibre pro (FTTH) | Best effort | Best effort | 12 mois |
| Fibre Noire | Sur mesure | Sur mesure | 12 mois |

3.2 Caractéristiques techniques

- Technologie : FTTH (Fiber To The Home) ou FTTO (Fiber To The Office)
- Une adresse IP fixe publique incluse par défaut
- Protocoles supportés : IPv4 et IPv6
- Routeur professionnel fourni et configuré
- Ports Ethernet Gigabit (1 à 4 selon l'offre)
- Support Wi-Fi professionnel (802.11ac/ax)

3.3 Options disponibles

- Adresses IP publiques supplémentaires : 15€ HT/mois par IP
- Plages d'adresses IP (/29 à /24) : sur devis
- GTR renforcée 4h 24/7 : 75 € HT/mois
- Backup 4G/5G : 35€ HT/mois

ARTICLE 4 - CONDITIONS DE SOUSCRIPTION

4.1 Éligibilité technique

La souscription est conditionnée par l'éligibilité technique du site du Client. EVERDATA NETWORKS effectue une étude de faisabilité préalable gratuite. En cas d'inéligibilité, aucun frais ne sera facturé au Client.

4.2 Durée d'engagement

Les services sont proposés avec des durées d'engagement de 12, 24 ou 36 mois selon l'offre choisie. À l'issue de la période d'engagement, le contrat se poursuit par tacite reconduction pour des périodes d'un an.

4.3 Documents requis

- Contrat de service signé
- Relevé d'identité bancaire (RIB)
- Mandat SEPA signé

ARTICLE 5 - INSTALLATION ET MISE EN SERVICE

5.1 Délais de mise en service

Les délais standards de mise en service sont de 30 à 90 jours ouvrés à compter de la validation technique et de la réception des documents requis. Ces délais peuvent être étendus en cas de travaux de génie civil nécessaires.

5.2 Desserte interne

- Desserte standard (0-300m) : Incluse
- Desserte simple (300-500m) : 500 € HT forfaitaire
- Desserte complexe : Devis sur mesure

Rendez-vous d'installation

L'installation nécessite la présence d'un représentant du Client. En cas d'absence au rendez-vous convenu, des frais de déplacement de 250€ HT seront facturés. Un nouveau rendez-vous sera planifié sous 15 jours.

5.3 Prérequis techniques du site client

- Alimentation électrique 230V disponible
- Local technique sécurisé et ventilé
- Accès libre aux gaines techniques
- Autorisation de passage si nécessaire

ARTICLE 6 - ÉQUIPEMENTS

6.1 Routeur professionnel

Un routeur professionnel est fourni en location dans le cadre du service. Le modèle est choisi par EVERDATA NETWORKS selon les caractéristiques techniques de l'offre souscrite.

6.2 Propriété des équipements

Tous les équipements fournis par EVERDATA NETWORKS (routeur, câbles) deviennent la propriété du client.

Le Client en est responsable pendant toute la durée du contrat.

6.3 Obligations du client

- Fournir une alimentation électrique stable et sécurisée
- Maintenir les équipements dans un environnement adapté
- Ne pas modifier ou déplacer les équipements sans autorisation
- Signaler immédiatement tout dysfonctionnement

6.4 Restitution en fin de contrat

Le Client s'engage à restituer tous les équipements opérateur (ONT) dans un délai de 15 jours suivant la résiliation. À défaut, des pénalités équivalentes à la valeur de remplacement seront facturées.

ARTICLE 7 - GARANTIE DE TEMPS DE RÉTABLISSEMENT des Offres Business (FTTO) (GTR)

7.1 GTR Standard

Une GTR de 4 heures est incluse de 8h à 18h, du lundi au vendredi, jours ouvrés. Le décompte commence à partir de la déclaration de panne auprès du support technique.

7.2 GTR Renforcée

Une GTR de 4 heures 24h/24, 7j/7 est disponible en option au tarif de 75€ HT/mois.

7.3 Pénalités en cas de non-respect

En cas de dépassement de la GTR, le Client bénéficie d'un avoir correspondant à 1/720ème de l'abonnement mensuel par heure de dépassement, plafonné à 100% de l'abonnement mensuel.

7.4 Exclusions de la GTR

- Pannes dues aux équipements du Client
- Interventions de maintenance programmée
- Cas de force majeure
- Inaccessibilité des locaux du Client
- Coupure d'alimentation électrique

ARTICLE 8 - NIVEAU DE SERVICE des Offres Business (FTTO) (SLA)

8.1 Disponibilité

EVERDATA NETWORKS s'engage sur une disponibilité de service de 99,9% hors opérations de maintenance programmée notifiées 48h à l'avance.

8.2 Débit garanti

Le débit garanti est de 95% du débit nominal souscrit, mesuré sur l'interface du routeur client. Les tests de débit doivent être effectués selon la procédure EVERDATA NETWORKS.

8.3 Latence maximale

- Réseau national : < 20 ms
- Réseau européen : < 50 ms
- Réseau international : < 150 ms

8.4 Taux de perte de paquets

Le taux de perte de paquets sur le réseau EVERDATA NETWORKS est garanti inférieur à 0,1%.

ARTICLE 9 - SUPPORT TECHNIQUE

9.1 Hotline technique

Un support technique est disponible 5j/7 de 8h30 à 18h au numéro dédié fourni lors de la mise en service. Un support d'astreinte 24/7 est disponible pour les clients GTR renforcée.

9.2 Supervision réseau

Le réseau EVERDATA NETWORKS fait l'objet d'une supervision 24h/24, 7j/7 depuis le centre opérationnel. Les incidents sont détectés proactivement.

9.3 Procédure de déclaration d'incident

- Par téléphone : ligne directe support
- Par email : support@everdata-networks.com
- Via l'espace client en ligne

9.4 Tickets de support

Chaque incident fait l'objet d'un ticket de support avec numéro de référence. Le Client reçoit les notifications d'avancement par email.

ARTICLE 10 – FACTURATION DES SERVICES

10.1 Frais de mise en service et abonnements

La facturation débutera :

- Pour les Services Mono-sites, à compter de la date de Mise en service de chaque Accès, Ligne ou Prise concerné(e).
- Pour les Services Multi-sites, à compter de la date de Mise en service du deuxième Accès, Ligne ou Prise concerné.

Les Accès, Lignes ou Prises suivants seront facturés à compter de leur date de Mise en service respective. EVERDATA NETWORKS pourra facturer, sur les factures suivantes, tout Service qui n'aurait pas été facturé à la date de facturation prévue ci-dessus.

Nonobstant ce qui précède, la première facture couvrira la période comprise entre la date de Mise en service du premier (ou des deux premiers) Accès, Ligne(s) ou Prise(s) et le début du mois suivant, prorata temporis.

Elle inclura les éventuels frais de Mise en service du Service et des Services Complémentaires et/ou Options.

Les frais récurrents (abonnements mensuels, forfaits mensuels, etc.) seront facturés mensuellement à terme à échoir à partir de la date de Mise en service de chaque Accès, Ligne ou Prise.

Les frais uniques (Mise en service, modifications, prestations ponctuelles, etc.) seront facturés à terme échu dans la facture du mois suivant.

En cas d'expiration ou de résiliation du Service, d'un Service Complémentaire et/ou Option et/ou d'une prestation sur un Site ou sur un ensemble de Sites, la dernière mensualité de ce Service, de ce Service Complémentaire ou Option et/ou de cette prestation, sera due pour l'intégralité du mois entamé.

10.2 Frais de desserte complexe

Les frais de desserte sont facturés en une fois lors de la mise en service selon la grille tarifaire de l'article 5.2.

ARTICLE 11 - UTILISATION DU SERVICE

11.1 Usage professionnel exclusif

Le service est destiné exclusivement à un usage professionnel. Tout usage à des fins personnelles ou domestiques est interdit.

11.2 Fair use policy

Le Client s'engage à une utilisation raisonnable du service. Un usage excessif ou anormal pourra donner lieu à une facturation supplémentaire ou à une limitation du débit.

11.3 Interdictions

- Activités illicites ou contraires à l'ordre public
- Utilisation pour du spamming ou du phishing
- Hébergement de serveurs publics sans autorisation

11.4 Sécurité

Le Client est responsable de la sécurité de son système d'information. EVERDATA NETWORKS recommande fortement l'installation d'un firewall et d'un antivirus professionnel.

ARTICLE 12 - MODIFICATION DU SERVICE

12.1 Changement d'offre

Le Client peut demander un changement d'offre (upgrade ou downgrade) moyennant un préavis de 30 jours. L'upgrade est effective sous 15 jours, le downgrade à la prochaine échéance contractuelle.

12.2 Ajout d'options

Les options peuvent être souscrites à tout moment avec effet sous 48h pour les options logicielles, sous 15 jours pour les options matérielles.

12.3 Déménagement

En cas de déménagement, le Client peut demander le transfert de son service. Des frais équivalent à la mise en service s'appliquent. Si le lien à déménager est encore engagé la somme des mois restants est dues.

ARTICLE 13 - SUSPENSION DU SERVICE

13.1 Cas de suspension

- Défaut de paiement persistant après mise en demeure
- Usage abusif ou contraire aux conditions d'utilisation
- Non-respect des obligations contractuelles
- Atteinte à la sécurité du réseau EVERDATA NETWORKS

13.2 Procédure de suspension

Sauf urgence, la suspension est précédée d'un préavis de 15 jours notifié par lettre recommandée. Le Client dispose de ce délai pour régulariser sa situation.

13.3 Maintien de la facturation

Durant la période de suspension, l'abonnement continue d'être facturé. Des frais de rétablissement de 99€ HT s'appliquent à la remise en service.

ARTICLE 14 - RÉSILIATION

14.1 Résiliation à l'échéance

Le contrat peut être résilié à son échéance moyennant un préavis de 3 mois notifié par lettre recommandée avec avis de réception.

14.2 Résiliation anticipée

En cas de résiliation avant l'échéance de l'engagement, le Client reste redevable des mensualités restant dues jusqu'à l'échéance contractuelle.

14.3 Restitution des équipements

Le Client dispose de 15 jours à compter de la résiliation pour restituer les équipements EVERDATA NETWORKS. À défaut, la valeur de remplacement sera facturée.

14.4 Frais de résiliation

Des frais techniques de résiliation de 99€ HT sont appliqués pour couvrir les opérations de déconnexion.

ARTICLE 15 - PORTABILITÉ ET RÉVERSIBILITÉ

15.1 Récupération des données

EVERDATA NETWORKS assiste le Client dans la récupération de ses données de configuration en fin de contrat, dans la limite des éléments accessibles sur les équipements.

15.2 Assistance à la migration

Une assistance technique gratuite de 2 heures est fournie pour faciliter la migration vers un nouvel opérateur, sur demande expresse du Client.

15.3 Format des données

Les configurations sont fournies dans les formats standards de l'industrie (backup constructeur, export CSV pour les

paramètres réseau).

ARTICLE 16 - RESPONSABILITÉS ET GARANTIES

16.1 Limitation de responsabilité

La responsabilité d'EVERDATA NETWORKS est limitée aux dommages directs et ne peut excéder le montant des sommes versées par le Client au titre des 12 derniers mois précédant le sinistre.

16.2 Exclusions

EVERDATA NETWORKS ne saurait être tenue responsable des dommages résultant de cas de force majeure, de la faute du Client, ou de l'utilisation d'équipements non conformes aux spécifications.

16.3 Plafond d'indemnisation

En tout état de cause, l'indemnisation totale ne pourra excéder le montant de l'abonnement annuel du Client, tous services confondus.

16.4 Assurances obligatoires

Le Client doit souscrire et maintenir une assurance responsabilité civile professionnelle couvrant les risques liés à son activité et à l'utilisation des services EVERDATA NETWORKS.

ARTICLE 17 - PROTECTION DES DONNÉES

17.1 Conformité RGPD

EVERDATA NETWORKS s'engage à traiter les données personnelles en conformité avec le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) et la loi Informatique et Libertés.

17.2 Conservation des données

Les données de connexion sont conservées pendant la durée légale d'un an à des fins de sécurité et conformément aux obligations légales. Les données de facturation sont conservées 10 ans.

17.3 Droits du client

Le Client dispose des droits d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation du traitement, de portabilité et d'opposition prévus par le RGPD, exerçables à l'adresse support@everdata-networks.com.

ARTICLE 18 - DISPOSITIONS DIVERSES

18.1 Droit applicable

Le présent contrat est soumis au droit français. Tout litige sera de la compétence exclusive des tribunaux de Versailles.

18.2 Juridiction compétente

En cas de litige, les parties s'efforceront de trouver une solution amiable. À défaut, les tribunaux de Versailles seront seuls compétents.

18.3 Nullité partielle

Si une clause du présent contrat était déclarée nulle ou non applicable, les autres dispositions conserveraient leur pleine validité.

18.4 Intégralité de l'accord

Le présent document constitue l'intégralité des accords entre les parties concernant l'objet du contrat et remplace tous accords antérieurs.

EVERDATA NETWORKS

1 Place Charles de Gaulle, 78180 Montigny-le-Bretonneux
Tél : 01 39 30 83 00 - Email : contact@everdata-networks.com

Document version 1.0 - Janvier 2025

Conditions Particulières – Service de téléphonie mobile

Section contractuelle dédiée aux clients professionnels entreprises

1. Objet

- 1.1. Les présentes Conditions Particulières définissent les modalités selon lesquelles EVERDATA Networks fournit à son Client le Service de téléphonie mobile.

2. Définitions

- 2.1. Les termes assortis d'une majuscule sont définis dans les conditions générales de vente d'EVERDATA Networks, dans les présentes Conditions Particulières ou selon la signification donnée ci-après :
- 2.2. **Carte SIM** : carte à puce du Terminal permettant l'identification de l'Utilisateur par le réseau de l'opérateur partenaire et sa connexion audit réseau via un Terminal.
- 2.3. **Client(s) ou Utilisateur(s)** : personne physique ou morale professionnelle, capable de contracter, souscrivant à un Service EVERDATA Networks.
- 2.4. **Code d'Accès** : couple nom d'utilisateur/mot de passe permettant la connexion à une interface d'administration des services.
- 2.5. **Communications** : ensemble des communications électroniques émises et reçues par les Utilisateurs, détaillées à l'article 3.
- 2.6. **DATA** : données relatives au service internet utilisé sur le réseau mobile.
- 2.7. **Défaillance** : indisponibilité manifeste et durable d'un Service ou élément de Service rendant son utilisation impossible.
- 2.8. **Désimlocker** : action de débloquer un mobile verrouillé par un opérateur pour permettre l'usage de toute Carte SIM.
- 2.9. **Fair-Use** : réduction de la vitesse de transmission DATA lorsque le quota défini par EVERDATA Networks est atteint.
- 2.10. **Opérateur partenaire** : opérateurs auxquels EVERDATA Networks recourt pour fournir les Services décrits.
- 2.11. **MMS** : service permettant l'envoi et la réception de messages multimédias.
- 2.12. **Peer to peer (Pair-à-Pair)** : mode de transfert où chaque entité du réseau est à la fois client et serveur.
- 2.13. **PIN** : code personnel permettant l'identification sur la Carte SIM.
- 2.14. **RMA** : procédure de retour de matériel (Retour Matériel Autorisé).
- 2.15. **Roaming ou Itinérance** : procédé permettant d'utiliser son forfait mobile depuis l'étranger.
- 2.16. **Service(s)** : ensemble des prestations fournies par EVERDATA Networks, décrites à l'article 3.
- 2.17. **Simbox ou Sim Bank** : dispositif contenant plusieurs Cartes SIM reliées à une passerelle VoIP.
- 2.18. **Site(s)** : locaux physiques du Client où les Services sont installés.
- 2.19. **SMS** : service permettant la transmission de messages textuels courts.

- 2.20. **Terminal** : équipement radioélectrique terminal autorisé, doté d'une Carte SIM active permettant la connexion au réseau partenaire.
- 2.21. **Territoire** : zone géographique couverte par EVERDATA Networks pour la fourniture des Services.
- 2.22. Les termes « jour », « semaine » et « mois » renvoient respectivement à « jour ouvré en France », « semaine calendaire » et « mois calendaire ».

3. Description du service

Le Service de téléphonie mobile met à disposition de l'Utilisateur une Carte SIM ou eSIM permettant d'émettre et de recevoir des Communications via un Terminal compatible, autorisé par EVERDATA Networks et situé dans une zone couverte par le réseau d'un opérateur partenaire.

Le Service inclut :

La fourniture de Cartes SIM.

Portabilité ou attribution de numéro pour chaque Carte SIM.

Service de radiotéléphonie mobile GSM pour appels vocaux dans la zone de couverture du réseau partenaire.

3.1. Services Voix

- 3.1.1. Appels sortants depuis la France métropolitaine et en Roaming depuis l'étranger.
- 3.1.2. Appels entrants depuis la France métropolitaine et en Roaming depuis l'étranger.
- 3.1.3. Appels vers les numéros d'urgence depuis la France métropolitaine.

3.2. Services SMS

- 3.2.1. Envoi et réception de SMS depuis la France métropolitaine et en Roaming.

3.3. Services MMS

- 3.3.1. Envoi et réception de MMS depuis la France métropolitaine et en Roaming.

3.4. Services DATA

- 3.4.1. Échange de DATA sur les réseaux 2G, 3G, 4G ou 5G en France métropolitaine et en Roaming.

3.5. Carte SIM dédiée au Roaming DATA

- 3.5.1. Vente d'une Carte SIM permettant uniquement du trafic DATA en France et à l'international.

4. Options du service

- 4.1. Les options du Service sont susceptibles d'évoluer et seront communiquées par EVERDATA Networks au Client le cas échéant.

5. Conditions préalables à la fourniture du service

5.1. Format des Cartes SIM

- 5.1.1. EVERDATA Networks fournit des Cartes SIM triple découpe. L'Utilisateur est responsable de l'adapter au format de son Terminal.

5.2. Désimlockage

- 5.2.1. Le Terminal doit être désimlocké par l'Utilisateur auprès de l'opérateur vendeur pour fonctionner avec les Services.¹

5.3. Couverture

- 5.3.1. Le Service est optimal sous réserve d'une couverture réseau adéquate. L'Utilisateur choisit l'opérateur partenaire le plus adapté. Hors zone couverte, le débit ou la couverture peuvent être limités.

5.4. Compatibilité du Terminal

- 5.4.1. L'Utilisateur vérifie la compatibilité de son Terminal avec le réseau de l'opérateur partenaire.

5.5. Carte SIM dédiée au Roaming DATA

- 5.5.1. L'activation des données en itinérance est requise pour utiliser la Carte SIM dédiée au Roaming DATA. EVERDATA Networks peut fournir un routeur adapté.

5.6. Gestion des ressources en numérotation

- 5.6.1. **Affectation des numéros** : l'opérateur affectataire gère l'attribution des ressources en numérotation mobile.
- 5.6.2. **Portabilité** : EVERDATA Networks effectue la portabilité pour le Client, sous réserve de fournir MSISDN et RIO, et du respect des conditions d'éligibilité.
- 5.6.3. **Réclamation en cas de dysfonctionnement** : en cas de problème de numérotation, le Client contacte EVERDATA Networks.

6. Mise à disposition des équipements

Le Client peut commander des équipements nécessaires à l'utilisation des Services, proposés à la vente ou à la location, à utiliser conformément à la documentation technique fournie.

6.1. Vente

- 6.1.1. Les équipements vendus bénéficient d'une garantie constructeur de douze (12) mois.

6.2. Location

- 6.2.1. Les équipements loués sont soumis à une période initiale d'engagement, renouvelable tacitement. Résiliation possible sous conditions de restitution et paiement des mensualités restantes.

6.3. Procédure RMA

- 6.3.1. EVERDATA Networks assure le remplacement des équipements défectueux pendant la période locative, sous validation du support technique. Exclusion en cas d'usure normale, négligence ou usage anormal.

6.4. Défaut de restitution

- 6.4.1. En cas de non-restitution ou de restitution non conforme, le Client doit payer l'équipement selon les modalités prévues au bon de commande.

7. Conditions d'utilisation du service

7.1. Utilisation du service

- 7.1.1. L'utilisation des Services requiert une Carte SIM ou eSIM fournie par EVERDATA Networks et les codes PIN associés.

7.2. Conditions d'usage des forfaits illimités EVERDATA NETWORKS mobile

Zone du forfait (pays inclus pour les communications et les usages data) : France métropolitaine et itinérance depuis l'Union Européenne, les DOM/COM, la Suisse et l'Andorre.

Union européenne : Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne (iles Baléares et Canaries comprises), Estonie, Finlande (iles Åland comprises), Gibraltar, Grèce, Hongrie, Irlande, Islande, Italie (Vatican et San Marin compris), Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Malte, Monaco, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal (Açores et Madère compris), Roumanie, Royaume-Uni, Slovaquie, Slovénie, Suède, République Tchèque.

DOM/COM : Guadeloupe (Saint Barthélémy et Saint Martin inclus), Guyane Française, Martinique, Mayotte, Réunion, Saint-Pierre-Et-Miquelon.

Appels illimités : hors Visio, hors N° spéciaux métropolitains ou des opérateurs étrangers, et hors appels satellitaires. SMS/MMS illimités : hors SMS/MMS surtaxés. Appels/SMS/MMS illimités en France métropolitaine et en itinérance depuis/vers tous les pays de la zone du forfait. Appels illimités depuis la France métropolitaine vers les fixes et mobiles des pays de la zone du forfait. SMS/MMS illimités depuis la France métropolitaine vers tous les pays de la zone du forfait. Data mobile en France et en itinérance depuis tous les pays de la zone du forfait. La totalité de l'enveloppe Data est utilisable dans cette zone géographique. Les offres illimitées ou forfaitaires proposées par EVERDATA NETWORKS ne sont pas destinées à certaines utilisations professionnelles générant des volumes de communications conséquents (centres d'appels, télémarketing, phoning, etc.). Les offres illimitées ou forfaitaires exigent du client un usage raisonnable.

Les conditions particulières EVERDATA NETWORKS impliquent notamment que le client s'assure du respect :

- De l'exclusion des appels vers certains numéros spécifiés (notamment numéros internationaux, numéros spéciaux (SVA), etc.) ;
- De l'exclusion des appels en nombre (appels prédictifs, pondéreuses d'appel...)
- D'un nombre de communications voix illimitées dans la limite de 250 correspondants par mois
- D'une durée maximum en continu des appels limitée à cent quatre-vingt (180) minutes, hors numéros courts et numéros spéciaux ;
- L'utilisateur de la ligne n'appelle pas plus de cent (100) heures par mois ;

De plus, les services fournis par EVERDATA NETWORKS sous le forfait mobile illimité n'englobent pas la possibilité de réaliser des renvois d'appels de manière permanente. Tout renvoi d'appel permanent activé par le Client sera considéré comme une utilisation non autorisée.

En cas de non-respect de ces obligations, EVERDATA NETWORKS se réserve le droit de suspendre le Service forfaitaire et aura la possibilité de basculer le Service en mode « à l'usage » après notification au client par lettre recommandée avec accusé de réception restée sans effet pendant un délai de trente (30) jours, sans possibilité pour le client de souscrire à une nouvelle offre illimitée.

7.3. Illimité EVERDATA NETWORKS mobile SMS / MMS

Les Services de téléphonie mobile fournis par EVERDATA NETWORKS, en particulier l'accès illimité ou forfaitaire aux services SMS/MMS, sont destinés à une utilisation personnelle et non commerciale par le Client.

En conséquence, tout usage commercial est formellement exclu.

En cas de notification de spam via la plateforme de lutte contre les SMS et appels indésirables au numéro « 33700 » par un tiers, EVERDATA NETWORKS notifiera le Client. En cas de récidive, EVERDATA NETWORKS se réserve le droit de suspendre la ligne ou bien l'ensemble des lignes du Client.

Si l'usage non conforme persiste après une suspension, EVERDATA NETWORKS se réserve le droit de résilier la ligne ou bien l'ensemble des lignes du Client.

Le Client doit s'assurer du respect de l'usage raisonnable des Services SMS/MMS proposés par EVERDATA NETWORKS, conformément aux stipulations suivantes :

- Le service mobile d'EVERDATA NETWORKS ne doit être en aucun cas utilisé pour l'envoi massif de communications à des fins commerciales, publicitaires ou de prospection directe.
- La génération automatique de SMS/MMS par une machine ou tout dispositif automatique d'appels de manière automatisée sont interdits.
- Le Client s'assure du respect par le d'un nombre de correspondant SMS limité de 300 numéros différents par mois, hors SMS et MMS surtaxés et numéros courts, et d'envoi de MMS vers 20 destinataires maximum « de manière simultanée ».

Le Client est informé que tout usage de SMS supérieur à 300 destinataires entraîne un blocage du service SMS pendant 72 heures. EVERDATA NETWORKS notifiera le Client des lignes bloquées étant non

conformes aux termes du contrat. Le Client devra engager des actions pour mettre un terme à ces usages.

En cas de non-respect des stipulations ci-dessus, EVERDATA NETWORKS se réserve le droit de suspendre ou résilier la ligne concernée ou bien l'ensemble des lignes du Client.

7.4. Données mobiles

Limites de consommation et principes de gestion capacitaire du Réseau Orange suite aux usages data massifs et statiques

Un principe de gestion capacitaire sur le Réseau Orange s'applique automatiquement pour les forfaits avec des consommations Data mensuelles supérieures à 300 Go depuis le même équipement fixe : en cas de demande explicite d'Orange, suite à des engagements engendrant la perturbation du réseau Data, EVERDATA NETWORKS se réserve le droit de limiter temporairement ou définitivement les usages de ces lignes sur les zones concernées (afin d'éviter la survenance de perturbations sur le Réseau Orange).

7.5. Forfaits et codes d'accès

EVERDATA Networks propose des forfaits voix, data, SMS/MMS, dont certains illimités avec Fair-Use. Le Code d'Accès est sous la responsabilité du Client, qui doit informer immédiatement en cas de perte ou de suspicion de compromission.

7.6. Actes de malveillance

Le Client s'interdit tout acte de malveillance ou piratage sur les Services. La responsabilité du Partenaire n'est pas engagée en cas de tels actes du Client.

7.7. Roaming

Le Service de Roaming est proposé selon les conditions définies par EVERDATA Networks. L'utilisation peut entraîner des frais importants. Des mesures de blocage ou de facturation rétroactive peuvent s'appliquer en cas d'usage abusif ou non conforme.

L'itinérance prévoit la possibilité d'utiliser son forfait illimité EVERDATA NETWORKS mobile dans les pays d'Europe (Zone 1) de la même manière qu'en France. Ainsi, les communications voix, SMS, MMS et usages data lors d'un déplacement dans un pays d'Europe (Zone 1) seront directement décomptés du forfait national.

Il est entendu que cet usage doit se faire de manière raisonnable et que tout abus (utilisation du forfait principalement hors de France) sera signalé et pourra déboucher sur une facturation au compteur.

L'itinérance aux tarifs nationaux est destinée aux personnes qui voyagent de manière occasionnelle en dehors de leur pays de domiciliation ou en dehors du pays dans lequel elles ont des liens stables.

Elle n'a pas vocation à être utilisée pour une itinérance permanente :

- La consommation depuis la France doit être composée majoritairement d'appels émis ou reçus en France,
- l'utilisateur de la ligne mobile doit passer plus de temps et utiliser davantage son téléphone en France que dans un autre pays européen.

Sur 4 mois, si plus de 2 mois consécutifs sont passés à l'étranger, il est entendu que l'utilisateur de la ligne mobile passe plus de temps en dehors de son pays dans lequel le contrat a été souscrit et qu'EVERDATA NETWORKS sera susceptible de refacturer rétroactivement les usages en tant qu'usages « non raisonnables » avec un barème compteur.

Tout abus sera signalé. Si l'utilisateur de la ligne mobile prévoit de s'installer à l'étranger de manière permanente ou prolongée, il est préférable de souscrire un abonnement auprès d'un opérateur local.

7.8. Offre de Carte SIM dédiée au Roaming Data

Les règles spécifiques à cette offre sont précisées dans le Bon de Commande ou sur demande, notamment concernant le Fair-Use.

8. Engagement de niveau de service (SLA)

- 8.1. En cas de Défaillance notifiée, EVERDATA Networks s'efforce d'assurer une disponibilité du Service d'au moins 99,85 % sur un mois calendaire. La disponibilité est calculée en pourcentage selon la formule indiquée dans le contrat.
- 8.2. Si l'objectif de disponibilité n'est pas atteint, le Client peut demander un avoir selon un barème progressif (5 %, 10 %, 20 %). Les pénalités ne s'appliquent pas en cas d'Événement Excusable (force majeure, maintenance, actes du Client, etc.), et sont plafonnées à 20 % des frais mensuels sur trente jours consécutifs.

9. Obligations du client

- 9.1. Le Client s'interdit tout usage des Services susceptible de porter atteinte au réseau de l'opérateur partenaire ou aux Services EVERDATA Networks, notamment via l'utilisation de Simbox, de services Peer-to-Peer ou tout usage dégradant la qualité du réseau.
- 9.2. Respecter les lois et règlements en vigueur.
- 9.3. Informer rapidement le Partenaire de tout changement d'identification.
- 9.4. Veiller à ce que les Services ne soient pas utilisés à des fins illicites.
- 9.5. Fournir les justificatifs nécessaires lors de l'ouverture du compte.
- 9.6. Ne pas utiliser ou commercialiser les Cartes SIM avec des dispositifs interdits (Simbox, boîtiers radio, etc.).
- 9.7. Garantir la confidentialité des informations et la sauvegarde des biens mis à disposition.
- 9.8. Ne pas utiliser le Service à des fins commerciales facturées spécifiquement (routes grises).
- 9.9. Informer immédiatement EVERDATA Networks de la perte, du vol ou de l'utilisation non autorisée des Cartes SIM ou lignes.
- 9.10. En cas de non-respect, EVERDATA Networks pourra appliquer des pénalités équivalentes à celles supportées auprès de l'opérateur partenaire.

10. Suspension et résiliation

10.1. Résiliation anticipée

Le Service peut être résilié par le Client avec un préavis de trois (3) mois avant la date anniversaire, par lettre recommandée avec accusé de réception. En cas de résiliation pendant la Période Initiale ou une période de reconduction, le Client s'engage à payer l'intégralité des mensualités restantes.

Si la résiliation entraîne la restitution d'équipements, le Client doit s'y conformer selon les conditions prévues.

10.2. Suspension

EVERDATA Networks peut suspendre, totalement ou partiellement, l'exécution du Contrat ou des Services en cas de manquement grave du Client, d'utilisation non conforme, de fraude ou sur demande des autorités publiques. La suspension peut être immédiate dans certains cas, notamment en cas d'usage abusif, fraude, ou détournement de ligne.

En cas de suspension, EVERDATA Networks informera le Client, qui devra remédier au manquement dans les meilleurs délais.

11. Conditions financières

La tarification est définie dans le Bon de Commande ou la grille tarifaire communiquée par EVERDATA Networks. Tout mois entamé est dû.

12. Responsabilité

EVERDATA Networks n'est pas responsable dans les cas suivants :

- 12.1. Non-respect des présentes Conditions Particulières par le Client.
- 12.2. Utilisation des applications informatiques du Client via le Service sans adaptation par celui-ci.
- 12.3. Messages non sollicités (SPAM) ou contenus fournis par des tiers.
- 12.4. Incompatibilité du Service DATA avec les usages M2M nécessitant des numéros spécifiques.
- 12.5. Piratage ou suspicion de piratage du Code d'Accès.
- 12.6. Actes de malveillance du Client.
- 12.7. Intrusion externe d'un tiers sur le réseau du Client.

Conditions Particulières – Service de Trunk SIP

Section contractuelle dédiée aux clients professionnels entreprises

Article 1. Objet

Les présentes Conditions Particulières définissent les conditions selon lesquelles EVERDATA Networks fournit à son Client le Service Trunk SIP.

Article 2. Définitions

- **Client(s) ou Utilisateur(s)** : personne physique ou morale professionnelle souscrivant à un Service EVERDATA Networks.
- **Code d'Accès** : nom d'utilisateur et mot de passe pour accéder à l'interface d'administration.
- **Canal(aux)** : communications simultanées transitant par le Trunk SIP.
- **Compte SIP** : identifiant et mot de passe nécessaires à la connexion à la plateforme Trunk.
- **Firewall/Pare-Feu** : dispositif protégeant les éléments d'un réseau.
- **IPBX** : équipement téléphonique VoIP gérant les communications internes/externes.
- **PABX** : équipement téléphonique RTC gérant les communications internes/externes.
- **Passerelle** : périphérique convertissant les appels entre RTC et IP.
- **RMA** : procédure de retour de matériel.
- **Routeur** : matériel assurant le routage des paquets IP.
- **Plateforme de Communication** : plateforme matérielle/logicielle gérant les utilisateurs et l'acheminement des appels.
- **Site** : locaux du Client où le Service est installé.
- **Service(s)** : prestations fournies par EVERDATA Networks, décrites à l'article 3.
- **SIP** : protocole de gestion des sessions VoIP.
- **Trunk SIP** : dispositif permettant l'utilisation de la VoIP pour les appels entrants/sortants via Internet.
- **VoIP** : transport de communications voix sur réseau IP.

Article 3. Description du Service

3.1 Trunk SIP

Le Service Trunk SIP permet, via un Compte SIP, de passer et recevoir des appels sur le réseau EVERDATA Networks. Il nécessite :

- Un équipement compatible SIP (IPBX, Teams ou logiciel compatible).
- Une Passerelle pour les équipements non compatibles SIP. Le Service comprend la livraison d'un Compte SIP et d'un nombre maximal de canaux simultanés. Le Client choisit l'enregistrement du Trunk par Compte SIP ou adresse IP, et détermine le nombre de canaux selon ses besoins.

3.2 Services Associés

Le Service Trunk SIP peut être associé à :

- Renvoi Numéros SDA,
- Renvoi global,
- Trunk SIP multisite pour gérer plusieurs sites avec un seul Compte SIP.

Article 4. Options du Service

Les options du Service peuvent évoluer et seront communiquées au Client par EVERDATA Networks.

Article 5. Conditions Préalables à la

Fourniture du Service

5.1 Liens d'Accès

Chaque site du Client doit être raccordé à Internet avec un débit suffisant (minimum 0,15 Mbit/appel en upload).

5.2 Réseau du Client

Le Client doit protéger son réseau contre toute attaque extérieure.

5.3 Compatibilité SIP et Configuration

EVERDATA Networks est responsable de la compatibilité entre le Trunk SIP et la plateforme SIP, ainsi que du paramétrage des équipements fournis ou non.

5.4 Gestion des Ressources en Numérotation

- **Affectation des numéros** : EVERDATA Networks gère l'affectation des numéros.
- **Portabilité** : EVERDATA Networks effectue les portabilités pour le Client, sous réserve de délais.
- **Propriété des numéros** : le Client n'acquiert aucun droit de propriété sur les numéros.
- **Réclamation** : en cas de dysfonctionnement, le Client contacte EVERDATA Networks (support@everdata-networks.fr).

5.5 Mise à Disposition d'Équipements

- **Vente** : garantie constructeur de 12 mois, propriété transférée après paiement intégral.
- **Location** : engagement initial, reconduction tacite, restitution en bon état obligatoire.
- **Procédure RMA** : remplacement d'équipement défectueux validé par le support technique.
- **Défaut de restitution** : paiement de l'équipement si non restitué ou endommagé.

Article 6. Conditions d'Utilisation du Service

6.1 Utilisation du Service : Forfaits

Deux forfaits illimités sont proposés (fixe national, fixe et mobile national + international). Certaines utilisations sont exclues (téléprospection, mutualisation, dépassement de seuils, etc.). En cas de non-respect, la facturation à la minute s'applique et l'illimité peut être suspendu.

6.2 Modalités d'Utilisation

- **Code d'Accès** : le Client est responsable de son Code d'Accès.
- **Comptes SIP** : le Client est responsable de ses Comptes SIP.
- **Actes de malveillance** : toute malveillance engage la responsabilité du Client.

Article 7. Engagement de Niveau de Service (SLA)

EVERDATA Networks vise une disponibilité de service de 99,85% par mois. En cas de non-respect, un avoir peut être accordé selon le taux de disponibilité. Certaines causes (force majeure, équipements non fournis, etc.) excluent l'application des pénalités.

Article 8. Suspension et Résiliation

8.1 Résiliation Anticipée

Le Service est résiliable à tout moment avec un préavis de 3 mois. En cas de résiliation anticipée, le Client doit payer les mois restants. La restitution des équipements est obligatoire.

8.2 Suspension

EVERDATA Networks peut suspendre le Service en cas de manquement grave, utilisation non conforme ou suspicion de fraude/piratage.

Article 9. Conditions Financières et Facturation

La tarification est définie par le Bon de Commande ou une grille transmise par EVERDATA Networks. Tout mois entamé est dû. La facturation est mensuelle, au prorata si commande en cours de mois.

Article 10. Responsabilité

EVERDATA Networks décline toute responsabilité en cas de non-respect des conditions, problèmes réseau du Client, piratage, équipements non commandés via EVERDATA Networks, actes de malveillance ou intrusion externe.